

Pénzügyi Fogyasztóvédelem

Dr. Kolozsi Sándor

ügyvezető igazgató

PSZÁF

PSZÁF-BAMOSZ-CFA Konferencia 2011. november 10.



GIPS és fogyasztóvédelem

	GIPS sztenderd	Pénzügyi fogyasztóvédelem
Címzettje	Befektetési kezelési tevékenységre engedéllyel rendelkező társaság	Törvényben meghatározottak szerinti intézmények
Védelemben részesül	Befektető (= minden személy aki befektet)	Fogyasztó (magánszemély, aki...)
Célja	Befektetői bizalom kialakítása és megőrzése Fair verseny elősegítése A befektetési teljesítmény pontos és konzisztens adatok biztosításán keresztüli mérése és fair bemutatása (etikai sztenderd kialakítása)	<u>Információs asszimetria csökkentése</u> Egyenlőtlen erőviszonyok kiegyensúlyozása Fogyasztói bizalom növelése
Alapvető elemei	Alapelvek Felhasználandó adatok meghatározása Alkalmazandó módszertan Közzététel, prezentálás módja	<u>A fogyasztóvédelem alapvető elemei</u>
Normaanyag forrása	4/2006 (V.25) Felügyeleti ajánlás 2010-es GIPS sztenderd	Általánosan pénzügyi tárgyú jogszabályok normái Fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény Reklámtörvény

Az „átlagos” fogyasztói kiszolgáltatottság pénzügyekben

	SZOLGÁLTATÓ	FOGYASZTÓ
Termékismeret	+	-
Gazdasági erő	+	-
Érdekérvényesítő képesség	+	-
Szakmai és jogi ismeretek	+	-
Döntési idő, átlátási képesség	+	-

→ információs aszimmetria, beavatkozik az állam (szabályozás)

A pénzügyi fogyasztóvédelem alapvető elemei

Ügyletkötés előtt:

- Tájékoztatás, összehasonlíthatóság
- Pénzügyi eszközökre különösen a GIPS konferencián a Bszt. 40.§ (4)-(8) (teljesítménybemutató szabályai)

Szerződéskor:

- korrekt, kiegyensúlyozott, világos tájékoztatás az előnyökről és kockázatokról,
- Pénzügyi eszközökre: alkalmassági és megfelelési teszt, ügyfél minősítés

Szolgáltatási időszak alatt:

- Információ, tájékoztatás, fair elszámolás
- Reklamáció gyors és hatékony kezelése

GIPS és fogyasztóvédelem: részben hasonló célok, részben átfedő alanyi kör, fogyasztóvédelem az intézmény-ügyfél kapcsolat szélesebb spektrumát célozza

A PSZÁF tevékenységének pillérei

Korszerű pénzügyi fogyasztóvédelmi szabályozás

- Aktív jogalkotási kezdeményezések a PSZÁF részéről
- A felügyelet elnökének rendeletalkotási joga
- Felügyeleti ajánlások

Fogyasztóvédelmi célú felügyelés

- Fogyasztói trendek monitorozása, kockázatok elemzése
- Hatósági eljárások
- Közérdekű kereset, közérdekű igényérvényesítés

Folyamatos, proaktív felügyeleti kommunikáció

- Fogyasztóvédelmi jelentés publikálása
- Figyelmeztetések
- Egyedi esetek tanulságai

A PSZÁF tevékenységének pillérei (2)

**Célzott ügyfél
tájékoztatás,
pénzügyi kultúra
fejlesztése**

- Összehasonlító táblák (hitel és lízing, betét választó)
- Fogyasztóvédelmi honlap
- Általános pénzügyi ismeretek terjesztése
- Országos tanácsadói irodahálózat kialakítása

**Polgári jogi
természetű viták
hatékony, gyors
rendezésének
biztosítása**

- Pénzügyi Békéltető Testület életre hívása a PSZÁF mellett
- Gyors, olcsó, hatékony, célirányos
- 2011. július 1-jétől működik

Azonosított fogyasztói trendek és kockázatok

Megtakarítások,
befektetések
felértékelődésének
igénye

- **Szektorsemleges szabályozás igénye**
- Egységes tájékoztató, tájékoztató, termékbemutató szabályokra van szükség (PRIPS)
- Harmonizált költségmutató TKM mintájára
- **Termékfejlesztési tendenciák kockázatai**
- Termékstrukturálás következtében a határok elmosódhatnak, vagy túlzottan komplexé válhatnak a termékek

Online felületek és
közvetítők
felértékelődése

- Tőkepiacon szerepük felértékelődése nemzetközi trend
- Egyre több termék/szolgáltatás érhető el kereskedési felületeken
- Lazulhat az ügyfél-szolgáltató kapcsolat, jelentősebbé válhat a határon átnyúló szolgáltatások szerepe
- Az online felületek vonatkozásában fokozott elvárás az ügyfél-tájékoztatási szabályoknak való teljes körű megfelelés

A tőkepiacot érintő fogyasztóvédelmi tevékenység tapasztalatai

• Online devizakereskedelem

- Az ügyféligény sok esetben nincs megfelelően felmérve
- Gyakran egyoldalú a nyereség hangsúlyozása, nincs kellő figyelemfelhívás a magas tőkeáttétel veszélyeire és a szerencsejáték-jelleg bemutatására, mindez jellemző
 - a hirdetési tevékenységre
 - a szerződéskötést megelőzően
 - a honlapokon szereplő termékbemutatókra
 - A lakossági ügyfelek 77%-a veszteséget realizált 2011. első félévében az fx forward és CFD ügyleteken (!)
- Felügyelet figyelemfelhívása a tárgyban
- Nem ajánlott átlagos befektetési ismeretekkel rendelkező lakossági ügyfeleknek

• Alkalmassági és megfelelési tesztek vizsgálata

- Fogyasztóvédelmi szempontból: veszteségviselő képesség vizsgálata
- Felügyelet ajánlások konzultációját kezdi meg rövidesen a Bszt. egyes fogyasztóvédelmi szempontból lényeges elemeiről

Köszönöm megtisztelő figyelmüket!