



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS PIACFELÜGYELETI JELENTÉS



2014

*„...válasszunk oly utat, mely által boldogulásunkat
leginkább remélhetjük.”*

II. Rákóczi Ferenc



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS PIACFELÜGYELETI J E L E N T É S

2014

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1054 Budapest, Szabadság tér 9.

www.mnb.hu

*A Magyar Nemzeti Bank (MNB) **2014. évi Pénzügyi fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti jelentésének (Jelentés)** célja, hogy bemutassa az MNB hatósági funkciójából eredő tevékenységét a pénzügyi fogyasztóvédelem és a piacfelügyelet területén, valamint az ezeken a területeken feltárt kockázatokat.*

A Jelentés éves gyakorisággal kerül megjelentetésre, felváltja a féléves gyakoriságú „Fogyasztóvédelmi kockázati jelentés”-t, illetve a negyedévente megjelenő „Összefoglaló a Felügyelet fogyasztóvédelmi célú hatósági tevékenységéről” című publikációt. Az előbbiek mellett a Jelentés kibővül a piacfelügyeleti tevékenység és kockázatok bemutatásával is. Az előzmény kiadványok miatt a mostani 2014. első félévére koncentrál. A jövőben a vonatkozó időszak a megjelenés évét megelőző év második félévére és a megjelenés évének első félévére fog kiterjedni.

Az új Jelentés struktúrája a következő: a vezetői összefoglaló és a megújult vonatkozó MNB stratégia ismertetése után a fogyasztóvédelmi és a piacfelügyeleti szakterületek hatósági tevékenységéről következik egy beszámoló, majd a Jelentés második részében a fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti jellegű kockázatok bemutatása és elemzése található.

A Jelentést a fogyasztóvédelemért és piacfelügyeletért felelős ügyvezető igazgatóság kollégái készítették, Bethlendi András ügyvezető igazgató általános irányítása alatt. A publikációt Dr. Windisch László alelnök hagyta jóvá.

A Jelentés kéziratának lezárása 2014. november 26.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Vezetői összefoglaló.....	7
2. Stratégiai célok a fogyasztóvédelem és piacfelügyelet területén	17
3. Fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti hatósági tevékenység.....	22
3.1. Fogyasztóvédelem	22
3.1.1. Fogyasztói kérelmek és megkeresések.....	22
3.1.2. Fogyasztóvédelmi hatósági eljárások	29
3.2. Piacfelügyelet.....	42
3.2.1. Piacmonitoring.....	42
3.2.2. Piacfelügyeleti hatósági eljárások	46
4. Fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti jellegű kockázatok.....	51
4.1. Fogyasztóvédelmi kockázatok	51
4.1.1. Folyószámla és pénzforgalom	53
4.1.2. Megtakarítások.....	55
4.1.3. Kockázatcsökkentő termékek.....	59
4.1.4. Eladósodás	60
4.1.5. Kombinált termékek	78
4.1.6. Tanácsadás, értékesítési csatornák	80
4.1.7. Egyéb nem pénzügyi vagy nem felügyelt termékek és szolgáltatások.....	84
4.1.8. Informatikai kockázatok	87
4.2. Piacfelügyeléssel kapcsolatos kockázatok.....	88
4.2.1. Engedély nélkül folytatott tevékenység kockázatai	88
4.2.2. Innovatív jelenségek a tőkepiacon	91

1. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

A 2013. október 1. óta integráltan működnek a jegybanki és a felügyeleti funkciók. Az összevonás hátterében az a tapasztalat állt, hogy a korábban meglévő szabályozási és szervezeti keretek nem voltak elég hatékonyak - sem prudenciális, sem fogyasztóvédelmi szempontból - a pénzügyi válság kialakulásának megakadályozásában és a válság kezelésében. Az előbbiek eredményeként a pénzügyi közvetítőkkel kapcsolatos közbizalom jelentősen lecsökkent. A Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény külön célként nevesíti a pénzügyi közvetítőrendszerrel kapcsolatos bizalmat. A közbizalom és a stabilitás visszaállítása központi értéként jelenik meg az MNB felügyeleti stratégiájában. Az MNB fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti tevékenysége ezeket az értékeket kívánja erősíteni.

Az MNB stratégiája túl kíván lépni az ún. klasszikus hatósági fogyasztóvédelmen, bár itt is egy erőteljesebb jogérvényesítési cél jelent meg, melynek fő pillérei a következők: a problémákra fókuszáló, hatékony vizsgálati tevékenység; az erőteljesen érvényesített szankcionálás és az arányos bírságolás; a kiszolgáltatott társadalmi csoportok megerősített védelme.

Az MNB a preventív és ügyfélbarát fogyasztóvédelmet kívánja előtérbe helyezni, mely hatékony módja a jövőbeni intézményi és fogyasztóvédelmi kockázatok felépülésének megakadályozása és kezelése. Ennek egyik eszköze a piaci tendenciák és termékek rendszeres elemzése és a kockázatok időben történő feltárása. A megelőzés másik eszköze a hatékony kommunikáció, a fogyasztói tudatosság növelését célzó ismeretterjesztő-oktató tevékenység fejlesztése, a pénzügyi kultúra és a pénzügyi fogyasztóvédelemmel foglalkozó civil szféra támogatása. Az elérhető és érthető egyedi tájékoztatást szolgálja az MNB ügyfélszolgálati rendszerének fejlesztése.

A piacfelügyeleti tevékenység több szálon is szorosan kapcsolódik a fogyasztóvédelemhez. A pénzügyi közvetítőrendszerbe vetett bizalmat a jóhiszemű fogyasztókat megtévesztő engedély nélkül, jogosulatlan pénzügyi tevékenységet végzők gyengítik, fontos tehát az MNB gyors és határozott fellépése. Lényeges a hatékony, folyamatos monitoringra épülő, a felügyelt szektorok mellett jogosulatlanul működő szereplők visszaszorítása. Ebben a munkában a társhatóságokkal, különösen a nyomozóhatósággal való megerősített együttműködés nagy jelentőséggel bír. A prevenció érdekében a jegybank iránymutató és gyorsan meghozott jogérvényesítési gyakorlatokat alkalmaz (a mielőbbi eltiltás, gyors tájékoztatás és figyelemfelhívás, ill. fokozott bírságolás és szankcionálás fontos elemei az megújult gyakorlatnak).

A fentiek mellett a tőkepiac transzparenciája érdekében az MNB fokozottan ellenőrzi a nyilvános kibocsátókat, a vállalatfelvásárlási szabályok betartását és a működési transzparenciájukat, valamint a tőkepiaci termékengedélyezés során egyfajta ún. kapuőri szerepet is ellát. Az előbbi azt jelenti, hogy a tájékoztatók engedélyezése nem pusztán formai

ellenőrzést, hanem tartalmi vizsgálatot is jelent annak érdekében, hogy a tájékoztató betöltse valódi célját, a befektetők valós képet kapjanak a termékről, a kibocsátóról és annak kockázatairól.

Fogyasztóvédelmi hatósági tevékenység

Fogyasztói kérelmek és megkeresések

Az MNB-hez érkező fogyasztói kérelmek és megkeresések jó indikátorai a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos problémáknak, illetve azok változásának. 2014. I. félévében növekedés volt megfigyelhető az MNB-hez beadott kérelmek számában az előző év azonos időszakához képest. Ezt a növekedést a gépjárműhitelezést korábban közvetítő pénzügyi vállalkozásokkal kapcsolatos problémák okozták. A biztosítói szektort érintő kérelmek darabszámában és arányában jelentős javulás volt tapasztalható. A tőkepiaci szektorra érkező kérelmek már hosszú ideje nem képviselnek jelentős súlyt, ez a tendencia nem változott a vizsgált időszakokat tekintve sem. A pénztári szektorral kapcsolatosan érkező kérelmek száma marginális.

Az MNB egy adott szolgáltatóval kapcsolatos kockázati indikátornak tekinti a vele kapcsolatban érkezett kérelmek arányát az intézmény piaci részesedéshez képest. Ezen arányszám alapján összeállított negatív hitelintézeti rangsor élén nem történt változás. Az első öt szereplő esetén relatíve stabil a sorrend, viszont a mutató értékében általános romlás volt megfigyelhető valamennyinél. A biztosítók esetében is megfigyelhető az arányszám általában vett növekedése az utóbbi negyedévben. A fenti mutató mellett egy adott intézmény panaszkezelési hatékonyságát szemlélteti az MNB-hez (az adott intézményre vonatkozóan) érkezett kérelmek számának aránya az adott szolgáltatóhoz benyújtott panaszokhoz képest. Ezen arány alapján elmondható, hogy a fenti negatív listavezető intézmények a szektorátlagaikhoz képest is többségében gyengébben teljesítenek. Nőtt a tájékoztatási hiányosságokkal és a jutalékok, költségek, díjak mértékével összefüggő ügyek száma is, utóbbi a folyószámla-vezetéssel kapcsolatos problémákra utal, mely megerősíti az MNB ez irányú témavizsgálatának szükségességét.

Fogyasztóvédelmi hatósági eljárások

2014. I. félévben a jogszabálysértés megállapításával lezárt 158 vizsgálat során összesen 292, vizsgálatonként átlagosan 1,84 jogszabálysértést tárt fel az MNB. A hivatalból indult vizsgálatok esetén 94 %-ban, a kérelemre indult vizsgálatok esetében 41 %-ban került megállapításra jogszabálysértés. Ezek túlnyomó részében az MNB bírság kiszabásáról is döntött. A 2014. első féléves bírságösszeg nagyságát jelentősen meghatározta a díj- és költségemelés tárgyában lezárult vizsgálatok (35 db) eredményeképpen megállapított bírságok összege (1,186 Mrd forint), ami a teljes összeg (1,372 Mrd forint) 86,5%-át tette ki.

A díj- és költségemelések tárgyában 2014. augusztus végéig további 121 pénzügyi szervezet esetében történt vizsgálat, melyek során 107 esetben történt jogszabálysértés. A témakörben lezárt 2014-es vizsgálatok eredményeként 136 pénzügyi szervezet esetében összesen 1,86 Mrd forint fogyasztóvédelmi bírság került kiszabásra, emellett 139 pénzügyi szervezet köteles a jogtalanul felszámított díjakat fogyasztók részére történő visszatéríteni.

A második félévre áthúzódó vizsgálatok közül megemlíthető még a hiteltermékekkel együtt értékesített casco és hitelfedezeti biztosítás díjának devizában történő felszámítását tiltó jogszabályi rendelkezés betartásának vizsgálata, amelyben összességében 8 vállalkozásnál 37,15 M forint bírság került kiszabásra. A jogsértő állapot megszüntetéséig fogyasztókra terhelt árfolyamkülönbözetet 24141 fogyasztó számára kell az intézményeknek visszatéríteniük.

Piacfelügyeleti hatósági tevékenység

Tőkepiaci termékengedélyezés és piacmonitoring

2014-ben az MNB a hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok piacán 6 kibocsátási programot hagyott jóvá, ezzel összefüggésben összesen 1,387 Mrd forint keretösszegű alaptájékoztató közzétételét engedélyezte, ugyanakkor 665 millió forintnyi szabályozott piaci bevezetésre vonatkozó kérelmet utasított el „kapuőri” feladataival összefüggésben. A kibocsátó társaságok (aktuálisan 74 db) 2 254 db közzétételt publikáltak, ebből csak 154 esetben történt késés, továbbá 27 esetben a rendkívüli tájékoztatások tartalma volt pontatlan, vagy hiányos.

Átlagosan heti 100 000 piaci ajánlat került vizsgálatra a deviáns viselkedési formák, illetve gyanús tranzakciók kiszűrése érdekében. A befektetési szolgáltatók számára előírt gyanús tranzakció jelentési kötelezettség keretében beérkező bejelentésekből 33 darab érkezett, 4 különböző entitástól, valamennyi kivizsgálásra került, egy esetben kerül bennfentes kereskedelem feltárásra. A külföldi felügyeletiek által közzétett jogszabályt megsértő, gyanús külföldi szereplőkről 366 figyelmeztetés került feldolgozásra és publikálásra.

Piacfelügyeleti vizsgálatok

2014-ben 9 piacfelügyeleti eljárás, 1 témavizsgálat és 2 célvizsgálat fejeződött be. A 9 piacfelügyeleti eljárásból 1 esetben az MNB bennfentes kereskedelmet tárt fel, míg 8 esetben jogosulatlan tevékenységet (befektetések engedély nélküli gyűjtése, illetve kezelése; bejelentés hiányában végzett ügynöki tevékenység; engedély hiányában történő záloghitelezés) szankcionált. Az ebben az időszakban kiszabott piacfelügyeleti bírságok összege meghaladta az 1,5 milliárd Ft-ot.

A szankcionált vállalkozások ügyfélköre megközelítette a 10 ezret. Ezen kívül az MNB ellenőrizte 11 kibocsátó társaság bennfentes nyilvántartási gyakorlatát, két társaságot összesen 13 millió forintra büntetve. Kiemelt piacfelügyeleti vizsgálatként fontos megemlíteni

a Fortress (engedély nélküli tevékenység, befektetési csalás) ügyet, melynél mintegy 1,25 Mrd forintos összbiroságot szabott ki az MNB, továbbá az eset kapcsán élt a rendőrségi feljelentés eszközével is.

Fogyasztóvédelmi kockázatok

Az egyes azonosított fogyasztóvédelmi kockázatok relatív hatásuk (potenciális fogyasztói kár), illetve az érintett fogyasztói csoportok nagysága alapján 4 kategória szerinti intézkedési mátrixba sorolja a Jelentés. Eszerint a széles fogyasztói csoportot érintő, relatíve nagyobb potenciális hatású kockázatoknál („A” kategória) hangsúlyosabb intézkedések jöhetnek szóba (átfogó hatású lépések), míg a szükségesség és arányosság elve alapján az érintett csoport nagysága, és a lehetséges fogyasztói kár függvényében relatíve enyhébbek is (sorrendben: „B”, „C”, és „D” kategória). A „D” kategória kockázatait is figyelemmel követi az MNB.

A kockázatok a főbb termék és szolgáltatáscsoportok szerint mutatja be a Jelentés. A hatású vizsgálati tevékenység tervezésénél is figyelemmel van az MNB az észlelt kockázatokra, így - ahol ez már beépítésre került a vizsgálati tervekbe – az is megemlítesre kerül („kiemelt ellenőrzési célterület”).

Folyószámla és pénzforgalom

A folyószámla és pénzforgalom területén az egyoldalú díjmelés és számlafelmondás kiemelt vizsgálati célterület, valamint a díjösszehasonlító oldalak (esetleges fogyasztói félretájékoztatás), a terméktranszparencia hiánya, illetve a bankváltás költségei jelennek meg kockázatként.

Megtakarítások

A háztartások készpénzállománya továbbra is folyamatosan emelkedik. Az ingyenes készpénzfelvétel tárgykörében fogyasztói oldalon bizonytalanságot tapasztalt az MNB a részletszabályok tekintetében, ezen a pénzügyi intézményekkel való szorosabb együttműködéssel igyekezett javítani.

Új megtakarítási terület a nyugdíjbiztosítások piaca. Egy esetleges magas és a fogyasztók által nem átlátható költségszint és struktúra komoly hosszú távú fogyasztói kockázatot jelenthet a termék esetében. Az MNB a jó gyakorlatok kialakítása érdekében 2014-ben egy ajánlás kibocsátásával nyújtott segítséget a biztosítóknak és a biztosításközvetítőknak, ami a visszamérés alapján pozitív hatással volt a piacra.

A lakosság állampapír-állománya folyamatosan emelkedik, az MNB fontosnak tartja, hogy a lakossági befektetők az egyértelműen alacsony kockázatok mellett is tudják azt, hogy a tőkegarancia csak a lejáratig tartott állampapírok esetében biztosított, tehát a lejárat előtti másodpiaci értékesítésnél akár tőkevesztést is elszenvedhetnek.

A unit-linked termékek, és a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási (kgfb) szerződések az MNB folyamatosan kiemelt ellenőrzési célterületei. Az előbbi a tájékoztatás, valamint a költségek és hozamok transzparenciájának gyakori hiánya, utóbbi pedig a kötelező jellege és az észlelt fogyasztó kérelmek magas száma alapján került kiemelésre. Terjedőben vannak az egészségbiztosítások, melyeknél új típusú fogyasztói kockázatokat jelentek meg (pl. a fogyasztók nem ismerik a várakozási idő fogalmát, amit olyan betegség esetén köthet ki a biztosító, amely már ismert a szerződéskötésnél).

Eladósodás

Szabályozási kezdeményezések

A fogyasztók nagyon széles körét érintő, elsősorban devizaalapú hitelekkel kapcsolatos jogbizonytalanság területén az elmúlt időszakban jelentős előrelépések történtek. A 2004-2010 közötti időszak alatt felépült hitelezési gyakorlatból fakadó problémák átfogó rendezését szolgálják a 2014-es bírósági döntések és jogszabálysomag. A Kúria 2014. június 16-i jogegységi döntése alapján született 2014. évi XXXVIII. törvény ami kimondta az árfolyamrés semmisségét, illetve felállította az egyoldalú szerződésmódosítási jog kikötésére vonatkozó tisztességtelenség törvényi vélelmét; valamint a 2014. évi XL. törvény (az ún. „elszámolási törvény”, ETv.), amely az előbbiekből eredeztethető fogyasztók felé történő elszámolási kötelezettség főbb szabályait tartalmazza (a technikai részleteket MNB rendeletek szabályozzák). A múltban a fogyasztó kárára történt szolgáltatói visszaélések jogszabályi rendezése mellett előretekintően, a jövőbeni kockázatok kezelése érdekében, a devizahitelek forintosításának, illetve a tisztességes hitelezés feltételeinek szabályozása is megtörtént a jogalkotó részéről. A fenti jogszabálysomag betartatása, illetve a vonatkozó kommunikáció a fogyasztók felé kiemelt 2015-ös fogyasztóvédelmi prioritása az MNB-nek, az ezekkel kapcsolatos tapasztalatokat a jövő évi jelentés fogja tartalmazni.

A jövedelemarányos törlesztőrészlet (JTM) és a hitelfedezeti arányok szabályozásának a gyakorlatban kettős a hatása: egyrészt biztosíthatja, hogy ne következzen be a lakosság túlzott eladósodása a hitelezés jövőbeli fokozottabb felfutása idején sem („makroprudenciális vészfék”), másrészt egy megfelelően kalibrált JTM mutatónak jelentős fogyasztóvédelmi szerepe is lehet, hiszen megakadályozza a fogyasztó túlzott eladósodását mikroszinten. A kérdéskört szabályozó MNB rendelet (az ún. „MNB adósságfék”) 2015. január 1-étől lép hatályba. A szabályozás bevezetésével meginduló adatszolgáltatás alapján folyamatosan nyomon követhetők majd a piaci hitelezési folyamatok, a 2015-től évtől kezdve pedig már a beérkezett adatok alapján lehet megvizsgálni a változtatások szükségességét. Emellett a mikroprudenciális felügyelésnél és az ún. Felügyeleti felülvizsgálati és értékelési folyamat (Supervisory Review and Evaluation Process, SREP) vizsgálatoknál nagyobb figyelmet kaphatnak azon intézmények, melyek az adatszolgáltatás alapján jelentős mértékben a maximális JTM közelében hiteleznek.

A nem teljesítő lakáshiteles adósok társadalmi problémájának átmeneti kezelésére a bírósági végrehajtásra vonatkozó törvény 2014. májusi módosítása meghosszabbította a kilakoltatási moratóriumot, oly módon, hogy annak végső időpontját nem jelöli meg. A jelentős számú és hitelvolumenű nem teljesítő lakossági adós problémájának átfogó kezelésére a jogalkotó oldalán ismét felmerült a magáncsőd intézményének hazai bevezetése.

A hitelállományok leépülését, illetve az adósságszolgálat biztonságát segítheti a jelzáloghitelek cafetériából történő törlesztésének lehetősége is, amelynek keretében a munkáltatók támogathatják dolgozóik lakáscélú hiteleit.

Piaci trendek

A piaci folyamatok értékelésénél megjegyzendő, hogy a kedvező reálgazdasági fejlemények, különösen a reálbérek emelkedése előretekintve a fogyasztás és a hitelkereslet élénkülésének irányába mutat. Ennek hatásai egyre inkább láthatóak az új kihelyezések adatsoraiban, ám még így is folyamatosan mérséklődik a bankrendszer háztartáshitel-állománya, és azon belül is a devizahitelek aránya, melyek még mindig az állomány nagyobbik részét – mintegy 55 százalékát – teszik ki.

A fogyasztási hitelek feltételei tovább enyhültek, míg a lakáshitelek esetében nem változtak jelentősen. A kamatfelár enyhe emelkedése mellett folytatódott a lakáscélú hitelek teljes hiteldíjmutatóinak (THM) csökkenése. Amennyiben a kínálatvezérelt fogyasztási hitelfolyósítás a pénzügyi szektoron belül vagy kívül már eladósodott ügyfél részére történik, tovább növelheti a lakosság eladósodottságát. A 2015-ös évtől ezt a kockázatot enyhítik az új MNB „adósságfék” (JTM, HFA) szabályok, ezen kívül várhatóan a forintosítás és a „fair” bankolásra való áttérés is jelentős mértékben fogja befolyásolni a lakossági hitelpiac jellemzőit.

A háztartási szegmensben 2014 folyamán az addig növekvő nem teljesítő hitelállomány (90 napon túli késettségek) portfólión belüli aránya enyhén csökkent: a deviza jelzáloghiteleken (24%) kívül gyakorlatilag minden lakossági terméktípusban ez a trend figyelhető meg. Az MNB-hez érkező fogyasztói beadványok alapján megállapítható, hogy a fogyasztók egy része nem tulajdonít kellő fontosságot a fizetési kötelezettség elmulasztásának, ezért csak késve, vagy egyáltalán nem kérnek segítséget a pénzügyi szervezettől, pedig több állami és piaci fizetéskönnyítési programban vehetnek részt.

Állami és piaci fizetéskönnyítő programok

Az árfolyamgátban résztvevő állomány 2014 első félévéig megközelítette az 1 500 Mrd forintot, ami 40% feletti részvételt jelent. A kényszerértékesítésre kijelölt lakóingatlanok száma negyedévenként nem érte el a kvóta által megengedett mennyiséget, a kényszerértékesítésre váró lakásállomány a kijelölések alapján továbbra is több mint másfélszeresen meghaladja a negyedéves lakáspiaci tranzakciószámot.

A Nemzeti Eszközkezelő (NET) Zrt. eddig 15 ezer lakás befogadását jelentette be, amelyből valamivel több, mint 5 ezret vásárolt meg, 2014 végéig pedig összesen 25 ezer ingatlan felvásárlását irányozták elő. Utóbbi közel ötöde a nem teljesítő jelzáloghitelek mögötti fedezeteknek.

Az árfolyamgát mellett a bankok saját, piaci átstrukturálásokkal is törekednek a nem teljesítő portfólió minél nagyobb részének teljesítővé tételében. A bankrendszer háztartási hiteleinek valamivel több, mint 10 százaléka került eddig nem állami konstrukció keretében átstrukturálásra. Megfigyelhető ugyanakkor, hogy míg az állami programban részt vevő átstrukturált hitelek között a nem teljesítő hitelek aránya 5 százalék körüli, addig a banki konstrukciókat választók között ez közelíti a 60%-ot.

A hitelezésben tapasztalt egyéb fontos fogyasztói problémák

Sajnálatos módon a hiteladósok szignifikáns része kerül kapcsolatba követeléskezelő, behajtó cégekkel, és még mindig számos probléma merül fel ezek tevékenységével kapcsolatban (pl. a fogyasztók folyamatos zaklatásszerű, vagy nem korrekt időpontokban történő megkeresése). Az MNB továbbra is kiemelkedően fontosnak tartja a követeléskezelők tevékenységének törvényi szabályozását, aminek a szakmai alapja a korábbi felügyeleti szerv (a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, a továbbiakban PSZÁF) 2012/14. számú a követeléskezelők számára 2012 decemberében kiadott (2013. májustól hatályos) ajánlása lehetne.

A hitelkártyák terén a fogyasztók számára kockázatot jelent a kérés nélküli „pre-scoring” (kvázi hitelkeret-beállítás), főleg amikor az értesítés mellett hitelkártya is megküldésre kerül, melynek aktiválására rövid úton lehetőség van. Potenciális kárt a gyors, a kockázatokat nem, vagy nem elégséges szinten mérlegelő fogyasztói döntés okozza, mert a tapasztalatok alapján a fogyasztók nincsenek teljes mértékben tisztában a hitelkártya-használat szabályaival.

A fogyasztóknak nyújtható hitelekre vonatkozó jogszabályi szigorítások kapcsán az MNB több joghézagot azonosított (pl. a lízingre nem terjedt ki a THM korlát), amelyek lehetőséget adnak a fogyasztói hitel és kölcsönszerződéseknél bevezetett szigorítások finanszírozó általi megkerülésére, ezek a „fair” bankolásról szóló törvényjavaslat keretében kerültek figyelembe vételre.

Kombinált hiteltermékek

A legnagyobb kockázat a kombinált hiteltermékekkel kapcsolatban (amely a jogviszony minden szereplőjénél megjelenik) az, hogy a tőketörlesztésre szolgáló megtakarítás a tőketörlesztés időpontjában nem éri el a tőketörlesztéshez szükséges szintet. Ez két okból lehet jelentős: egyrészt a befektetések hozama a szerződéskötéskor várt alatti lesz, másrészt a hitel és a mögöttes megtakarítás devizaneme eltérő, és a fogyasztóra nézve kedvezőtlen árfolyamváltozás következhet be. Az MNB vizsgálata alapján az előttünk álló öt évben a

meglévő kombinálnak minősülő termékek szektorszinten jelentős fogyasztóvédelmi szempontú kockázatot nem hordoznak magukban, ugyanakkor azoknál az intézményeknél, ahol a kombinált termékek állománya a legmagasabb, az évek előrehaladtával egyre több lejáró szerződés jelenik meg, ami növekvő koncentrációs és fogyasztói kockázatot jelent, így mindenképpen megemlítendő.

Tanácsadás / értékesítési csatornák

Fokozott kockázatot jelent a biztosítási ágazatban az ún. félreértékesítés, azaz a félrevezető tájékoztatással történő szerződéskötés, amelynek eredményeként a pénzügyi szervezet részéről nem a fogyasztó (különösen az időskorú ügyfelek) valós igényeinek megfelelő szerződés megkötésére kerül sor.

A nem szabályszerű MiFID („Markets in Financial Instruments Directive”: Az Európai Parlament és a Tanács 2004/39/EK irányelve a pénzügyi eszközök piacairól) tesztelést az MNB kiemelt vizsgálati témakörként határozta meg, hiszen a kérelmek és megkeresések alapján az a tapasztalat, hogy a fogyasztók gyakorta olyan ügyletekre adnak megbízást, amelyek kockázataival valójában nincsenek tisztában. Ez viszont felveti a kötelező, úgynevezett megfelelési és/vagy alkalmassági teszt (végrehajtásának) megfelelőségének kérdését, ami egyértelmű befektetői kockázat.

Az árubemutatóval egybekötött termékértékesítési akcióknak gyakran pénzügyi fogyasztóvédelmi kockázata is van, mert amikor a résztvevők nem képesek megvásárolni a termékeket, a jelenlévő pénzügyi közvetítők lehetőséget biztosítanak számukra, hogy a helyszínen azonnali fogyasztási hitelt felvéve juthassanak hozzá. Az ilyen hitelfelvétel különösen nagy kockázatot rejt magában, gyakran sérülékeny csoportokra irányul az értékesítés (pl. nyugdíjasok), nem előzi meg alapos megfontolás, a pénzügyi piacon elérhető hitelkínálat és a feltételek áttekintése.

Különböző civil fogyasztóvédők, fogyasztóvédelemmel foglalkozó szervezetek, valamint bajba jutottakra szakosodott ügyvédek is foglalkoznak a fogyasztókkal, szakmai felkészültségük viszont nagyon heterogén. Az MNB-hez érkező kérelmekből valószínűsíthető, hogy az ügyfelek számos esetben téves vagy nem megfelelő tanácsokat, információkat kapnak. Az MNB saját feladatkörein belül fontos projektként kezeli a pénzügyi fogyasztóvédelem elősegítését szolgáló Civil Háló létrehozását, valamint azon keresztül a résztvevő civil szervezetek tevékenységének és a tájékoztatás minőségének fejlesztését.

Egyéb nem pénzügyi / nem felügyelt termékek és szolgáltatások

Bejelentésre került Magyarországon az első bizalmi vagyonkezelő vállalkozás, a tevékenység viszont jóval széleskörűbb, és a felügyelet hiánya miatt (nem felügyelt tevékenység) fogyasztóvédelmi kockázatot hordoz.

Az elmúlt időszakban nagy sajtóvisszhangot kapott az úgynevezett fizetésre használható virtuális eszközök elterjedése. Az MNB fontosnak tartja felhívni a figyelmet az ezen eszközök

használatával együtt járó kockázatokra. A Bitcoin és a hozzá hasonlóan működő többi fizetésre használható virtuális eszköz esetében nem léteznek szabályozott keretek között működő kibocsátó és közvetítő intézmények, ennek megfelelően azok kívül esnek az MNB felügyeleti hatáskörén. Amennyiben a Bitcoin nyilvántartása vagy a tranzakciók lebonyolítása során bármilyen probléma lépne fel, nincs olyan hatóság, akihez a fogyasztók fordulni tudnak, és amely fel tudna lépni a felhasználók érdekében.

A befektetési arany a lakosság körében töretlen népszerűségnek örvend. Az ezzel kapcsolatos fogyasztói kockázatokat korábban már részletesen bemutatta a PSZÁF (a 2013. évi I. féléves Fogyasztóvédelmi kockázati jelentésében), illetve figyelemfelhívó tájékoztatást tett közzé a honlapján. Ugyanakkor ismételten szeretné az MNB felhívni a figyelmet arra, hogy a lakossági befektetési arany piaca pénzügyi fogyasztóvédelmi szempontból kiemelten kockázatos, hiszen a lakossági pénzügyi vagyon nem elhanyagolható része egy olyan hosszú távú – nem szabályozott és felügyelt – befektetés irányába áramlik, amelyből a nyereséges kiszállás esélye mérsékelte.

Fontos megemlíteni azonban, hogy a befektetési arany nem minősül pénzügyi eszköznek, vagy pénzügyi/befektetési szolgáltatási konstrukciónak, illetve az azt nyújtó intézmények nem minősülnek pénzügyi szervezetnek, így azokat az MNB nem felügyeli, emiatt természetesen jelentős fogyasztóvédelmi többletkockázatokat hordoznak.

Informatikai kockázatok

Az elektronikus pénzügyi szolgáltatások elterjedésével, számosságuk és felhasználóik számának növekedésével egyre kézzelfoghatóbbá és nyilvánvalóbbá válnak a kapcsolódó informatikai kockázatok is, így a szándékos támadás, a kártékony kódok, a mobil eszközök használatából adódó kockázat, és az internet irányából érkező kockázatok és támadások. Az MNB fontosnak tartja ezekre felhívni a fogyasztók és a szolgáltatók figyelmét.

Piacfelügyeléssel kapcsolatos kockázatok

Engedély nélkül folytatott tevékenység kockázatai

A csökkenő betéti kamatok hatására sokan új, magasabb hozamú befektetési lehetőséget keresnek. Ilyen időszakokban fokozódik annak a kockázata, hogy megtévesztő, hamis befektetési lehetőséggel találkozik a fogyasztó, melyet gyakran a befektetési termék értékesítésére engedéllyel nem rendelkező személy vagy szervezet kínál.

Az MNB honlapján kiterjedt befektetői figyelemfelhívó és befektetői kockázat feltáró anyag található, amelynek fejlesztése és aktualizálása folyamatos, ezzel is segítve a befektetők védelmét. Azonban ez nem elégséges a befektetők kockázattudatos viselkedése nélkül, ezért több lépéses ellenőrzőlistában összefoglalásra is kerültek a tudni és tennivalók.

Innovatív jelenségek a tőkepiacon

A hazai befektetési vállalkozások az elmúlt években egyre több online kereskedési platformot tettek elérhetővé ügyfeleik számára. Az új típusú kereskedési helyek megjelenésével nagyban megváltozott a befektetők tőkepiaci magatartása is, előtérbe kerültek a magas kockázatú, tőkeáttételes ügyletek (jellemzően forex, illetve CFD ügyletek), ugyanis ezeken a piacokon a tőkeáttétel miatt lényegesen alacsonyabb letéti igény mellett van lehetőség az ügyletkötésre. A hazai kínálat mellett, Magyarországon megnőtt a külföldi bejegyzésű intézmények deviza (forex) ügyleteinek kínálata. Fontos a befektetők számára tudatosítani, hogy a külföldi szolgáltató nem tartozik az MNB felügyelete alá, a szerződésekkel kapcsolatos jogi érdekérvényesítési lehetőségük korlátozott (jellemzően külföldi joghatóság), és a tőkeáttételes termékek különösen nagy kockázatot hordoznak. Az erre vonatkozó reklámokkal ellentétben mind elméletileg, mind az MNB tapasztalatai alapján az átlagos fogyasztó hosszabb távon nagy valószínűséggel tőkevesztést fog elszenvedni ezeken az ügyleteken.

Az elmúlt időszak fontos kockázata a kereskedési robotokkal folytatott kereskedés, az automatikus kereskedést lehetővé tevő programok értékesítése és használata. A robotokat fejlesztő és értékesítő társaságok szoftverhez kapcsolódóan végzett tevékenysége (pl. befektetési tanácsadás, ajánlás, esetleges ügynöki tevékenység, közvetítés) egyben engedélyköteles befektetési szolgáltatási tevékenységet jelenthet, így annak végzése jogosulatlanul végzett tevékenységnek minősülhet. Kockázatos, hogy a fogyasztók úgy vásárolhatnak kereskedési robotot, hogy előtte nem kapnak kiegyensúlyozott tájékoztatást, ezért nincsenek tisztában a kockázatokkal, a termékekről nem tudják hogyan működnek, mire képesek és milyen felügyeletet igényelnek.

Az értékesítési technikák különbözőek: hazai közvetítő cégek illetve személyek kéretlen elektronikus levelek (spam) útján, telefonos „hideghívásokkal”, a legkülönbözőbb internetes oldalakon megjelenő ún. bannereken és számos más reklámfelületen keresztül igyekeznek szolgáltatásaikra felhívni a figyelmet. A fogyasztók jelentős része nincs és nem is lehet tisztában a tájékoztatás hiányosságai okán a tőkepiaci kockázatokkal, az elérhető információk vagy egyáltalában nem értelmezhetőek, vagy csak részben fedik a valós befektetésre vonatkozó adatokat, abból a tényleges helyzetre egzakt következtetés ritkán vonható le. A közeljövőben a magas kockázatok miatt az MNB fokozott figyelmet kíván fordítani az agresszív értékesítésre.

2. STRATÉGIAI CÉLOK A FOGYASZTÓVÉDELEM ÉS PIACFELÜGYELET TERÜLETÉN

Az Országgyűlés 2013. szeptember 16-i ülésnapján elfogadta a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényt, amely alapján 2013. október 1-étől a pénzügyi felügyeleti funkció integrálódott a jegybankba. Az összevonással a klasszikus jegybanki mandátum és funkciók nem sérülnek, inkább a felelősség és eszköztár dimenzióinak bővülésével kiegészülnek, megerősödnek. Az MNB alapvető felelősségi köre az új jegybanktörvény alapján kibővült, ugyanakkor feladatai ellátásához megfelelő, hatékony eszközöket is kapott.

Az új felhatalmazás alapján az MNB klasszikus mandátuma mellett hármass felelősséggel rendelkezik. A jegybank egyrészt biztosítja a makroprudenciális felügyeletet, amely a pénzügyi rendszer egészének stabilitását és a gazdasági növekedéshez való egészséges hozzájárulását állítja a középpontba. Emellett ellátja a rendszert alkotó intézmények mikroprudenciális felügyeletét, valamint a pénzügyi fogyasztóvédelmet, elősegítve ezáltal az átfogó rendszercélok egyedi szinten történő érvényesülését, valamint - a pénzügyi rendszer iránti bizalom erősítése céljából - a háztartások megtakarításainak és fogyasztók érdekeinek védelmét.

A jegybank ezen feladatai nem függetlenek egymástól. Sőt, inkább együttesen, egymással kölcsönhatásban biztosítják a pénzügyi rendszer stabilitását, a pénzügyi források hatékony közvetítését és végső soron a gazdasági növekedést. A következőben röviden ismertetésre kerül az MNB integrált fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti stratégiája.

FOGYASZTÓVÉDELEM

Fogyasztóvédelmi szempontból az ideális pénzügyi rendszer etikusan és magas színvonalon működik, és ehhez minden szükséges feltételt biztosítani kell az összes piaci szereplő számára, amit az MNB a következő főbb irányok mentén tart megvalósíthatónak.

A pénzügyi fogyasztóvédelem további erősítése és erélyes képviselete

Aktív szerepvállalás a pénzügyi fogyasztóvédelem minden területén

Az MNB a pénzügyi fogyasztóvédelem terén következetesen védi a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő fogyasztók jogait és érdekeit, a szolgáltatókat felelős, tisztességes magatartás irányába tereli. Ennek keretében a fogyasztók¹ számára hátrányos jelenségeket a lehető leghamarabb be kell azonosítani, azok „tüneti” kezelése

¹ Fogyasztó fogalmának kiterjesztése: a jövőben meg kell teremteni annak lehetőségét is, hogy az MNB-hez kérelemmel, panasszal ne csak természetes személy fogyasztó fordulhasson, hanem a pénzügyi szervezetek valamennyi, korlátozott érdekérvényesítő képessége miatt védelemre szoruló ügyfele (pl. egyéni vállalkozó, kkv). Ennek révén az MNB nagyobb rálátást nyerne a pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szemben tanúsított magatartására, illetve a pénzügyi piacok anomáliáira.

mellett különös figyelmet kell fordítani azok okainak felismerésére, megszüntetésére, ezáltal is megelőzve a fogyasztók számára hátrányos magatartási formák ismételt kialakulását.

Termékkockázatok azonosítása, kezelése; a fogyasztó igényeinek és pénzügyi kultúrájának megfelelő termékek kerüljenek értékesítésre

Az egyes piacok (tőkepiac, biztosítási piac) termékeinek, értékesítési megoldásainak gyors fejlődése miatt nem minden esetben hatékony az intézmény-felügyeleti prudenciális fókusz alkalmazása. Szükség van átfogó és szigorú termékfelügyeletre, azért, hogy a piaci szereplők a fogyasztó igényeinek és pénzügyi kultúrájának megfelelő termékeket értékesítsenek.

A kiszolgáltatott társadalmi csoportok megerősített védelme

A fogyasztóvédelmi tevékenység egyik sarokköve a kiszolgáltatott, sérülékeny társadalmi csoportok (például fiatalok, idősek) védelme, ezért különös figyelmet kell fordítani az őket érintő termékekre, továbbá a felügyelt szervezetek velük kapcsolatosan tanúsított magatartására.

Professzionális ügyfélszolgálat

Az MNB a Pénzügyi szervezetek felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős alelnök közvetlen irányítása alatt működteti a kérdéskörrel foglalkozó Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központot (PFK). Az ügyfélszolgálat teljes körű átalakításával XXI. századi, hatékonyan működő fogyasztóvédelmi szervezetet hoz létre, mely a fogyasztók problémáira, azok érdekeit szem előtt tartva, közérthetően ad megoldásokat. Emellett törekedni kell arra, hogy lehetőség szerint még a hatósági szakasz előtt rendezni lehessen a felmerülő panaszokat, feltételezve azt, hogy a pénzügyi szolgáltatók is érdekeltek a problémamentes ügymenetben.

A pénzügyi kultúra fejlesztése

A fogyasztók és szolgáltatók pénzügyi tudatosságának kialakítása, fejlesztése

A fogyasztók tudatosságának növelése fontos feladat, amelyet kiterjedt pénzügyi ismeretterjesztés szervezésével, a pénzügyi kultúra fejlesztésével lehet megvalósítani. Lényeges feladat az ismeretterjesztés fejlesztése, a biztonságos termékek bemutatása, megismertetése, továbbá az egyes termékek és termékcsoporthoz kockázatainak tudatosítása a fogyasztókban.

Folyamatos kommunikáció a civil szervezetekkel; tájékoztató honlapok és oktatási anyagok

A jogszabálysértések megelőzése érdekében aktív kommunikáció szükséges, ennek keretében partneri viszony, párbeszéd kialakításával kívánja az MNB a felügyelt szervek magatartását preventív jelleggel befolyásolni. További cél publikációkkal, előadásokon való részvétellel, kisfilmekkel erősíteni a pénzügyi fogyasztóvédelmet és az MNB ez irányú tevékenységének elismertetését.

Pénzügyi képzés a közoktatás keretein belül

Hangsúlyos, hogy a fiatalok már iskolás korban, a közoktatás keretein belül szervezett keretek között megismerjék a pénz szerepét egy modern társadalomban és felkészüljenek az öngondoskodás felelősségére és kihívásaira, továbbá tisztában legyenek a fontosabb pénzügyi instrumentumokban rejlő kockázatokkal.

Problémákra fókuszáló, hatékony vizsgálati tevékenység

A beérkezett valamennyi fogyasztói kérelem, beadvány, megkeresés áttekintése, összegyűjtése és kategorizálása után az egyedi beadványok kis hatékonyságú kezelése helyett cél-, vagy témavizsgálatok lefolytatása, mellyel a fogyasztóvédelmi terület a problémát az összes érintett fogyasztó tekintetében rendszer szinten tárja fel és kezeli, illetve hatékonyan szankcionálja. Ezen kívül az ún. próbaügyletkötések révén az MNB közvetlenül tapasztalhatja meg a pénzügyi szervezetek szerződéskötési, tájékoztatási gyakorlatát, ügyfelekkel szemben tanúsított magatartásának mikéntjét, valamint bizonyítékot szerezhet helytelen piaci gyakorlatra, jogszabálysértő eljárásra.

Erőteljesen érvényesített szankcionálás, arányos bírságolás - fogyasztóbarát, tisztességes szolgáltatói magatartás elvárása

Megfelelő és következetes szankcionálással lehet az intézményeket a jogkövető magatartásra ösztönözni, valamint közvetíteni a fogyasztóbarát szemléletet, az MNB fogyasztóvédelmi elvárásait, illetve esetlegesen rövid úton reparálni a fogyasztói sérelmeket. A fogyasztóvédelmi bírságolásnál cél az olyan mértékű bírság alkalmazása, amely a pénzügyi szervezetnek arányos, de érezhető megterhelést jelentő anyagi hátrányt okoz.

PIACFELÜGYELET

Az engedély nélküli szereplők kizorítása

Hatékony, folyamatos monitoringra épülve, a felügyelt szektorok mellett jogosulatlanul működő szereplők visszaszorítása

Az engedély, vagy bejelentés nélkül működő pénzügyi piaci szereplők felderítésével és kizorításával az MNB célja a gazdaság szereplői számára transzparens befektetési lehetőségeket nyújtó, azonos versenyfeltételek mellett működő közvetítőrendszer biztosítása és ezáltal hatékony és közbizalmat élvező hazai tőkepiaci környezet megteremtése. Cél, hogy a befektetők csak olyan termékkel kerülhessenek kapcsolatba, amelynek piacát az MNB ismeri, felügyeli és szabályozza, minimálisra szükséges csökkenteni a „szürke” zóna, a határokon átvélő magas kockázatú „kvázi” befektetési termékek értékesítését.

Az MNB azzal, hogy kizárja a pénz- és tőkepiacokról a nem felügyelt termékértékesítőket, ismeretlen termékeket, a pénzügyi piacok tisztítása által a fogyasztóvédelmi szempontokat

erősíti. A globálissá vált pénzügyi piacok eközben azt a kockázatot hordozzák magukban, hogy a hazai befektetők a nap bármely szakában, a hét bármely napján elérhetnek olyan komplex termékeket, amelyek megértése mély pénzpiaci ismereteket feltételez. Ezért az MNB-nek gyorsan és határozottan kell reagálnia a pénzügyi piacokat veszélyeztető jelenségekre, visszaélésekre.

Az engedély nélküli tevékenységek korai felismerése és visszaszorítása további veszteségek elszorításától óvja meg a piaci szereplőket és segít a pénzügyi közvetítőrendszerbe vetett bizalom építésében, ezért piacfelügyeleti eljárásai során az MNB az időbeliségre fokozottan ügyel. Ennek megfelelően az MNB a gyors felismerést – az online megjelenések, weboldalak, blogok és a közösségi média használatával elkövetett pénz- és tőkepiaci visszaélések hatékonyabb feltárását – lehetővé tevő monitoring rendszert és vizsgálati módszertant fejleszt és működtet.

Iránymutató jogérvényesítési gyakorlat alkalmazása, amely kezeli a pénzügyi piacok innovációit

A piaci folyamatokkal lépést tartó, erőteljes jogérvényesítéssel kell válaszolni a pénzügyi innovációkra. Amennyiben a káros innovációk ellen a jogszabályi háttér nem teljes az ágazati jogszabályokban, úgy logikai jogértelmezéssel, a jogalkotói célokat feltáró és érvényre juttató jogalkalmazás alapjára kell helyezkedni. Ezt kell, hogy segítse az MNB következetes és markáns piacfelügyeleti intézkedési és bírságpolitikája, amely a bírságkeretek hatékony kitöltésén túl folyamatos kommunikációs csatornaként is működik a nyilvánosság felé.

Lényeges cél az MNB által a piacfelügyeleti eljárások kapcsán kialakított új szankciópolitika kiszámítható, piacformáló alkalmazása, a szankciópolitika időszakos felülvizsgálata és a gyakorlati tapasztalatokra, illetve az időközben hatályba lépő új jogszabályokra tekintettel történő finomhangolása. Az MNB élni kíván a rendelkezésére álló egyéb intézkedési lehetőségek preventív, visszatartó erejű, aktív alkalmazásának teljes tárházával, valamint az új kereskedési formák, termékek kapcsán iránymutató joggyakorlat kialakítására törekszik. Fontos az engedély nélkül, vagy bejelentés hiányában végzett tőkepiaci közvetítői tevékenységek hatékony és piactisztító vizsgálata, és e tevékenységek kapcsán a fokozott együttműködés a nyomozó hatósággal.

A pénzügyi piacok aktív felügyelete

Adatbányászati módszerek folyamatos fejlesztésén alapuló deviáns magatartásformák hatékony kiszűrése

Az MNB a legfejlettebb informatikai megoldások és adatbányászati módszerek alkalmazásával növeli a deviáns magatartások, tiltott piacbefolyásolások, bennfentes kereskedő, vagy vállalatfelvásárlási szabálysértő piaci szereplők kiszűrésének hatékonyságát, függetlenül attól, hogy azok ügyleteiket milyen kereskedési helyen hajtották végre. A deviáns tőkepiaci szereplők ugyanis a tőkepiaci folyamatok átláthatóságát csökkentik azzal, hogy

hamis vagy félrevezető jelzéseket adnak a piacnak, vagy a tőkepiacon kialakuló árakat manipulálják, illetve extra nyereségre tesznek szert információk jogtalan felhasználásával. A tőkepiaci transzparencia növelése érdekében az MNB nemcsak nyilvánosságra hozza a magyar kibocsátókat érintő jelentős részvény short pozíciókat, hanem a külföldi társhatóságokkal együttműködve, a szabályozott piaci tranzakciókon túlmutató elemző módszerekkel tárja fel a piaczavaró tevékenységeket.

Nyilvános kibocsátók, vállalatfelvásárlási szabályok aktív ellenőrzése, működési transzparencia növelése

Az MNB a kibocsátói közzétételek folyamatos értékelésével és értelmezésével, a kibocsátói közlemények célzott ellenőrzésével – ideértve a nemzetközi pénzügyi beszámolási standardok (IFRS-ek) alkalmazását is – fokozza a tőkepiaci transzparenciát. A szabályozott piacra bevezetett értékpapír-kibocsátók által a nemzetközi pénzügyi beszámolási standardok (IFRS-ek) előírásai alapján készített összevont (konszolidált) beszámolók fokozott ellenőrzésével az MNB a nemzetközi összehasonlíthatóságot növeli.

Az MNB eszköztárát és módszertanát a közeljövőben átalakuló tőkepiaci visszaélések elleni európai uniós szabályok alkalmazásával bővíti, amely lehetőséget ad a tőkepiaci visszaélőkkel szembeni, korábbinál határozottabb fellépésre.

Tőkepiaci termékengedélyezés

A nyilvánosan forgalomba hozott tőkepiaci termékek csak az MNB engedélyével jóváhagyott kibocsátási tájékoztatóval hozhatók forgalomba, vezethetők be a tőzsdére. Ezen piacok iránti bizalom erősítése, fenntartása miatt fontos, hogy az MNB a termékengedélyezések során „kapuőri” szerepet lásson el. Ennek során, a tájékoztatók engedélyezése nem pusztán formai ellenőrzést, hanem tartalmi vizsgálatot is jelent annak érdekében, hogy a tájékoztató betöltse valós célját és abból a befektetők valós képet kapjanak a termékről, a kibocsátóról és annak kockázatairól.

3. FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS PIACFELÜGYELETI HATÓSÁGI TEVÉKENYSÉG

3.1. Fogyasztóvédelem

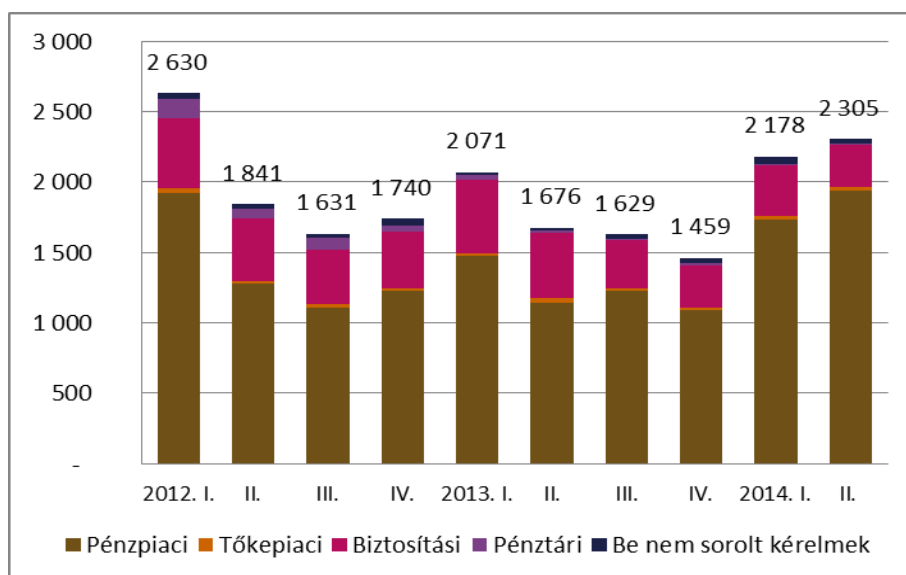
3.1.1. Fogyasztói kérelmek és megkeresések²

3.1.1.1. Fogyasztói kérelmek – összegzés

A beérkező kérelmek szektorszintű bontása

2014 I. félévében összesen 4 483 darab fogyasztói kérelem érkezett az MNB-hez, ami 19,6%-al haladta meg az előző év hasonló adatát. Ez a növekedés egyértelműen a pénzügyi szektorban, **a gépjármű-hitelezéssel kapcsolatos kérdések megjelenése miatt következett be (1 576 db, az összes megkeresés 35%-a), amely még a biztosítási termékekkel kapcsolatos kérdések csökkenését is ellensúlyozta.**

1. ábra A Magyar Nemzeti Bankhoz érkezett kérelmek alakulása - negyedéves bontásban (db)³



A fentiek következtében a **pénzügyi piacot érintő kérelmeknek** az összes beérkező kérelemhez viszonyított **résaránya** már 80% feletti.

² **Fogyasztói kérelmek** azok a jogszabályban meghatározott tartalmi és formai szempontoknak megfelelő kérelmek, amelyeket az MNB hatósági fogyasztóvédelmi eljárás keretében vizsgál, és amely révén ellenőrzi, hogy az ágazati jogszabályokban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek megfelel-e a kérelemmel érintett pénzügyi szervezet tevékenysége.

A **megkeresések** azok az MNB ügyfélszolgálatához érkezett beadványok, e-mail-ek, telefonos és személyes érdeklődések, amelyek nem vizsgálhatók hatósági eljárás keretében, valamint amelyek célja általános tájékozódás, illetve információkérés az MNB-től.

³ Ha az adatok forrása a Magyar Nemzeti Bank, az ábrák/táblázatok alatt nem kerül külön forrás feltüntetésre.

Közvetítő útján történő gépjármű-hitelezéssel kapcsolatos megkeresések

2014. február 18-án a Fővárosi Törvényszék ítéletében egy egyedi deviza gépjárműkölcsön szerződést semmisnek nyilvánított, mivel a szerződést aláíró kereskedő a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (régi Hpt.) szerinti „B” típusú ügynökként⁴ tevékenykedett.

A bíróság álláspontja szerint csak „A” ügynökként írhatta volna alá a szerződést. Az ítélet nagy médiavisszhangot kapott, és ennek folyományaként rekordmennyiségű, olykor napi 300 megkeresés érkezett a fogyasztók felől a PFK-ba. A fogyasztók a gépjárműhitelekkel érintő, kiugróan megnövekedett számú kérelmeik során jellemzően arról érdeklődtek, hogy az MNB nyilvántartása szerint az adott társaság (közvetítő/ügynök) a szerződés megkötésének időpontjában a tevékenységét „A” vagy „B” típusú ügynökként folytatta. A Magyar Nemzeti Bank az ügyfelek kérdéseit a közvetítő ügynök jogállásával („A” ügynök, „B” ügynök illetve „nem bejelentett”) kapcsolatban megválaszolta.

A 2014. I. félévében **a biztosítói szektort érintő kérelmek darabszámában és arányában is jelentős javulás tapasztalható** (a második negyedévben ez mintegy 13 % volt). **A tőkepiaci szektorra érkező kérelmek már hosszú ideje nem képviselnek jelentős súlyt, ez a tendencia nem változott a vizsgált időszakokat tekintve sem.**

A pénztári szektort érintő kérelmek száma és aránya az elmúlt negyedévekhez hasonlóan szintén marginálisnak tekinthető, amely a szektor súlyának csökkenésével (és az állami szektorba történő visszalépésekkel kapcsolatos panaszok gyakorlati megszűnésével) magyarázható.

Beérkező kérelmek az intézményi panaszok⁵ arányában

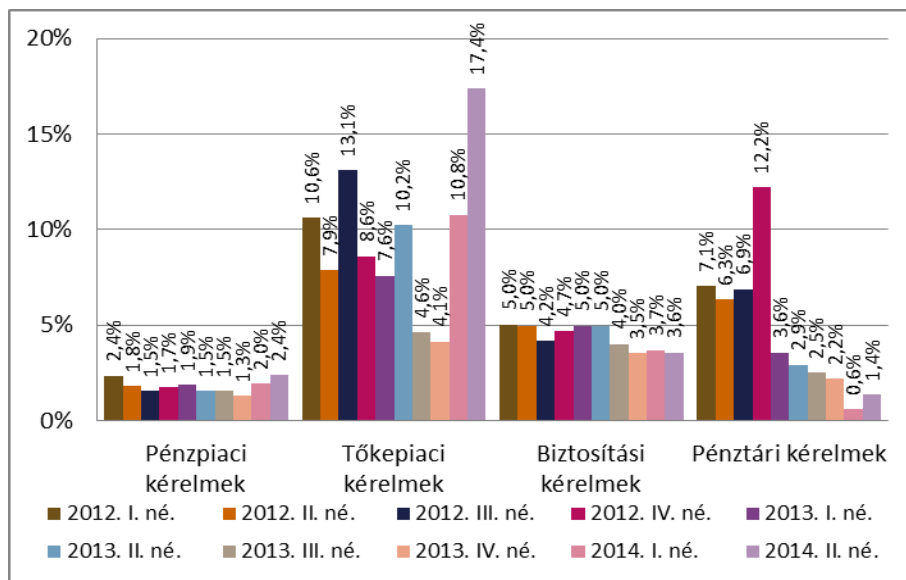
A 2. ábra szemlélteti az MNB felügyeleti területéhez érkezett kérelmek arányát az intézményekhez érkezett panaszok százalékában. **Az „MNB kérelmek az intézményi panaszok arányában” mutató** kifejezi az intézmény panaszkezelési eljárásának hatékonyságát (minél alacsonyabb, annál hatékonyabb): amennyiben a mutatószám

⁴ **2010. szeptember 30-ig hatályos közvetítői besorolások voltak.** Az „A” típusú ügynök a pénzügyi intézmény javára, nevében, felelősségére és kockázatára folytatta tevékenységét, a pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján volt jogosult szerződést is kötni a hitelfelvevővel, aki ilyen módon nem is került közvetlenül kapcsolatba a hitelnyújtóval. A „B” típusú ügynök csak elősegíthette a hitelügylet létrejöttét, ám pénzt nem vehetett át, és nem is kezelhetett, a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállalhatott.

⁵ **Panasz fogalma** alatt az adatszolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, a panasznyilvántartó rendszerben rögzített bejelentéseket értjük, amelyek az intézményekhez (akár fiókon, ügyfélszolgálaton, postán, stb. keresztül) írásban (papír alapon, illetve elektronikus úton) érkeztek be, vagy ott szóban (telefonon vagy személyesen) hangzottak el. Azon szóbeli panaszokat, amelyeket a szolgáltató azonnal megvizsgált és szükség szerint orvosolt, s a fogyasztó nem jelezte, hogy panasza kezelését vitatja, az adatszolgáltatás nem tartalmazza. A tipizálás alapja a panasz elsődleges témája.

alacsony, vélelmezhető, hogy a fogyasztói panaszok nagy része megoldódik az intézmény által biztosított panaszkezelési folyamat során.

2. ábra Az MNB-hez érkező kérelmek az intézményi panaszok százalékában, szektorális bontásban (%)



A pénzpiaci szektorban az első félévben egyértelmű romlás volt tapasztalható, igaz a többi szektorhoz képest még így is meglehetősen alacsony az arányszám.

A tőkepiaci kérelmek száma az elmúlt időszakokban stagnált, az intézményekhez beérkezett panaszok száma tárgynegyedére azonban felére-harmadára csökkent, ez a tendencia magyarázza az arányszám kiugrását 2014 II. negyedévében.

A biztosítási szektorban a mutató csökkenést (azaz javulást) mutat. A pénzáraknál szignifikánsan csökkenő trend figyelhető meg, ez jórészt a magánnyugdíjpénztári visszalépő tagi kifizetésekkel kapcsolatos kérelmek megszűnésével magyarázható.

Az piaci részesedésükhöz mérten a legtöbb kérelemmel rendelkező intézmények

Az alábbi táblázatok szemléltetik azon öt-öt hitelintézetet és biztosítót, melyek esetében az MNB-hez érkezett kérelmek aránya az intézmény piaci részesedéséhez viszonyítva a legmagasabb volt 2014 első két negyedévében. A „negatív lista” azon szolgáltatók adatait tartalmazza, melyekkel kapcsolatosan legalább 5 kérelem érkezett az MNB-hez a második negyedév folyamán.

A táblázat „Kérelemarány/piaci részesedés” mutatója szemlélteti az egyes intézményekkel kapcsolatos kérelmek arányát az intézmény piaci részesedéséhez viszonyítva. Amennyiben a kérelmek aránya kisebb, mint a piaci részesedés, az adott intézményre vonatkozóan kevesebb kérelem érkezik annál, mint ami a méretéből következne a kérelmek intézmények közötti egyenletes eloszlása alapján.

1. táblázat A pénzügyi negatív lista első 5 helyezettje 2014 II. negyedévének viszonylatában

Hitelintézet	2014. I. né.						2014. II. né.					
	Piaci részesedés ⁶ %	A hitelintézetet érintően az MNB-hez érkezett kérelmek		Kérelemarány/ piaci részesedés (%)	Negatív rangsor	MNB kérelmek az intézményi panaszok arányában	Piaci részesedés %	A hitelintézetet érintően az MNB-hez érkezett kérelmek		Kérelemarány/ piaci részesedés (%)	Negatív rangsor	MNB kérelmek az intézményi panaszok arányában
		sorszám (db)	aránya (%)					sorszám (db)	aránya (%)			
1. KDB	0,1%	2	0,3%	233,2%	4.	2,7%	0,1%	8	1,1%	1013,0%	1.	12,1%
2. Banif Plus	0,2%	13	1,6%	684,0%	1.	4,8%	0,2%	14	1,9%	805,8%	2.	7,7%
3. Merkantil	1,6%	55	6,9%	445,2%	2.	5,5%	1,6%	68	9,0%	568,3%	3.	5,6%
4. CIB	3,3%	64	8,0%	231,5%	5.	1,6%	3,4%	69	9,2%	267,7%	4.	2,3%
5. AXA	1,1%	24	3,0%	260,0%	3.	3,6%	1,1%	22	2,9%	265,4%	5.	3,4%

2014 első két negyedévében a hitelintézetek negatív rangsorában az első öt szereplő esetén relatíve stabil a sorrend (ugyanaz az öt szereplő), viszont egy általános romlás figyelhető meg valamennyinél. A biztosítók esetében is megfigyelhető az arányszám általában vett növekedése az utóbbi negyedévben. A kérelem/panasz arányról elmondható, hogy a negatív listavezető intézményeinek a szektorátlagaikhoz képest is (pénzügyi: 2,4%; biztosítási: 3,6%) többségében romlott a kérelemarányuk.

2. táblázat A biztosítókat tartalmazó negatív lista első 5 helyezettje 2014 II. negyedévének viszonylatában

Biztosító	2014. I. né.						2014. II. né.					
	Piaci részesedés ⁷ %	A biztosítót érintően az MNB-hez érkezett kérelmek		Kérelemarány/ piaci részesedés (%)	Negatív rangsor	MNB kérelmek az intézményi panaszok arányában	Piaci részesedés %	A biztosítót érintően az MNB-hez érkezett kérelmek		Kérelemarány/ piaci részesedés (%)	Negatív rangsor	MNB kérelmek az intézményi panaszok arányában
		sorszám (db)	aránya (%)					sorszám (db)	aránya (%)			
1. MKB	1,2%	5	2,0%	172,5%	3.	7,9%	1,2%	6	2,9%	503,3%	1.	9,0%
2. KÖBE	1,4%	12	4,8%	338,8%	1.	8,5%	1,4%	6	2,9%	428,8%	2.	9,7%
3. UNION VIG	3,1%	8	3,2%	92,4%	8.	14,3%	3,2%	9	4,3%	284,2%	3.	23,7%
4. Groupama Garancia	15,7%	53	21,4 %	139,0%	4.	15,2%	15,6%	44	21,3 %	281,9%	4.	12,4%
5. Allianz	15,9%	46	18,5 %	124,0%	5.	2,5%	16,1%	41	19,8 %	254,9%	5.	3,0%

⁶ A pénzügyi szektor lakossági hitelszerződés-állománya alapján.

⁷ A biztosítási szektor lakossági szerződés-állománya alapján.

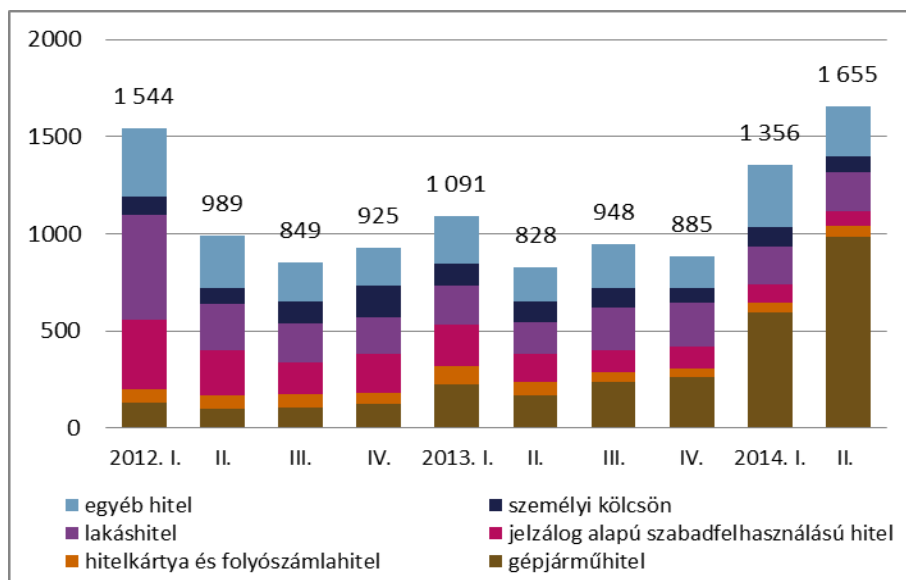
3.1.1.2. Fogyasztói kérelmek – egyes szektorok⁸ részletesebb bontása

3.1.1.2.1. Pénz- és tőkepiaci kérelmek

Hiteltípusonként

2014. I. félévében **a pénz- és tőkepiaci kérelmek több mint háromnegyede a hitelezéssel volt kapcsolatos**, a 6. ábrán jól látható **a gépjárműhitelekkel és közvetítőikkel összefüggő kérelmek megtöbbszöröződése**.

3. ábra Kérelmek főbb hiteltípusok szerinti alakulása (db)



A jelzáloghitelekkel, valamint a személyi kölcsönökkel kapcsolatos kérelmek összesített száma stagnál az elmúlt időszakokban. Érdekesség ezen kívül a szabad felhasználású jelzáloghitel-szerződésekkel összefüggő kérelmek előző év azonos időszaki adataihoz mért feleződése.

Kérelmek típusa szerint

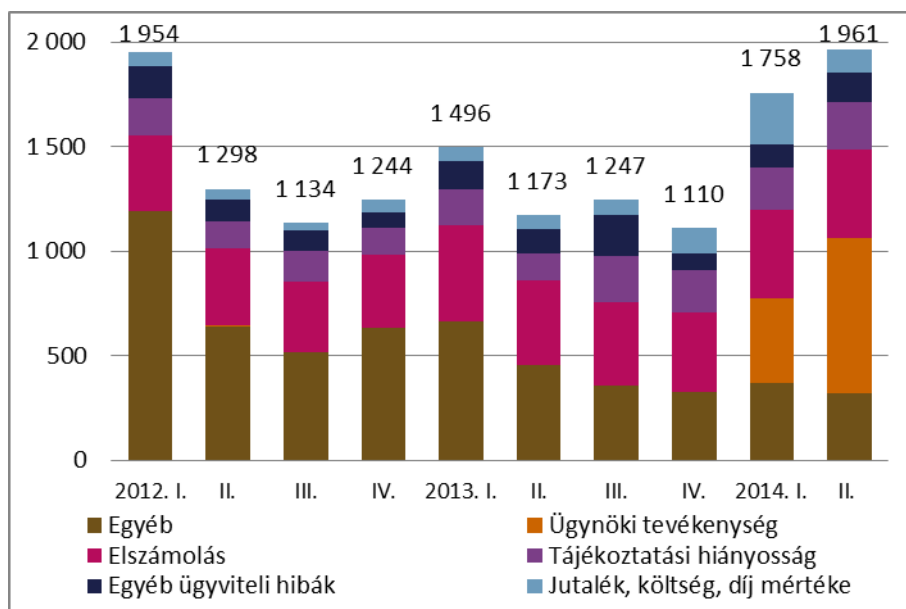
2014-ben a leggyakrabban előforduló kérelemtípusok közül jelentős mértékben az elszámolással, az ügynöki tevékenységgel, a jutalék, költség, díj mértékével, illetve az egyéb ügyviteli hibákkal kapcsolatban érkezett kérelmek száma emelkedett. A már ismertetett gépjárműhitel-közvetítéssel kapcsolatos problémakör okozta az ügynöki tevékenységre vonatkozó kérelmek számának masszív emelkedését, de nőtt a tájékoztatási

⁸ Mint az már ismertetésre került, a tőkepiaci szektorra érkező kérelmek darabszáma, illetve aránya már hosszú ideje nem képvisel jelentős súlyt, s ez a tendencia nem változott a vizsgált időszakokat tekintve sem. A jelen fejezetben a pénzügyi szektorral összevetve tárgyaljuk.

A pénztári szektort érintő kérelmek száma és aránya az elmúlt negyedévekhez hasonlóan szintén marginálisnak tekinthető, amely a szektor súlyának csökkenésével (és az állami szektorba történő visszalépésekkel kapcsolatos panaszok gyakorlati megszűnésével) magyarázható (2013-ban összesen 73 db, 2014 első félévében 17 db), így nem tárgyaljuk részletesen.

hiányossággal és a jutalékok, költségek, díjak mértékével összefüggő ügyek száma is, utóbbi a folyószámla-vezetéssel kapcsolatos problémákra is utal, mely megerősíti, hogy szükség volt az ez irányú MNB témavizsgálatra.

4. ábra Kérelmek főbb típusok szerinti alakulása (db)

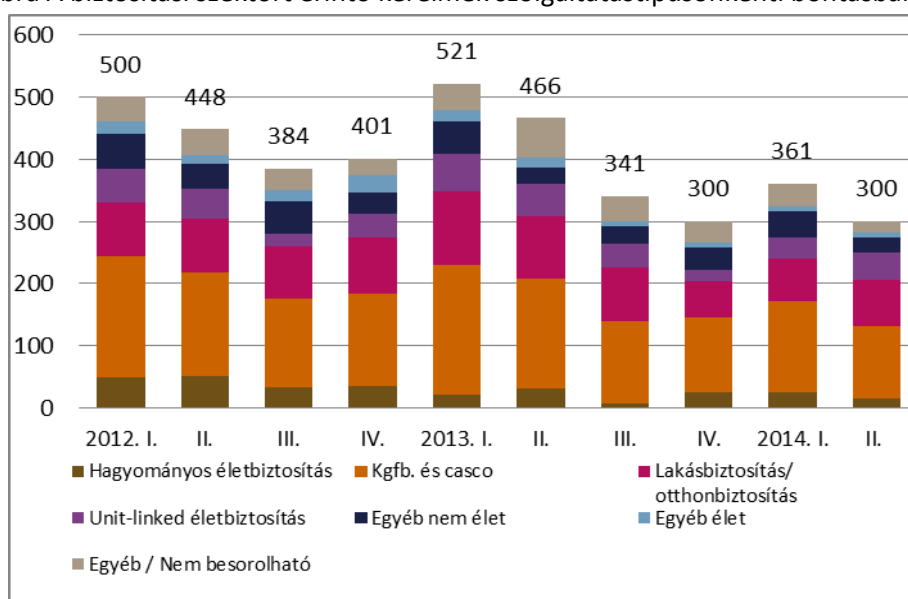


3.1.1.2.2. Biztosítókat érintő kérelmek

Biztosítási tárgyú kérelmek szolgáltatástípusonkénti megoszlása

A 2014 első félévében 2013 azonos időszakához viszonyítva jelentős javulás látható, a kérelmek száma 33%-kal csökkent (987-ről 661-re). A legjellemzőbb szolgáltatástípusok esetében a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással és a lakás-, és otthonbiztosításokkal kapcsolatos kérelmek száma hasonló arányban változott.

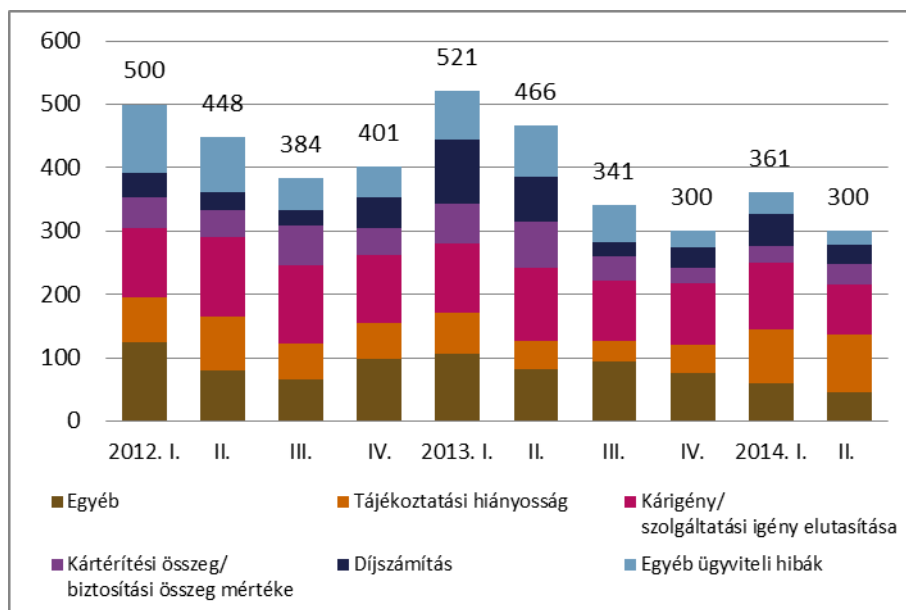
5. ábra A biztosítási szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusonkénti bontásban (db)



Kérelmek típusa szerint

Az MNB-hez 2014 első félévében a biztosítási termékekkel kapcsolatban érkezett kérelmek számát a megelőző év azonos időszaki adataival összehasonlítva, mindkét negyedévben vonatkozásában éves alapon **jelentős csökkenés figyelhető meg**. Az éves tendencia alól egyedül a **tájékoztatási hiányosság** típus képez kivételt, amely több mint 30%-os növekedéssel **a leggyakoribb kérelemtípussá vált**.

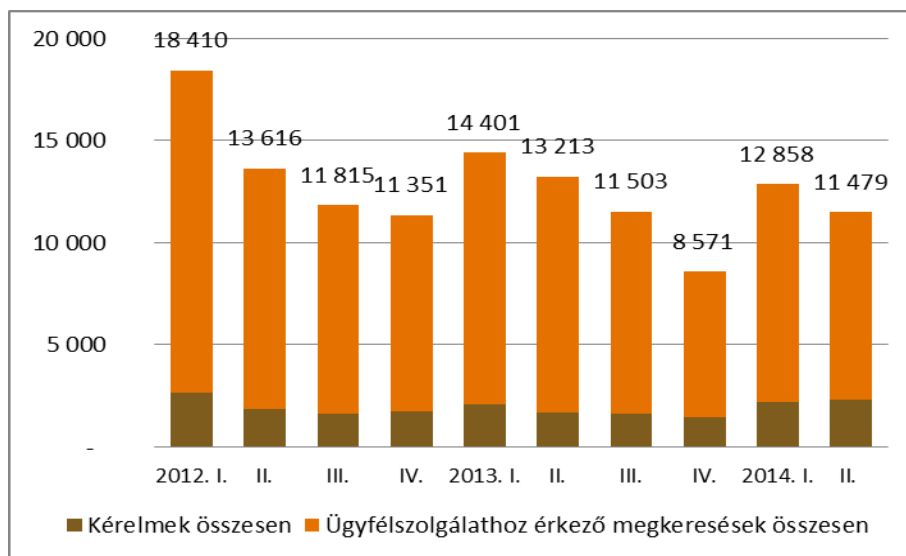
6. ábra Az MNB-hez érkezett, a biztosítási szektort érintő kérelmek kérelemtípusonkénti bontásban (db)



3.1.1.3. Ügyfélszolgálati megkeresések

Az MNB-hez 2014 első félévében összesen 19 854 db ügyfélszolgálati megkeresés érkezett, ami 16,8%-os csökkenést jelent az előző év azonos időszakához képest.

7. ábra Az MNB-hez érkezett kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása (db)



Ugyanakkor a 2014. I. negyedévében 50,2 %-os növekedés figyelhető meg (2013 utolsó negyedévéhez képest), ami a már említett gépjárműhitelekkel összefüggő megkeresésszám emelkedésére vezethető vissza.

3.1.1.4. Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat és az Kormányablakok által kezelt megkeresések

A pénzügyi fogyasztóvédelemhez kapcsolódó tájékoztatási és jogorvoslati lehetőség biztosítása állami érdek. Ennek érdekében az **MNB 2014 II. negyedévében keretmegállapodást kötött a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztériummal, melynek keretében 2014. április 15-től a fogyasztóknak lehetőségük nyílik pénzügyi fogyasztóvédelmi kérelmük leadására Magyarország megyeszékhelyeinek egy-egy Kormányablakában, továbbá Pest megyében, Vácott is.** Az együttműködés első üteme 2014. október 15-én zárult.

A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat 2014 első félévében a pénzügyi fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése esetén jogkörrel rendelkező MNB-hez 160 esetben, a szerződéses jogvita esetén illetékes Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) 179 alkalommal irányították tovább a fogyasztókat. E mellett 1961 ügyben javasolták, hogy közvetlenül a szolgáltatóhoz, és 147 esetben, hogy a bírósághoz forduljanak az ügyfelek.

Fentieken túlmenően **1 278 esetben** az ügy megoldása az "egyéb" kategóriába került besorolásra, melynek oka, hogy az ügyfél egyszerűbb, a tanácsadó irodában azonnal megválaszolható kérdéssel/problémával fordult a tanácsadóhoz, vagy a tanácsadó az ügy megvizsgálását követően nem találta megalapozottnak a további igényérvényesítést, ezért sem a PBT, sem az MNB, sem az illetékes bíróság eljárásának megindítását nem javasolta.

3.1.2. Fogyasztóvédelmi hatósági eljárások

A fogyasztóvédelmi rendelkezések érvényesülése biztosításának egyik eszköze, hogy az MNB célirányosan vizsgálja azok betartását. Ennek megfelelően az **MNB jelentős energiát fordított az I. félévben arra, hogy vizsgálatok keretében ellenőrizze a fogyasztóvédelmi szabályok betartását.** A hivatalból indult vizsgálatok nagy része során helyszíni ellenőrzést is folytattak az MNB munkatársai, e mellett sok esetben próbaügylet kötésre is sor került annak érdekében, hogy megszüntesse a fennálló jogszabálysértéseket, illetve biztosítsa azok jövőbeni megelőzését.

A vizsgálatok során az **MNB munkatársai segítettek a felügyelt intézmények fogyasztóvédelemmel foglalkozó munkatársainak a jogértelmezési kérdések tisztázásában,** a felmerülő egyéb kérdések megválaszolásában annak érdekében, hogy a felügyelt szervezetek egységes elvek alapján végezzék a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladataikat. A jegybank e tevékenységének jelentőségét tükrözi, hogy az I. félévben a Fogyasztóvédelmi Igazgatóság 13 db állásfoglalást adott ki, illetve válaszolt egyéb formában a felügyelt

szervezetek különböző, például a határozatokban szereplő kötelezések végrehajtása tekintetében felmerült kérdéseire.

A korábban vizsgált intézményeknél megindult újabb vizsgálatok során **már tapasztalhatóak a korábbi egyeztetések, jelzések, vizsgálatok pozitív hatásai**. Az MNB bízik abban, hogy a meghatározott témákban visszatérő vizsgálatok eredményei **a fogyasztók számára is érezhető javulást hoznak a felügyelt szervezetek** panaszkezelési, tájékoztatási és az egyéb, a fogyasztók által közvetlenül érzékelhető **tevékenységében**.

3.1.2.1. Pénzpiaci szektor

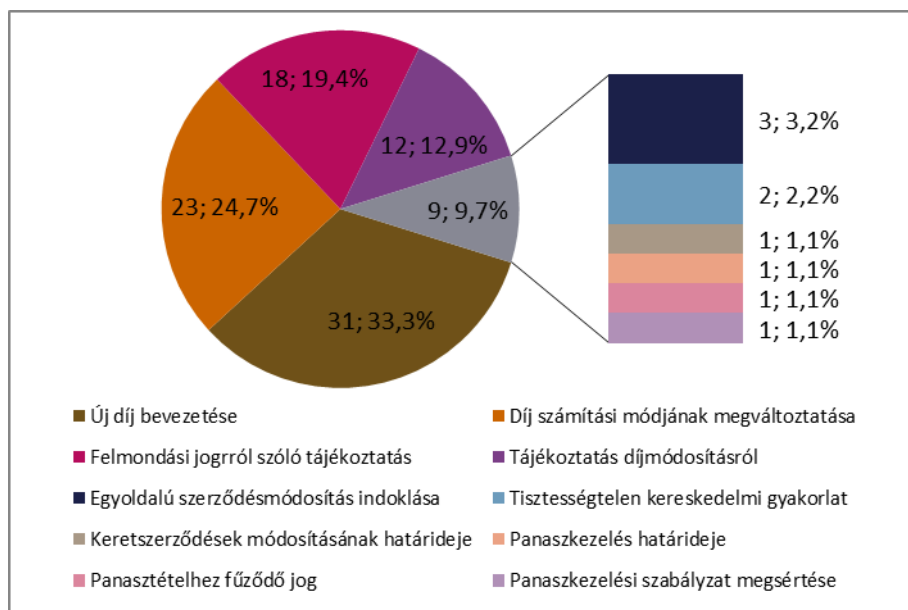
A hitelintézetek tekintetében az első félévben mindösszesen 69 db **hivatalból indult vizsgálat** került lezárásra. Ebből 54 esetben került sor bírság kiszabására, 10 esetben elegendőnek tartotta az MNB egyéb fogyasztóvédelmi intézkedés megtételét. 5 esetben nem került sor jogszabálysértés megállapításra. Az első félévben 104 **kérelemre indult** fogyasztóvédelmi **eljárás** zárult le, melynek során 33 esetben került bírság kiszabásra, 4 esetben történt egyéb fogyasztóvédelmi intézkedés. 67 esetben nem állapítottak meg jogszabálysértést.

A hitelintézeti szektort érintően elsősorban a folyamatban lévő, hivatalból indított vizsgálatok, valamint a fogyasztók széles rétegeit érintő célvizsgálatok zárultak le. Az MNB 2014 I. félévben **a teljes hitelintézeti szektor pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos díjemelésének vizsgálata mellett nagy hangsúlyt fektetett a fogyasztókat érintő legfőbb fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzésére**.

Az MNB a pénzforgalmi szolgáltatásokat érintően végrehajtott **egyoldalú, a fogyasztókra nézve kedvezőtlen szerződésmódosításokkal kapcsolatos jogszabályi kötelezettségek tárgyában lefolytatott** – hivatalból indított – **vizsgálatai során** 2014. június 30-ig 35 db vizsgálatot zárt le, valamennyi esetben jogszabálysértés megállapítására került sor.

A vizsgálatok során számottevő esetben megállapítható volt, hogy a pénzügyi szervezetek a szolgáltatási szerződésben meghatározott díjait annak ellenére módosították, hogy a szerződés vagy az annak részét képező Általános Szerződési Feltétel, illetve az Üzletszabályzat sem tartalmazta a jogszabály által előírt, a díjak módosítására vonatkozó ún. **ok-listát**.

8. ábra Az egyoldalú szerződésmódosítások tárgyában 2014 I. félévében lezárult vizsgálatok megállapításainak megoszlása (db)



Az MNB számos esetben állapította meg a keretszerződések **módosításának kezdeményezésére vonatkozó határidő**, valamint a **díjmódosítás okáról való tájékoztatás elmulasztását**, továbbá a **szerződés felmondási jogról való tájékoztatás hiányát**. A vizsgálatok során számos esetben megállapítható volt, hogy a pénzügyi szervezetek a szerződéseket **új díj bevezetésével**, illetve a szerződés szerinti díj **számítási módjának megváltoztatásával** módosították, mely magatartásokat a jogszabály kifejezetten tiltja.

A díj- és költségemelések tárgyában 2014. augusztus végéig további 121 pénzügyi szervezet esetében történt vizsgálat, melyek során 107 esetben történt jogszabálysértés. A témakörben lezárt 2014-es vizsgálatok eredményeként 136 pénzügyi szervezet esetében összesen 1,86 Mrd forint fogyasztóvédelmi bírság került kiszabásra, emellett 139 pénzügyi szervezet köteles a jogtalanul felszámított díjakat fogyasztók részére történő visszatéríteni.

A MNB-hez érkezett nagyszámú fogyasztói beadványra tekintettel hivatalból lefolytatott fogyasztóvédelmi vizsgálatok eredményeként **az MNB a panaszkezelési tevékenységgel összefüggésben tíznél több felügyelt intézmény esetében nyert megállapítást**, hogy a vizsgált pénzügyi szervezetek a fogyasztók panaszbeadványainak megválaszolása során sok esetben nem tartották be a törvényben előírt 30 napos válaszadási határidőt, valamint számos egyéb panaszkezeléssel összefüggő probléma is feltárára került.

Az MNB fogyasztóvédelmi **vizsgálatot folytatott le a lakossági fogyasztási hitelezésre specializálódott intézményeknél**, melynek eredményeképpen összesen 65 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a Magyar Cetelem Bank Zrt.-re (Cetelem), a Cofidis Magyarországi Fióktelepére (Cofidis) és a Provident Pénzügyi Zrt.-re (Provident).

A vizsgálat megállapította, hogy mindhárom piaci szereplő számos esetben szabálytalanul járt el pénzügyi termékeiket népszerűsítő kereskedelmi kommunikációja során, mert **nem megfelelő módon tüntette fel a** hitelhez tartozó – annak valós költségét bemutató, más szolgáltatók hasonló ajánlatával összehasonlíthatóvá tévő – **teljes hiteldíjmutató mértékét**.

A jegybank azt is észlelte, hogy a fenti szereplők **hitelközvetítő ügynökei** sok esetben **hiányosan** vagy **egyáltalán nem tájékoztatták** a fogyasztókat a szerződés megkötése előtt az adott hitel kondícióiról, az azzal kapcsolatos jogaikról, többek között az elállás lehetőségéről. A tapasztalatok szerint a hitelközvetítők szóbeli tájékoztatásuk során **nem mindig jelezték** a fogyasztóknak, hogy az általuk kínált **termék árát (áru)hitellel kell megfizetniük**, illetve nem tértek ki a hitelhez kapcsolódó, – a fogyasztókkal aláíratott – tájékoztatók és szerződéses dokumentumok tartalmára sem. Nem minden ügynök **adott jogszabályszerű részletes tájékoztatást** a fogyasztók által igényelt konstrukciók (például áruvásárlási hitel, hitelkártya) pontos kondícióiról és az igénybevétel feltételeiről.

A Cofidis Magyarországi Fióktelepének egyik függő ügynöke, a Mellék6ás Kft. által alkalmazott megrendelőlap tájékoztató része nem annak a hitelintézetnek a megnevezését tartalmazta, amelynek függő ügynöke volt a vállalkozás. Ez alapján a fogyasztók nem a valós információk alapján hozhatták meg döntésüket.

Az MNB azt is megállapította, hogy a vizsgált piaci szereplők nem minden esetben tartották be a Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos szabályokra, valamint a panaszkezelésre és az egyéb tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó rendelkezéseket (törlesztési táblázat, ügyfelek időszakos tájékoztatása, lejáratkori kimutatásküldés).

2014. I. félévében számos - pénzügyi vállalkozást érintő - **hivatalból indított** fogyasztóvédelmi eljárás került lezárásra. E vizsgálatok közül elsődlegesen kiemelendők a **22 autófinanszírozással foglalkozó pénzügyi vállalkozásnál lefolytatott vizsgálatok**, melyek tárgyát a **hiteltermékekkel együtt értékesített casco és hitelfedezeti biztosítás díjának devizában történő felszámítását tiltó jogszabályi rendelkezés betartásának vizsgálata képezte**. Ebben az időszakban zárult az 5 pénzügyi vállalkozás esetében a panaszkezelési gyakorlatra fókuszáló célvizsgálat is.

2014. I. félévében az MNB – a hivatalból indított vizsgálatok mellett – számos **egyedi kérelem** alapján lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásban is feltárt jogsértéseket, melyek jellemzően a pénzügyi vállalkozásokat terhelő tájékoztatási kötelezettség teljesítésének elmaradására, a panaszkezelési szabályok megsértésére, valamint a fogyasztók megtévesztésére vonatkoztak.

Kiemelhető vizsgálat ezekből a Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt.-nél lefolytatott célvizsgálat, amelyben a következő jogsértő magatartásokat tárta fel a vizsgálat:

- Az **ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírások** megsértését eredményezte az, hogy a Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt. nem tette közzé hirdetményeiben a kamatokat, a szolgáltatási díjakat, az ügyfelet terhelő egyéb költségeket, késedelmi kamatokat, valamint a kamatszámítás módszerét.
- A **hitelszerződés tartalmi követelményeinek** nem feleltek meg a Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt. által kötött azon személygépjármű pénzügyi lízingszerződések és személygépjármű kölcsönszerződések, amelyek nem tartalmazták a szerződésre ténylegesen irányadó ügyleti kamatot, illetve amelyekben nem tüntették fel az ügyleti kamat százalékos értékét.
- A **THM értékével kapcsolatos tájékoztatási tevékenység** vizsgálata a THM kiszámításánál is jogsértő magatartást állapított meg, mivel a Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt. a kedvezményes szerződéskezelési díjat vette figyelembe, annak ellenére, hogy a vonatkozó kormányrendelet szerint a THM értékének a meghatározásakor a THM kiszámításakor érvényes, nem kedvezményes díjat kellett volna figyelembe vennie. A jogszabályban előírtnál alacsonyabb értékű THM-ről történő tájékoztatás alkalmas volt az ügyfelek megtévesztésére a megkötendő kölcsön- vagy lízingszerződés tartalmára vonatkozóan.
- A **szerződésben rögzített kamat, díj, költség emelésére** vonatkozó gyakorlatát érintően – szintén jogsértést tárt fel az MNB, mivel a díj- és költségemelés tartalmazó hirdetményeit nem a jogszabályban meghatározott határidőben tette közzé a pénzügyi vállalkozás, illetve a díj- és költségemelésről történő közvetlen értesítési kötelezettségét nem teljesítette.

A fenti jogsértések miatt az MNB 5 és 12 millió forint fogyasztóvédelmi bírsággal sújtotta a pénzügyi vállalkozást.

Az MNB a **deviza alapú kölcsönhöz kapcsolódó díj devizában történő felszámítására** vonatkozó jogszabályi előírás megsértése tekintetében, a 22 autófinanszírozással foglalkozó pénzügyi vállalkozásnál indított vizsgálatok közül 15 esetben az eljárást 2014. I. félévében lezárta, az utolsó vizsgálat szeptemberben zárult. 2014. I. félévének végéig három intézmény esetében nyert megállapítást, hogy 2011. szeptember végétől kezdődően jogszerűtlenül számították fel a casco biztosítások díját devizában, mivel az ügyleti kamat mértékébe beépített casco biztosítási díjat a jogszabályi rendelkezésekkel ellentétesen minősítették a szerződés teljesítésének és fenntartásának érdekében a deviza forrás megszerzésével közvetlenül kapcsolatban álló díjnak és költségnek. A jegybank az említett pénzügyi vállalkozások terhére összesen 30 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

2014 II. félévében további 8 vizsgálat lezárására került sor, melyek során az MNB az előzőekben említettel azonos jogsértés megállapítására tekintettel 5 vállalkozás terhére, összesen 7,15 millió Ft bírság kiszabását tartotta indokoltnak.

Így a jegybank a **22 vizsgált pénzügyi vállalkozásból 8-nál összességében 37,15 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki**, emellett a pénzügyi vállalkozásokat arra kötelezte, hogy a casco biztosítási díj devizában történő felszámításából eredően, a jogsértő állapot megszűntetéséig fogyasztókra terhelt árfolyamkülönbözetet térítse vissza a jogsértéssel érintett valamennyi – összesen 24 141 – érintett fogyasztó számára. Az MNB 14 társaság esetében az eljárást intézkedés nélkül megszüntette, mivel nem volt megállapítható jogszabálysértés, vagy nem volt fogyasztó ügyfelük, illetve nem kölcsönszerződés keretében történt a finanszírozás.

Jelentős számú, olyan fogyasztói beadvány érkezett, mely egyező tartalommal és formátummal ugyanazon kifogásokat – így a panaszokra adott válaszok teljes körűségével kapcsolatos kifogások – fogalmazott meg egyes pénzügyi vállalkozások tevékenységével kapcsolatosan. Erre figyelemmel az MNB annál a 7 pénzügyi vállalkozásnál (Santander Consumer Finance Pénzügyi Vállalkozás Zrt., Raiffeisen Lízing Zrt., UniCredit Leasing Hungary Zrt., Budapest Autófinanszírozás Zrt., CIB Lízing Zrt., Merkantil Car Gépjármű Lízing Zrt., Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt.), amelyre nagy számban érkezett kifogás hivatalból vizsgálta az intézmény panaszkezelési gyakorlatát.

E hivatalból indított vizsgálatok mellett számos egyedi kérelem alapján is történt vizsgálat a panaszkezelést érintően. A **panaszkezelésre** vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértésének vizsgálatai során az MNB számos pénzügyi vállalkozásnál jogsértő magatartást állapított meg.

A félév során az MNB célvizsgálatot zárt le és közleményt adott ki arról, hogy a Dunacorp Faktorház Zrt.-nél több jogszabályi rendelkezést sértő panaszkezelési gyakorlatot tárt fel. A Dunacorp Faktorház Zrt. az ügyfelek telefonos panaszainak jelentős részét nem rögzítette, illetve a rögzített hanganyagok egy részét nem őrizte meg a jogszabályban előírt egy évig. Több esetben nem készített jegyzőkönyvet a telefonos panaszokról, valamint számos alkalommal nem adott írásos tájékoztatást az érintett ügyfeleknek a panaszok kivizsgálásáról.

A ténylegesen megválaszolt panaszok esetében ugyanakkor a Dunacorp Faktorház Zrt. számos esetben nem nyújtott teljes körű információt a fogyasztóknak, nem tüntette fel a számukra rendelkezésre álló jogorvoslati fórumokat, illetve megsértette a válaszadási határidőre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket is.

Az előbbiek mellett a Dunacorp Faktorház Zrt. késedelmesen módosította és tette közzé a panaszkezelési szabályzatát, továbbá a panaszkezelési nyilvántartását sem a jogszabályokban előírt adattartalommal töltötte fel. A jogsértő gyakorlat miatt 30 millió forintos fogyasztóvédelmi bírság kiszabására került sor.

Az MNB hivatalból indított célvizsgálat keretében megállapította, hogy megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytatott a Bankárnet Befektetési és Tanácsadó Kft. az általa üzemeltetett honlap tartalmára és a honlapon feltüntetett „hitelkalkulátor” megnevezésére vonatkozóan. A Bankárnet Befektetési és Tanácsadó Kft. által üzemeltetett honlapon lévő „hitelkalkulátor” megjelölésének használata valótlan állításnak minősült, ugyanis ezen elnevezés alatt a „kalkulátor” kizárólag elérhetőségi ügyfeladatokat gyűjtő űrlapot tartalmazott, amelynek kitöltésével az ügyfél személyes kapcsolatfelvételt tudott igényelni, és – elnevezésével ellentétben – nem számolt eredményt, nem mutatott lehetséges megoldásokat.

A fogyasztók csak a „hitelkalkulátor” kitöltését követően, a Bankárnet Befektetési és Tanácsadó Kft. által kezdeményezett kapcsolatfelvételkor szerezhettek tudomást arról, hogy személyes adataikat egy pénzügyi közvetítőnek, vagyis a Bankárnet Befektetési és Tanácsadó Kft.-nek bocsátották a rendelkezésére. A Bankárnet Befektetési és Tanácsadó Kft. a honlap tartalmával, nevének elhallgatásával, és a „hitelkalkulátor” megnevezés alkalmazásával tisztességtelenül befolyásolhatta a fogyasztók üzleti döntését, akik hitelhez szerettek volna az ígéretek szerint jutni, ehelyett azonban számukra csak a Bankárnet Befektetési és Tanácsadó Kft. szolgáltatása vált elérhetővé.

3.1.2.2. Tőkepiaci szektor

Az MNB-hez 2014. I. félévében összesen 6 olyan kérelem érkezett, melyben az érintett fogyasztó a tőkepiaci szektor valamely szereplője által tanúsított magatartást, eljárást vagy mulasztást érintően fogalmazott meg kifogást. E **kérelemre indított** fogyasztóvédelmi eljárások közül - a megállapított jogsértésre, illetve az ügy körülményeire tekintettel - 2 esetben került sor fogyasztóvédelmi bírság kiszabására. Az MNB a további 4 kérelemre lefolytatott eljárás során jogszabálysértést nem állapított meg, melyre tekintettel a kérelmeket elutasította. **A tőkepiaci szektort érintő egyedi kérelmekben** az ügyfelek a befektetési szolgáltatók tájékoztatási és ügyfélkockázati besorolási gyakorlatát kifogásolták.

Egyedi kérelemre indult eljárások közül megemlítenéd az az eset, amelyben a vizsgálat során az MNB megállapította, hogy Buda-Cash Brókerház Zrt. nem tett eleget az előzetes tájékoztatási és tájékozódási, valamint az ellenőrizhetőség biztosítására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek. A Buda-Cash Brókerház Zrt. a befektetési szolgáltatási tevékenysége során a rögzített telefonvonalon érkező megbízások felvételét megelőzően nem azonosította az ügyfelet, nem biztosította az ügyfél azonosítására vonatkozó

üzletszabályzatában foglalt előírások teljesülését. Ebből eredően nem teljesítette azt az előírást, hogy utólag ellenőrizhető legyen az, hogy a megbízások megadása valóban az ügyféltől származik-e.

3.1.2.3. Biztosítási szektor

Az MNB 2014 I. félévében összesen 92 olyan kérelemre indult eljárást zárt le, amely az érintett fogyasztó a biztosítási szektor valamely szereplője által tanúsított magatartást, eljárást vagy mulasztást érintően megfogalmazott kifogásával kapcsolatban indult. E **kérelemre indított fogyasztóvédelmi eljárások** közül - a megállapított jogsértésre, illetve az ügy körülményeire tekintettel - 38 esetben került sor fogyasztóvédelmi bírság kiszabására. Az MNB 6 kérelemre lefolytatott eljárás során állapított meg jogsértést, azonban ezen esetekben csak fogyasztóvédelmi intézkedés alkalmazását találta szükségesnek, illetve arányban állónak a megvalósított jogsértéssel. 48 kérelemre indított eljárás zárult jogsértés megállapítása nélkül.

2014 I. félévében az MNB **egyedi kérelmek alapján** lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásaiban a biztosítási szektor tekintetében megállapításokat – jellemzően – **a panaszkezelési szabályok megsértése, valótlan információ közlésével megvalósuló megtévesztés** okán tett. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéseket érintő beadványok vizsgálatának fókuszában a biztosítási ajánlat továbbításának körülményei, a szerződés bonus-malus besorolására vonatkozó rendelkezések betartásának vizsgálata, valamint a díjfelszólító és törlésértesítő levelek megküldésére vonatkozó rendelkezések betartásának vizsgálata állt.

A Fogyasztóvédelmi Igazgatóság 2014. I. félévében 5 esetben **hivatalból indított eljárást** a biztosítási szektorba tartozó intézmény ellen, 2 alkalommal fogyasztóvédelmi bírság kiszabására is sor került, míg három eljárás tekintetében csak fogyasztóvédelmi intézkedés alkalmazása történt.

A jegybank fogyasztóvédelmi munkatársai a fenti hivatalbóli eljárások mellett - **a biztosító társaságoknál a prudenciális terület által végrehajtott valamennyi átfogó vizsgálatban is részt vettek.** A biztosítók több éves tevékenységét átfogó felügyeleti ellenőrzés fogyasztóvédelmi szempontú vizsgálata kiterjedt a szerződéskötés előtti ügyfél-tájékoztatás gyakorlatának vizsgálatára, az életbiztosítási szerződéseknél a szerződéskötést követő ügyfél-tájékoztatás vizsgálatára, a biztosítók panaszkezelési tevékenységének vizsgálatára, valamint a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékekkel kapcsolatos ügyfél-tájékoztatás vizsgálatára.

A folyamatos piaci jelenlét biztosítása érdekében az MNB rendszeresen **próbaügylet-kötéseket végzett 2014. I. félévében a biztosítási szektor szereplőit érintően, melyek során**

a biztosítási jogviszony valamennyi létszakaszát vizsgálta. Kiemelendő hogy szinte valamennyi átfogó vizsgálatnál történt próbaügylet-kötés. 2014. I. félévében összesen 10 próba-ügyletkötésre került sor az MNB ügyintézői részéről, ezek továbbra is folytatódnak az egyes vizsgálatokhoz kapcsolódóan.

Az MNB **a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára** vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértését szinte valamennyi biztosítási szerződésfajta tekintetében tapasztalta:

- **Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot** valósított meg a K&H Biztosító Zrt. azzal, hogy az érintett fogyasztónak az **életbiztosítási szerződése** visszavásárlási értékére, illetve a visszavásárlásával összefüggő adózási szabályokról adott megtévesztő tájékoztatást, ahogyan az Allianz Hungária Biztosító Zrt. is, mivel az **életbiztosítási szerződés** megkötése előtt a szerződés időtartamát illetően megtévesztő tájékoztatást adott, melyre figyelemmel nem a fogyasztó igényeinek megfelelő biztosítási szerződés került megkötésre.
- Ugyancsak **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot** folytatott a Generali Biztosító Zrt., mivel a fogyasztó számára a **lakásbiztosítási szerződéstől** való elállási jog gyakorlásával kapcsolatosan megtévesztő tájékoztatást nyújtott.
- Hasonlóképpen tisztességtelen az Astra S.A. Biztosító Magyarországi Fióktelepének az a magatartása, melynek során a telefonos ügyfélszolgálat a **lakásbiztosítási szerződés** állapotát illetően nyújtott megtévesztő tájékoztatást.
- **Megtévesztő tájékoztatás** nyújtására került sor a Wáberer Hungária Biztosító Zrt. részéről, figyelemmel arra, hogy a **kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (kgfb) szerződés** alapján az ügyfelet – a negyedéves biztosítási díj, fedezetlenségi díj és baleseti adó jogcímén – terhelő fizetési kötelezettség együttes összege tekintetében nem megfelelően tájékoztatta.
- **Megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot** valósított meg a K&H Biztosító Zrt. azzal, hogy a kgfb **szerződést** érintően az ügyfélnek ellentmondó tartalmú tájékoztatást nyújtott, mely alkalmas volt arra, hogy megtévevse az ügyfelet és azon üzleti döntésében befolyásolja, hogy szükséges-e, illetve milyen intézkedést kell tennie annak érdekében, hogy rendelkezzen érvényes kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel. Az ellentmondó, megtévesztő tájékoztatás alapján az ügyfél nem tette meg a szükséges lépéseket, hogy rendelkezzen érvényes kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel, így jelentős anyagi hátrány érte a fedezetlenségi-díj megfizetésének kötelezettsége miatt.
- A fogyasztókkal szembeni **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat** tilalmába ütközött az Uniqa Biztosító Zrt. azon eljárása, melynek során nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy a kgfb **szerződése** tekintetében díjmaradása van, illetve a későbbiekben arról sem, hogy a szerződését díjnemfizetés okán törölte. A szerződés felmondása ellenére

az Uniqa Biztosító Zrt. az ügyfelet a következő negyedévre vonatkozó díjfizetési kötelezettsége teljesítésére hívta fel, ezzel megtevesztette, mivel azt a látszatot keltette, hogy rendelkezik élő szerződéssel.

Az MNB által folytatott fogyasztóvédelmi eljárások során megállapításra került, hogy az alkuszok sok esetben nem a **szakmai gondosság** követelményének megfelelő megtartást tanúsítottak az ügyfeleikkel szemben.

A szakmai gondosság követelményét sértő magatartás volt megállapítható azokban az esetekben, amikor az alkuszok biztosítási szerződéssel kapcsolatban nem nyújtottak megfelelő tájékoztatást az ügyfelek részére, illetve a szerződést érintő tájékoztatást elmulasztották. Előfordult továbbá, hogy a biztosítási ajánlaton kockázatviselési kezdetként megjelölt dátumhoz képest a biztosítási kötvényen megközelítőleg egy hónappal későbbi dátum került feltüntetésre.

Az MNB az Astra S.A. Biztosító Magyarországi Fióktelepénél hivatalból lefolytatott vizsgálat során **a fióktelep panaszkezelési gyakorlatát érintően állapított meg jogsértést** és tett közzé sajtóközleményt. Az MNB a fogyasztóvédelmi eljárás során azt vizsgálta, hogy az Astra S.A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe milyen kereskedelmi kommunikációt folytatott a panaszok telefax útján történő előterjesztésének lehetőségéről, illetve annak megszűnéséről.

Az MNB megállapította, hogy a biztosító fióktelepe azzal, hogy a honlapján valótlan és hiányos információkat közölt a telefaxos panaszközlés lehetőségéről, korlátozta a fogyasztókat – a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló törvény által szabályozott – panasztételi joguk gyakorlásában.

Az ügy jelentőségét növelte, hogy a fióktelep a faxos elérhetőségét abban az időszakban szüntette meg, amikor a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szerződések évfordulós ügyfeleinek felmondása esedékessé vált. Így amellet, hogy az Astra S.A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe a panaszok telefaxon történő előterjesztését nem biztosította, a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződések felmondására vonatkozó nyilatkozatok telefax útján történő továbbítását sem tette lehetővé, mely jelentős sérelmet okozott azoknak a szerződőknek, akik faxon szerették eljuttatni a biztosítóhoz a felmondásukat.

Az MNB ideiglenes intézkedést elrendelő végzésében kötelezte a fióktelepet: szüntesse meg azt az állapotot, hogy a fogyasztók nem közölhetik telefaxon a tevékenységére vonatkozó panaszukat – ennek eredményeképpen kb. 2000 felmondás faxon juthatott el a biztosítóhoz. Mindemellet a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt az MNB 3 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a fióktelepre, és kötelezte a jogszabályi rendelkezések betartására.

Az MNB az **ügyfél tájékoztatásával szembeni követelmények** tekintetében a jogszabályi előírást sértőnek minősítette, ha az életbiztosítási szerződéshez kapcsolódó termékismertetőben nem került feltüntetésre annak indoklása, hogy az igényfelmérés, illetve igénypontosítás alapján miért az adott szolgáltatású, tartamú és biztosítási összegű biztosítás megkötésére tesz javaslatot.

A jogszabályi előírások alapján a termékismertetőben szükséges annak rövid összefoglalása, hogy az ügyfél milyen célokat fogalmazott meg az előzetes igényfelmérés során, ezzel is elősegítve azt, hogy az ügyfélben tudatosuljanak a biztosítással kapcsolatos elvárásai és ez alapján könnyebb legyen számára annak megítélése, hogy a biztosításközvetítő által ajánlott biztosítás valóban megfelel-e igényeinek.

A kgfb termékkel rendelkező biztosítók az első félévben összesen 36 alkalommal hirdettek díjtarifát. **A kgfb hirdetések hivatalból történő folyamatos ellenőrzése során jelentősebb probléma nem merült fel: két kisebb esetben került sor jogszabálysértés miatt intézkedés alkalmazására.**

3.1.2.4. Pénztári szektor

Az önkéntes nyugdíj-, egészség- és önszegélyező pénztárakkal, valamint a magánnyugdíjpénztárakkal kapcsolatban az MNB nem folytatott **kérelemre indított fogyasztóvédelmi eljárást**. Az első félévben több **átfogó vizsgálat** indult: az Erste Nyugdíjpénztárnál, a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárnál, a Budapest Magánnyugdíjpénztárnál, illetve az MKB Önkéntes és Magánnyugdíjpénztárnál.

A hivatkozott vizsgálatok során **az MNB a pénztárak tevékenységét fogyasztóvédelmi szempontból is vizsgálja** (elsősorban a pénztárak panaszkezeléssel kapcsolatos tevékenysége, ezen belül az írásbeli panaszok megválaszolása, a telefonon érkezett panaszok kezelése, a panasz-nyilvántartása és panaszkezelési szabályzatra vonatkozó szabályok betartása). E vizsgálatok lezárására 2014 II. félévben várható.

3.1.2.5. Intézkedések

2014. első félévében a hivatalból indult vizsgálatok 94 %-ban jogszabálysértés megállapításával zárultak. Ezzel szemben a kérelemre indult vizsgálatok esetében **41 %-ban került megállapításra jogszabálysértés.** Ennek oka, hogy a hivatalból indult vizsgálatok során számos fogyasztóvédelmi rendelkezés betartásának vizsgálatára kerül sor, ezáltal nagyobb a hiba feltárásának esélye, illetve olyan témákban indult eljárás, amelyek esetében előre valószínűsíthető volt a jogszabálysértés.

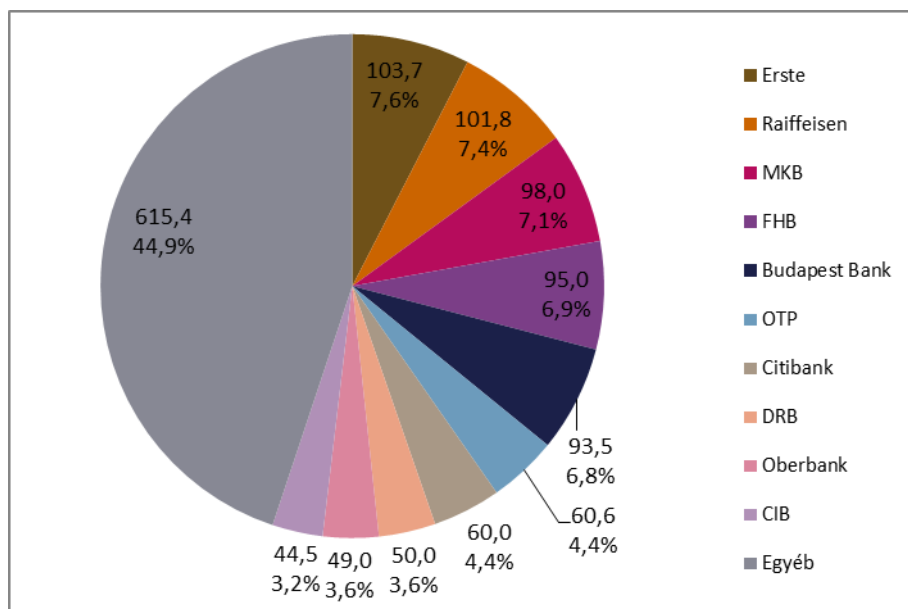
A 2014. I. félévben a jogszabálysértés megállapításával lezárt 158 vizsgálat során összesen 292 jogszabálysértést tárt fel az MNB, ami azt jelenti, hogy **vizsgálatonként átlagosan 1,84**

jogsabálysértés volt megállapítható. A jogszabálysértés megállapításával végződő vizsgálatok túlnyomó részében az MNB bírság kiszabásáról is döntött. A bírság kiszabásától az ügy valamennyi körülményét figyelembe véve, a fogyasztók szempontjából csak a legkevésbé súlyosnak minősíthető jogszabálysértések esetén tekintett el az MNB. **A hivatalból indult vizsgálatok esetében jelentősebb összegű bírság került kiszabásra,** mivel a feltárt jogszabálysértések jellemzően jelentős számú fogyasztót érintettek.

Az egyedi ügyek kapcsán is törekszik az MNB olyan szankciót megállapítani, amely ösztönzi a felügyelt intézményeket arra, hogy az egyedi ügyben feltárt problémákat a szervezet egészének szintjén is kezelje, a problémák ismételt kialakulását megelőzze. Az MNB a jogsértés megállapításával lezárult vizsgálatok nagy részében indokoltnak tartotta mulasztási bírság kiszabását is az egyéb intézkedések mellett. Az egyéb intézkedések közül kiemelendő a jogsértő magatartás további folytatásának megtiltása, a jogszabályok betartására, feltárt hiányosságok megszüntetésére felhívás, továbbá a határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezés.

A 2014-es bírságösszeg nagyságát jelentősen meghatározta a díj- és költségemelés tárgyában lezárult vizsgálatok eredményeképpen megállapított bírságok összege (1,186 Mrd forint), ami a teljes bírságösszeg (1,372 Mrd forint) 86,5%-át tette ki. A díj- és költségemelések tárgyában 2014. augusztus végéig (a vizsgálatok lezárulta) további 674 M, összesen 1,86 Mrd forint fogyasztóvédelmi bírság került kiszabásra.

9. ábra 2014 I. félévében a legnagyobb bírsággal sújtott intézmények (M Ft)



Az MNB által a félév során közzétett figyelemfelhívások

Az MNB a jogérvényesítési tevékenysége mellett felhívta a fogyasztók figyelmét a **szerződéskötés előtti tájékozódás** fontosságára is.

A szerződés alapos átolvasása, a vállalt anyagi terhek hatásának alapos átgondolása, valamint az ajánlatban szereplő kondíciók összevetése más szolgáltatók ajánlataival a felelős fogyasztói döntést segítik. Az érdeklődők az MNB weboldalán található „Hitel- és lízingtermék választó” szoftver segítségével az egyes szolgáltatók termékeit objektív módon tudják összehasonlítani, a tudatos fogyasztói döntést segítik továbbá a jegybank fogyasztóvédelmi kiadványai.

Az MNB felhívta a fogyasztók **figyelmét a fizetésre használható virtuális eszközök használatának veszélyeire**. Ezen eszközök használata a már jól ismert fizetési megoldásoktól eltérően sokkal kockázatosabb: nincs kibocsátójuk, nem tartoznak egyetlen ország hatóságának, jegybankjának felügyelete alá, nincsenek megfelelő felelősségi, garanciális, kárviselési szabályok. Az MNB felhívta a fogyasztók figyelmét, hogy legyenek rendkívül körültekintőek és fokozott óvatossággal járjanak el, mielőtt ilyen eszközöket, például Bitcoin-t használnak.

Az MNB megjelentette az ESMA figyelmeztetését **az összetett termékekbe történő befektetések kockázatairól**.⁹ Az ilyen termékek nevében gyakori a fogyasztók számára megtévesztő elnevezések használata (pl. „magas”, „garantált”, „fedezett” vagy „abszolút” hozam), mely nem mindig tükrözi a termék valós tulajdonságait.

Amennyiben a fogyasztó nincs teljesen tisztában az összetett termék jellemzőivel, javasolt független szakmai tanácsadás igénybevétele. A befektetésen realizált haszon nagymértékben függ a termékkel kapcsolatos költségek, díjak mértékétől, ezért kiemelten fontos, hogy a fogyasztó átlássa ezeket, mielőtt meghozná a döntését. Szintén érdemes áttekinteni a lejáratú idő előtti szerződésbontás feltételeit, gyakran a fogyasztó igen kedvezőtlen feltételekkel (akár tőkevesztés mellett) juthat idő előtt pénzéhez.

Az ingyenes készpénzfelvétel igénybevételét segítő, az MNB felhívta a fogyasztók figyelmét, hogy amennyiben teljes mértékben élni kívánnak a havi 150 ezer forintos díjmentes készpénzfelvétellel, a nyilatkozat beadásán túl bankjuknál az ATM-ből történő készpénzfelvételi limit módosítását kell kérniük, amennyiben ez most kisebb összegű, mint napi 150 ezer forint, illetve tranzakciónként 75 ezer forint. Fontos ugyanakkor a limit beállítása előtt a személyes igények átgondolása és a biztonsági kockázatok mérlegelése is.

⁹ http://felugyelet.mnb.hu/bal_menu/figyelemfelhivo

3.2. Piacfelügyelet

Az MNB piacfelügyeleti tevékenységének elsőszámú céljai közé tartozik, hogy a befektetők védelmében **biztosítsa a nyilvános kibocsátók transzparens működését, illetve gondoskodjon a tőkepiac tisztaságának megőrzéséről**. Ezen célok elérése érdekében az MNB a piacmonitoring tevékenysége részeként egyfajta **kapuőri szerepet** is betölt (kibocsátási engedélyezés), valamint **ellenőrzi, hogy a nyilvános kibocsátók rendszeres és rendkívüli közzétételei megfelelnek-e a mindenkor hatályos törvényi előírásoknak**. Ezen kívül **szűri még a tiltott piaci manipulációra, bennfentes kereskedelemre, engedély nélkül folytatott tevékenységre utaló, gyanús tranzakciókat, szereplőket is**.

A deviáns piaci mozgások azonosítása után kerül sor a **piacfelügyeleti eljárás lefolytatására**, a vizsgálat során feltérképezett tények, adatok további elemzésére. A piacfelügyeleti eljárásoknál cél az egységes, kiszámítható és következetes piacfelügyeleti intézkedés- és szankciópolitika. **Az MNB piacfelügyeleti intézkedéspolitikája ezért úgy lett kialakítva, hogy a pénz- és tőkepiac valamennyi szereplője számára garantálja a piaci devianciákat előidéző tevékenységekkel szemben a kellő visszatartó hatást, illetve a piaci visszaélések hatékony felderítését.**

3.2.1. Piacmonitoring

3.2.1.1. Kibocsátási engedélyezési tevékenység - kapuőri szerep

Az MNB fokozott figyelmet fordít arra, valamint egyes eljárásaiban is tetten érhető következetes joggyakorlatot folytasson a tekintetben, hogy a tőkepiacra való kilépése egyes piaci szereplőknek transzparens módon, a befektetők részéről történő megalapozott döntéshozatalhoz szükséges információk birtokában történjen (kapuőri szerep) úgy, hogy a befektetők védelme, az értékpapírpiacon iránti bizalom erősítése, az értékpapírpiacon megfelelő működésének és fejlődésének biztosítása, mint jogszabályban meghatározott cél mind teljesebben valósulhasson meg.

A kapuőri szerep mellett, azzal gyakorlatilag párhuzamosan megjelenő piaci érdekként fontos, hogy a kibocsátási, tőkepiaci termékengedélyezés, mint jól működő és működtetett szolgáltatás valósulhasson meg a piaci szereplők számára. Mindez tetten érhető a jogszabályi határidők legteljesebb mértékű figyelembe vételén túl abban a jogalkalmazási gyakorlatban, amely e határidőkön belül rugalmasan igyekszik lekövetni a piaci szereplők engedélyezés során becsatornázott gazdasági tevékenységük racionális igényeit, de testet ölt a piaci szereplőket segítő hatóság általi hiánypótlások magyarázó, következetes jellegében éppúgy, mint az elektronikus ügyintézésben való fejlesztési igények megvalósítása terén.

2014. első félévében a hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok piacán 6 kibocsátási program került engedélyezésre, ezzel összefüggésben összesen 1,387 Mrd forint keretösszegű alaptájékoztató (és ahhoz kapcsolódó hirdetmény) közzétételét engedélyezte az MNB.

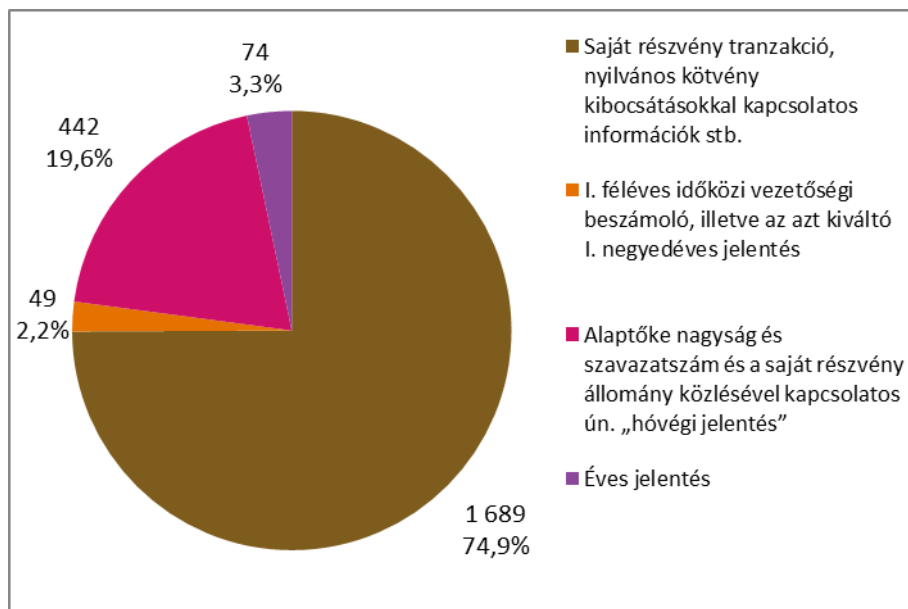
A tárgyidőszakban az OPIMUS GROUP Nyrt. több mint 5 milliárd forintnyi részvényének szabályozott piacra történő bevezetéséhez készített kibocsátási tájékoztató és hirdetmény közzétételét engedélyezte az MNB körültekintő, minden, így társasági jogi kérdéseket is a cégbírószági törvényességi felügyeleti eljárás kezdeményezése útján felölelő eljárása eredményeként. Ugyanakkor az engedélykérelmek tartalmi szempontú vizsgálatának erősítése okán – az első félévben folytatott eljárás eredményeképp szeptemberben – **elutasította az MNB a Blue Seven Group Nyrt. 665 millió forintnyi részvénye szabályozott piacra történő bevezetéséhez készített kibocsátási tájékoztató és hirdetmény közzétételére vonatkozó engedélykérelmét.**

Az MNB következetesen hangsúlyozza, hogy a szabályozott piacra lépés engedélyezése során „befektetői szemmel” vizsgálja a piacra lépni szándékozó személy jelenlegi és jövőbeli pénzügyi, gazdasági, piaci és jogi helyzetére vonatkozó adatokat, információkat egyaránt és kiemelten abból a szempontból, hogy a bemutatás a valóságnak megfelelő, helytálló-e, illetve alkalmas-e a megalapozott befektetői döntés meghozatalára.

3.2.1.2. A nyilvános kibocsátók tevékenységének monitoringja

A tőkepiacról szóló 2001. CXX. törvény (továbbiakban: Tpt.) előírásainak megfelelő, a **kibocsátó társaságok** (aktuálisan 74) **2 254 db közzétételt publikáltak** a hivatalosan kijelölt információtárolási rendszeren¹⁰ keresztül 2014. első hat hónapjában. Ezen közzétételek megoszlását mutatja a 14. ábra.

10. ábra Közzétételek megoszlása típusonként 2014 I. félévében (db)



¹⁰ www.kozzetetelek.hu

A bejelentések ellenőrzésének legfőbb tapasztalata, hogy **a kibocsátók többsége szinte maradéktalanul, mások viszont nagy hiányosságokkal felelnek csak meg a vonatkozó kötelezettségnek.** A szabályozott információk közzététele tekintetében 154 esetben regisztráltunk késést a Tpt. által előírt közzétételi határidőkhöz képest, továbbá 27 esetben a rendkívüli tájékoztatások tartalma volt pontatlan, vagy hiányos. Ezen kihágásokat elkövető kibocsátókat az MNB a jelenleg folyó, illetve jövőben sorra kerülő célvizsgálatok során figyelmezteti kötelezettségeik maradéktalan betartására.

3.2.1.3. Tőkepiaci tranzakciók elemzése

3.2.1.3.1. Belföldi kereskedelem és tiltott piacbefolyásolás szűrése

Az MNB tőkepiaci monitoring tevékenységének **legfőbb pillére a saját készítésű statisztikai modellek, algoritmusok által történő folyamatos ellenőrzés.** Ehhez a MNB adattárháza és különböző statisztikai szoftverek állnak rendelkezésre, ezen eszközök által a tőkepiac felügyelése jóval hatékonyabb, automatizált folyamatok mentén történhet. 2014 első féléve során átlagosan heti 35 000 darab hazai bejelentő, illetve 12 000 darab külföldi bejelentő által közvetített kötés ellenőrzése, átlagosan heti 100 000 ajánlat került vizsgálata történt meg a deviáns viselkedési formák, illetve gyanús tranzakciók kiszűrése érdekében. 42 hazai és 503 külföldi befektetési szolgáltató küldött be a pénzügyi eszközök piacairól tranzakciós adatokat.

Az ügyfelek és tranzakcióiknak megvizsgálása többek között a saját fejlesztésű **regressziós, VaR és faktormodellek segítségével** történik, így a piacbefolyásolásra, belföldességre utaló tény, körülmény bizonyítása is számszerűsíthető, matematikailag alátámasztott adatokon nyugszik. Azon gyanús tranzakciókat lebonyolító ügyfelek folyamatos monitorozása, akik már többször az MNB látókörébe kerültek a későbbiekben intenzívebben történik. Az MNB 2014 I. féléve során átlagosan heti 30 ügyfél tranzakcióit ellenőrizte részletesebben, melyek közül 73 ügyfél esetén gyanús magatartási formák azonosítása után, adatkérést küldött az ügyfél tranzakcióit jelentő befektetési szolgáltató részére.

Az ismertetett **robosztus mennyiségű adatok** tömeges, illetve eredményes feldolgozása érdekében elengedhetetlen a bejövő adatok adatminőségének ellenőrzése. A 2014-es naptári év sajnos jelentős mértékű adatminőség romlással kezdődött, ez a 2013. december elején bekövetkezett új kereskedési rendszer bevezetésével hozható összefüggésbe, hiszen számos a MiFID tranzakciós jelentésben kötelezően szerepeltetendő adat az új platformokon máshogy kinyerhető, így a riportolási mechanizmusok IT fejlesztése a bejelentők számára időt vett igénybe, illetve egyéb értelmezési problémák is jelentkeztek. Az adatminőség javítása érdekében emiatt az első félévben **lényeges szerepet kapott a befektetési szolgáltatókkal való folyamatos kapcsolattartás, kommunikáció a mielőbbi adatminőség javulás, ezáltal az adatok hatékonyabb felhasználása érdekében.**

A projekt keretében az MNB 19 befektetési szolgáltatót keresett meg az adatminőség javítását célzó javaslataival, előírásaival. A folyamatos felügyelés, visszamérés eredményeképp a **megfelelő minőségben beküldött adatok aránya 60%-ról 88%-ra nőtt**. Tapasztalatok szerint a befektetési szolgáltatók leggyakrabban a pontos kereskedési idő, a kötésazonosító, és a helyszínazonosító mezők kitöltésénél hibáztak.

Az MNB folyamatosan vizsgálja a tőkepiacról szóló törvényben a **befektetési szolgáltatók számára előírt gyanús tranzakció jelentési kötelezettség keretében beérkező bejelentéseket**, amelyből az elmúlt félévben 33 darab érkezett, 4 különböző entitástól. Ezen forrásokból származó ellenőrzések fő tapasztalata, hogy **kevés bejelentésre kötelezett szereplő tesz eleget elvárásainknak megfelelő mértékben a tőkepiacról szóló törvényben előírt kötelezettségének**, ennek ellenére a beérkező jelentések tartalmilag megfelelnek a követelményeknek és hozzájárulnak a szűrési tevékenység hatékonyabb ellátásához.

3.2.1.3.2. Nettó short pozíciók felügyelete

A pénzügyi válságra válaszul az Európai Unió a short ügyletekről és a hitel-nemteltjesítési csereügyletekkel kapcsolatos egyes szempontokról szóló **236/2012** európai parlamenti és **tanácsi rendeletben (továbbiakban: SSR) a nettó short pozíciókra vonatkozóan követelményeket írt elő, amelyek ellenőrzése nemzeti szinten az MNB feladata**. A rendeletben előírt adatszolgáltatás keretében 112 küldemény beküldése történt 2014 első félévében (2013. első félévében 61 volt). A nettó short pozíciók beküldésével kapcsolatban megemlítenéd a rendelet értelmezési nehézségeiből fakadó adatminőség problémák kérdése. 2014-ben eddig **a legtöbb adatminőség probléma az állampapír pozíciók számításából adódott**.

Ezen kívül általános tendencia, hogy mind a részvények, mind az állampapírok tekintetében csökkent az összesített nettó short pozíció a félév során. A vizsgált hat hónapban 17 szereplő jelentett magyar vonatkozású értékpapírra vonatkozó nettó short pozíciót (2013-ban 21 volt). A feldolgozandó küldemények száma 2013 hasonló időszakához viszonyítva megnőtt, ám a küldő entitások száma csökkent. Tehát **kevesebb piaci szereplő shortol magyar relevanciával bíró papírt, de nagyobb gyakorisággal változtatja nettó short pozícióját**.

3.2.1.4. Egyéb befektető-védelmi tevékenységek

AZ MNB a fentebb ismertetett tevékenységeken túlmenően a befektetők védelmében **figyelmeztetéseket publikál¹¹** mind a hazai engedély nélkül tevékenykedő (MNB nyilvántartásában nem szereplő), mind a külföldi felügyeletek által közzétett valamilyen

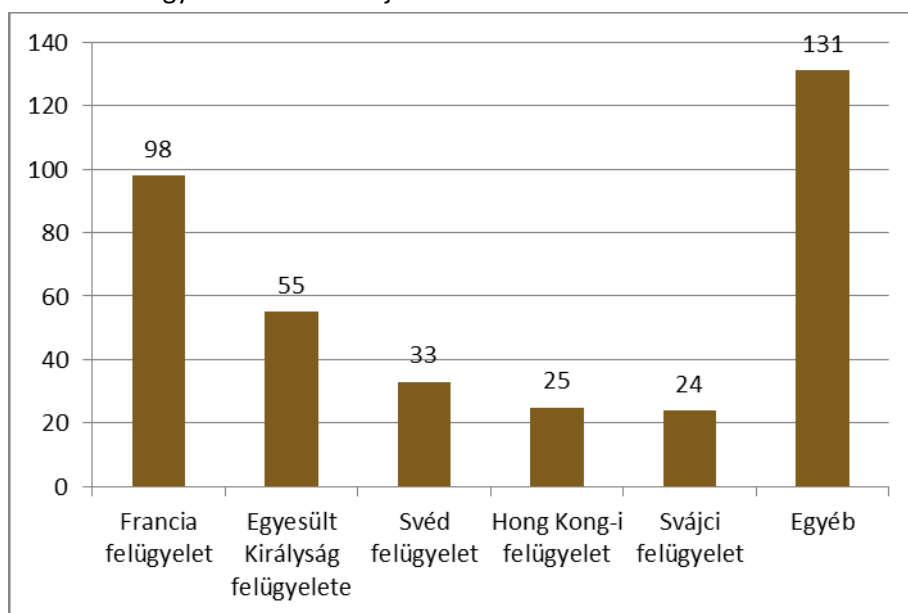
¹¹ http://felugyelet.mnb.hu/bal_menu/figyelemfelhivo

jogszabályt megsértő, gyanús külföldi szereplőkről. A figyelmeztetések elsődleges célja a magyar – elsősorban lakossági – befektetők mindenkor hatékony és naprakész tájékoztatása a szükséges jegybanki engedélyek hiányában befektetési lehetőséget kínáló szervezetekről, ezáltal gátolva a jogosulatlanul szolgáltatást kínálók piaci térnyerését, támogatva a lakossági befektetők megtakarításainak felügyelt szektor felé terelését.

A magyarországi tevékenységi engedély nélkül gyakran megtévesztően módon működő és a lakosság átlagos kockázati érzékenységét jelentősen meghaladó kockázatú befektetési, illetve pénzügyi szolgáltatások és termékek értékesítésével, közvetítésével foglalkozó szolgáltatók a befektetések biztonságára nézve komoly kockázatot hordoznak, hosszú távon rombolják a hazai pénz- és tőkepiacba vetett kisbefektetői bizalmat.

2014 I. félévében az MNB 366 darab figyelmeztetést dolgozott fel és publikált, melyek küldő felügyelet szerinti megoszlását a 11. ábra tartalmazza.

11. ábra Figyelmeztetések bejelentő szerinti alakulása 2014 I. félévében



3.2.2. Piacfelügyeleti hatósági eljárások

Az MNB az elmúlt félévben lefolytatott piacfelügyeleti eljárásai során több olyan lakossági fogyasztókat célzó befektetési-, illetve pénzügyi konstrukció hátterét tárta fel, amelyek nyújtói túl azon, hogy az irányadó ágazati jogszabályok előírásának figyelmen kívül hagyásával folytatták működésüket, tevékenységüket elsősorban a fogyasztók általános pénzügyi ismeretei és pénzügyi-befektetési területen való tájékozottsága hiányának kiszanalására, valamint a fogyasztói érdekek erőteljes csorbítására alapozták.

Ha az MNB **piacfelügyeleti eljárásainak** statisztikai mérlegét nézzük 2014-ben, akkor azt látjuk, hogy 9 piacfelügyeleti eljárás, 1 témavizsgálat és 2 célvizsgálat fejeződött be. A 9 piacfelügyeleti eljárásból 1 esetben az MNB bennfentes kereskedelmet tárt fel, míg 8 esetben jogosulatlan tevékenységet (befektetések engedély nélküli gyűjtése, illetve kezelése;

bejelentés hiányában végzett ügynöki tevékenység; engedély hiányában történő záloghitelezés) szankcionált. A következő fejezetben található két kiemelt eset részletesebb bemutatása. Az ebben az időszakban kiszabott piacfelügyeleti bírság összege meghaladta az 1,5 milliárd Ft-ot. A szankcionált vállalkozások ügyfélköre megközelítette a 10 ezret. A téma- és célvizsgálatokról a Tőzsdei kibocsátók vizsgálata című fejezetben találhatóak részletes információk.

Az elmúlt félév piacfelügyeleti tárgyú fejleményeivel kapcsolatban érdemes kiemelni, hogy az európai uniós jogszabályok között megjelent az új piaci visszaélésekről szóló rendelet (továbbiakban: Market Abuse Regulation, MAR) és a piaci visszaélések büntetőjogi szankcióiról szóló irányelv (továbbiakban: Market Abuse Directive, MAD II).

Az új szabályozással a pénzügyi és tőkepiaci termékek és szolgáltatások fogyasztói szempontjából jelentős előrelépés történt, hiszen határozottabb és egységesebb felügyeleti fellépés válik lehetővé Európa-szerte. A két jogszabályt 2014. június 12-én tették közzé, amivel az új MAR és MAD II által kialakított jogszabályi keretrendszer a 2003-ban életbe lépett 2003/6/EC irányelv helyébe lép. A tagállamoknak – így Magyarországnak is – az uniós szabályozás hatályba lépése után 2 év áll rendelkezésére az új szabályok nemzeti jogrendbe, illetve gyakorlatba történő átültetésére.

A MAR által szabályozott témák többek között kiterjednek a bennfentesek jegyzékének vezetésére, a bennfentes információk közzétételére vonatkozó kötelezettségre, a tilalmi időszaki szabályokra, a weboldalak, blogok és a közösségi média különböző típusai használatára. Ezek alapján a kibocsátónál vezetői feladatokat ellátó személyek számára tilos lesz a kereskedés a köztes pénzügyi jelentés vagy év végi jelentés bejelentése előtt. Továbbá a piaci manipuláció általános tilalma a MAR szerint kiegészül a referenciaérték manipulálásának és a hamis vagy félrevezető információk továbbításának, hamis vagy félrevezető adatok közlésének, illetve minden olyan egyéb cselekménynek a tilalmával, amely valamely referenciaérték kiszámításának manipulálására irányul.

3.2.2.1. Kiemelt piacfelügyeleti vizsgálatok¹²

Meritum Hungary Zrt.

Piacfelügyeleti eljárása keretében az MNB megállapította, hogy a **Meritum Hungary Zrt. óvadéknyújtási szolgáltatása révén engedély nélkül nyújtott pénzkölcsönt**. A Meritum által kötött megállapodásokban arra vállalt kötelezettséget, hogy határozott időre készpénz óvadékot helyez el a fogyasztási kölcsönt nyújtó pénzintézetnél az adós helyett, aki ennek fejében havonta óvadéki díjat köteles fizetni. Az MNB megállapítása szerint a pénzkölcsön nyújtás két alapeleme (a pénzösszeg rendelkezésre bocsátása és annak visszafizetési kötelezettsége) az óvadéknyújtás során kétséget kizáróan megvalósul a két fél

¹² A két kiemelt piacfelügyeleti eljárás lezáró határozatát az MNB 2014 II. félévében adta ki.

jogviszonyában. Az MNB megállapítása szerint a Meritum azáltal, hogy a kölcsönért folyamodó természetes személyeket egy meghatározott pénzügyi intézményhez közvetítette, pénzügyi szolgáltatás közvetítésére irányuló függő ügynöki – bejelentésköteles – tevékenységet végzett anélkül, hogy az MNB nyilvántartásában szerepelne.

Az MNB azonnali hatállyal megtiltotta, hogy a Meritum az MNB engedélye nélkül hitel- és pénzkölcsön nyújtás pénzügyi szolgáltatási tevékenységet folytasson, bejelentés hiányában pénzügyi szolgáltatás közvetítése pénzügyi szolgáltatási tevékenységet folytasson, az engedély nélkül végzett pénzkölcsön nyújtási tevékenység miatt a Meritum Hungary Zrt.-t **55 millió forint, a bejelentés hiányában végzett függő ügynöki tevékenység miatt pedig egymillió forint piacfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezte. Tekintettel arra, hogy a piacfelügyeleti eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján bűncselekmény elkövetésének gyanúja is felmerült, az MNB büntetőeljárást kezdeményezett az illetékes rendőr-főkapitányságnál.**

A Fortress-ügy

Mint arról az MNB már több ízben is tájékoztatta a nyilvánosságot, 2013 novembere óta piacfelügyeleti eljárást folytatott többek között Sz.-F. Zsolt Sándor budapesti természetes személy, a Fortress Holdings LLC, a Flow MoneyConsulting Korlátolt Felelősségű Társaság és a FLOW MONEY INT. LTD tevékenységének vizsgálatára.

A piacfelügyeleti eljárás keretében beszerzett bizonyítékok alapján az MNB már 2014. február végén közzétett végzésében azonnali hatállyal megtiltotta, hogy az említettek engedély nélkül vagy bejelentés hiányában bármely, az MNB engedélyéhez vagy bejelentéshez kötött tevékenységet végezzen. Az eljárás keretében megállapítást nyert az is, hogy 2013 novemberéig Sz.-F. Zsolt Sándor a ténylegesen nem létező Fortress Insurance & Investment Company „képviselésében” eljárva nyilvános forrásgyűjtő tevékenységét a befektetőket megtévesztve, azt a hamis látszatot keltve végezte, hogy ő maga egy világszerte közzismert, amerikai egyesült államokbeli társaság képviselője (legtöbbször igazgatója) vagy valamiféle megbízottja.

Ezen tevékenysége keretében Sz.-F. Zsolt Sándor a ténylegesen nem létező Fortress Insurance & Investment Company „képviselésében” eljárva nagy valószínűséggel több, mint ezer befektetővel került kapcsolatba. Az átvizsgált iratok tanúsága szerint Sz.-F. Zsolt Sándor tevékenysége keretében közel **8 milliárd Ft összegben vett át közvetlenül vagy közvetett módon visszafizetési kötelezettséggel pénzeszközöket.** 2013 novemberét követően Sz.-F. Zsolt Sándor a korábban a nem létező Fortress Insurance & Investment Company „képviselésében” végzett tevékenységét a Fortress Holdings LLC nevében folytatta. Az **MNB több mint 1 500 olyan befektetőt azonosított,** akik nagy valószínűséggel kapcsolatba kerültek a Fortress Holdings LLC-vel. Az Fortress Holdings LLC tevékenysége keretében közel **3 milliárd Ft összegben vett át közvetlenül vagy közvetett módon visszafizetési kötelezettséggel pénzeszközöket.**

Tekintettel az átvett pénzeszközök nagyságára, **az MNB engedély nélkül végzett pénzügyi szolgáltatási tevékenység** (ún. „más, a nyilvánosságtól származó visszafizetendő pénzeszköz gyűjtése”) folytatása okán Sz.-F. Zsolt Sándort, illetve a Fortress Holdings LLC-t is egyenként **500 millió Ft piacfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezte**. Az MNB a maximális összegű piacfelügyeleti bírság alkalmazását megelőzően körültekintően mérlegelte, hogy az engedély nélküli tevékenységet végző személyek bírságolása esetlegesen veszélyeztetheti-e a befektetőknek visszajáró pénzeszközök kifizetését. A rendelkezésére álló bizonyítékok alapján az MNB egyrészt arra a következtetésre jutott, hogy Sz.-F. Zsolt Sándor és a Fortress Holdings LLC a velük kapcsolatban álló befektetőkre, illetve a befektetésekre vonatkozó teljes körű és pontos nyilvántartással nem rendelkeznek. Másrészt az MNB Sz.-F. Zsolt Sándor és a Fortress Holdings LLC piacfelügyeleti eljárás során tanúsított magatartása okán nem látott garanciát arra, hogy Sz.-F. Zsolt Sándor, vagy a Fortress Holdings LLC az esetlegesen alacsonyabb összegben megállapított piacfelügyeleti bírság esetén eszközeit ténylegesen is a befektetőknek visszajáró pénzeszközök kifizetésére fordítaná.

A piacfelügyeleti eljárás keretében a fentiek mellett az is megállapítást nyert, hogy Sz.-F. Zsolt Sándor, illetve a Fortress Holdings LLC a befektetők felkutatásában, a befektetések ismertetésében és a befektetőkkel való kapcsolattartásban a Flow Money Kft., illetve a FLOW MONEY INT. LTD segítségét vette igénybe. Mivel a beszerzett bizonyítékok alapján a Flow Money Kft. és a FLOW MONEY INT. LTD egyaránt a vonatkozó engedélyek nélkül végzett ún. kiemelt közvetítői tevékenységet, **az MNB a Flow Money Kft.-t 1,1 millió Ft, a FLOW MONEY INT. LTD-t pedig 250 millió Ft piacfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezte**.

Bár az MNB az ügy kapcsán már 2013 novemberében már tett feljelentést, azonban a piacfelügyeleti eljárás során beszerzett bizonyítékok alapján újabb bűncselekmények elkövetésének gyanúja is felmerült, így az MNB az illetékes rendőr-főkapitányságnál újabb büntetőeljárásokat kezdeményezett.

3.2.2.2. Tőzsdei kibocsátók vizsgálata

A határidőben történő közzététel jelentősége elsősorban a befektetői döntések megalapozásában, támogatásában rejlik. A közzé nem tett, azonban a társaság által kibocsátott értékpapírok értékét vagy hozamát, illetve a kibocsátó megítélését közvetlenül vagy közvetve érintő információ felhasználásával kötött ügylettel megvalósul a tiltott bennfentes kereskedelem. A bennfentes kereskedelem hatósági ellenőrzésének elősegítése érdekében a nyilvánosan működő társágoknak a bennfentes információhoz hozzáférő személyekről naprakész nyilvántartást kell vezetniük. **Az MNB témavizsgálatban ellenőrizte 11 kibocsátó társaság bennfentes nyilvántartási gyakorlatát.** A 2014. első félévében lezárult vizsgálatok kapcsán az MNB legfőbb üzenete e társaságok felé az volt, hogy e nyilvántartást bennfentes információra okot adó eseményenként (pl.: lényeges tárgyalások folytatása, szerződések megkötésének folyamata), az információhoz hozzáférő személyek körének folyamatosan bővítésével kell vezetni egészen az információ nyilvánosságra hozataláig. **Az MNB az érintettek minél alaposabb tájékoztatása céljából a témát a soron következő**

tőkepiaci szakmai nap napirendjére tűzte. Az MNB a jövőben is figyelmet fordít a nyilvánosságra hozott információk valóságtartalmának ellenőrzésére is, ugyanis – többek között – a megalapozatlan, félrevezető, hamis információ közlése, híresztelése, nyilvánosságra hozása vagy nyilvános közlése tiltott piacbefolyásolásnak minősül.

A tőkepiac iránti bizalom megóvása és növelése szempontjából különösen fontos, hogy a pénzügyi információk felhasználói (befektetők, elemzők, sajtó) számára a pénzügyi jelentések, beszámolók teljes és átlátható képet nyújtsanak a kibocsátó társaságok vagyoni, pénzügyi és jövedelmi helyzetéről, a működésével kapcsolatos kockázatokról és a tevékenység során felmerülő bizonytalanságokról.

Az MNB e társaságok által nyilvánosan kibocsátott értékpapír értékét vagy hozamát, illetve a kibocsátó társaság megítélését közvetlenül vagy közvetve érintő rendkívüli tájékoztatásokra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzésén túl – többek között – **vizsgálja az éves és féléves jelentések részét képező beszámolók – beleértve a nemzetközi számviteli standardok (továbbiakban: IFRS-ek) szerint készített összevont (konszolidált) beszámolók – megfelelőségét is.**

E tevékenység során az MNB **nem vizsgálta a beszámolóban szereplő összegek könyvelési és bizonylati alátámasztását, tehát ez irányú tevékenysége semmi esetre sem tekinthető másodlagos könyvvizsgálatnak.** Az MNB az IFRS-ek szerint konszolidált éves beszámolók vizsgálata során azt ellenőrzi, hogy a kibocsátó által megfelelő mennyiségű és kellően részletes információ került e bemutatásra, valamint hogy azok összhangban vannak-e a standardalkotó szándékával, és az uniós gyakorlattal.

Az MNB a fenti szempontok érvényesülését figyelembe véve 2014. év első félévében az EST Média Vagyonkezelő Nyilvánosan Működő Részvénytársaságot, valamint az OPTISOFT Számítástechnikai, Pénztárszolgáltató, Könyvelő és Oktató Nyilvánosan Működő Részvénytársaságot marasztalta el és kötelezte 8 millió, illetve 5 millió forint felügyeleti bírság megfizetésére.

4. FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS PIACFELÜGYELETI JELLEGŰ KOCKÁZATOK

A fejezetben ismertetésre kerülnek az MNB fogyasztóvédelmi, illetve piacfelügyeleti tevékenysége során észlelt fogyasztói (termék, árazás stb.) trendek, kockázatok, illetve szabályozási változások. Az adott szakasznál ezek egységben kerülnek bemutatásra, kivételt képeznek azok a részek, ahol a terjedelem vagy a relevancia okán önálló szakasz volt szükséges (pl. az Eladósodásról szóló rész).

4.1. Fogyasztóvédelmi kockázatok

Az MNB a pénzügyi fogyasztóvédelem területén is következetesen fel kíván lépni a pénzügyi szolgáltatásokat igénybevevő fogyasztók jogai érdekében, a szolgáltatókat felelős, tisztességes magatartás irányába kívánja terelni. Ennek keretében a fogyasztók számára hátrányos jelenségeket a lehető leggyorsabban azonosítja és azok „tüneti” kezelése mellett különös figyelmet fordít az okok feltárására, megszüntetésére, ezáltal is megelőzve a fogyasztók számára hátrányos magatartási formák ismételt kialakulását.

Jelen fejezet az MNB által azonosított, fogyasztókra ható kockázatokat foglalja össze. A kockázatok azonosítása a beérkező hatósági kérvények és ügyfélszolgálati megkeresések, valamint piaci folyamatok elemzése alapján történt. A kockázatok bemutatása az egyes ügyféligény típusok bontása szerint történik. A hatósági vizsgálati tevékenység tervezésénél is figyelemmel van az MNB az észlelt kockázatokra, így - ahol ez már beépítésre került a vizsgálati tervekbe – az is megemlítsre kerül („kiemelt ellenőrzési célterület”).

Az egyes azonosított kockázatokat relatív hatásuk, illetve az érintett fogyasztói csoportok nagysága alapján 4 kategória szerinti intézkedési mátrixba soroltuk. Értelemszerűen a széles fogyasztói csoportot érintő, relatíve nagyobb potenciális hatású kockázatoknál („A” kategória) hangsúlyosabb intézkedések jöhetnek szóba, míg a szükségesség és arányosság elve alapján az érintett csoport nagysága, és a lehetséges fogyasztói kár függvényében relatíve enyhébbek is (sorrendben: „B”, „C”, és „D” kategória).

3. táblázat Intézkedési mátrix a kockázatok relatív hatása és az érintett fogyasztói csoport nagysága szerint

Relatív hatás ↑ Nagy Kicsi	Vizsgálendő, szükség esetén lépés „C” Mező	Átfogó hatósági lépés „A” Mező
	Figyelendő, monitorozandó „D” mező	Figyelemfelhívás, szükség esetén lépés „B” mező
	Kicsi	Nagy
	Érintett csoport nagysága →	

Az egyes kategóriákba tartozó aktuális kockázatok és az ahhoz kapcsolódó intézkedések ismertetése:

Kockázat	Besorolás	Intézkedés
A fizetési nehézségek fogyasztók általi nem megfelelő kezelése	A	Tájékoztató anyagok kiadása, pénzügyi tudatosság fejlesztése Jövőbeli túlzott eladósodást megakadályozó MNB rendelet (PTI és LTV maximalás)
A devizaalapú hitelekkel kapcsolatos perek, tömeges fogyasztóvédelmi problémák	A	Az ún. elszámolási és forintosítási törvény által az MNB-re delegált feladatok maximális végrehajtása
Elégtelen tőketörlesztés kockázata kombi hitelek esetén	A	A problémakört érintő adatszolgáltatás elemzése, a néhány kiemelten érintett intézmények figyelemmel kísérése.
Egyoldalú díjemelés és számlafelmondás	A	A Felügyelet a szabályozás betartatását kiemelten kezeli MNB honlapján tájékoztató publikálása
Félreértékesítés (misseling)	A	Fogyasztóvédelmi vizsgálat keretében történő ellenőrzés, próba ügyletkötés, tájékoztatói kötelezettség fokozott ellenőrzése, MNB honlapján tájékoztató
Kgfb szerződés felmondásához szükséges a szerződés fordulónapjának ismerete	B	A tájékoztatói szabályok betartatása a Felügyeletnek kiemelt ellenőrzési célterülete MNB honlapján tájékoztató publikálása, tájékoztató füzet kiadása
Növekvő készpénzhasználattal járó kockázatok	B	A fogyasztók figyelmének felhívása a kockázatokra
Kérés nélküli hitelkeret megállapítás, emelés, hitelkártya kérés nélküli kiküldése	B	Fogyasztók széles körű tájékoztatása a kockázatokról
Nem szabályszerű MiFID tesztelés	B	Fogyasztóvédelmi vizsgálat keretében történő ellenőrzés MNB honlapján tájékoztató a különböző befektetésekkel járó kockázatokkal kapcsolatosan
Hitelkártya használat egyéb veszélyei	B	Fogyasztók széles körű tájékoztatása a kockázatokról
A nyugdíjbiztosítások magas költségszintje	C	MNB ajánlás kiadása a maximális költségszintről (TKM)
Online platformok, magas tőkeáttételes ügyletek, kereskedési robotok	C	Tőkepiaci prudenciális, ill. piacfelügyeleti eljárások lefolytatása MNB honlapján tájékoztató az online befektetési lehetőségek kockázatairól
KHR listával kapcsolatos kockázatok	C	Fogyasztóvédelmi vizsgálat keretében történő ellenőrzés KHR-el kapcsolatos MNB honlapján tájékoztató, tájékoztató füzet kiadása
Árubemutatók pénzügyi kockázatai	C	A fogyasztók széles körű tájékoztatása a kockázatokról, fogyasztóvédelmi vizsgálatok elrendelése
Bizalmi vagyonkezelés	C	Új szolgáltatástípus monitorozása, szükség esetén szabályozási javaslat
Befektetési arany	C	Fogyasztók tájékoztatása a nem felügyelt befektetési termék kockázatairól
Jogosulatlan szolgáltatásnyújtás	C	Piacfelügyeleti eljárások, a piaci szereplők nyilvántartása lekérdezhető formában, jogosulatlan tevékenység bejelentésének lehetősége (honlapon „Figyelmeztetések”),
Pénzügyi vállalkozások 2010 előtti gépjármű hitelezési tevékenysége	C	Ügyletek folyamatos tájékoztatása az ügynöki szerződések típusára vonatkozólag.
Várakozási idő egészségbiztosítás esetén	D	Fogyasztók széles körű tájékoztatása a kockázatokról
Portfóliókezelési tevékenységhez kapcsolódó ügyfél tájékoztatás	D	Tőkepiaci prudenciális vagy fogyasztóvédelmi vizsgálat keretében történő ellenőrzés
Civil fogyasztóvédelemmel foglalkozó szervezetek tanácsadása	D	Országos lefedettségű, ellenőrzött minőségű szolgáltatást nyújtó civil háló kialakítása
Bitcoin	D	Fogyasztók tájékoztatása a virtuális nem szabályozott eszközök extrém kockázatairól

4.1.1. Folyószámla és pénzforgalom

Szabályozási változások

A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.) is kiegészült néhány fontosabb, **fogyasztóvédelmi szempontból fontos szabállyal**. Annak érdekében ugyanis, hogy a fogyasztók maximálisan kihasználhassák a törvény adta ingyenes készpénzfelvételi lehetőséget a törvény kötelezően előírta, hogy a pénzforgalmi szolgáltató nem köthet ki olyan szerződési feltételt, amely alapján a vele szerződő fogyasztó számára a Magyarországon elhelyezett automata bankjegykiadó gépből készpénz-helyettesítő fizetési eszköz útján történő készpénzfelvétel fizetési műveleti értékhatárának felső mértékét napi százötvenezer forintnál alacsonyabban határozza meg. Ezzel egyidejűleg pedig a pénzügyi szervezeteknek biztosítaniuk kellett – mind a szerződési, mind a technikai feltételét annak, hogy az ügyfél az ATM-ből tranzakciónként legalább hetvenöt-ezer forintot fel tudjon venni.

A magyarországi pénzforgalmi szolgáltatók belföldön alkalmazott bankközi jutalékainak mértéke korábban magasabb volt a fizetési kártyával végzett határokon átnyúló tranzakcióinál alkalmazott bankközi jutalékoknál. **A 2014. január 1-től bevezetett rendelkezésekre** figyelemmel a pénzforgalmi szolgáltatók a jövőben nem alkalmazhatnak magasabb díjakat a nemzetközi díjknál, vagyis a belföldi tranzakciókhoz kapcsolódó bankközi jutalékok forgalommal súlyozott átlaga nem haladhatja meg a határon átnyúló tranzakciók bankközi jutalékának hasonló módon számolt átlagát. Ez a fizetési számla terhére kibocsátott készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatával kezdeményezett fizetési művelet esetében a fizetési művelet értékének 0,2 %-át, hitelkeret terhére kibocsátott készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata esetén a fizetési művelet értékének 0,3 %-át jelenti.

Az egyoldalú díjmelés és számlafelmondás kiemelt vizsgálati célterület

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (új Hpt.) a fogyasztói kölcsön- és lízingszerződéseken kívüli körben, így például a pénzforgalmi szolgáltatások körébe eső számlaszerződések tekintetében csak bizonyos feltételek esetén teszi lehetővé az egyoldalú, ügyfél számára **kedvezőtlen díjmódosítást**. Az egyoldalú szerződésmódosítás tekintetében két konkrét tilalmat is felállít: egyfelől szerződés egyoldalúan nem módosítható új díj vagy költség bevezetésével, másfelől az egyes kamat, díj vagy költségelemek szerződésben meghatározott számítási módja egyoldalúan, az ügyfél számára kedvezőtlenül nem módosítható.

Az MNB álláspontja szerint a díjmentes, ingyenes, 0 forint megnevezésű szolgáltatás, akár fix összeggel, akár százalékosan, akár ezek kumulációjával történő fizetendővé tétele, továbbá a díjnak díjfizetési kötelezettség terhe mellett történő bevezetése mind fogyasztói, mind szolgáltatói szempontból új díj bevezetésének számít. A számítási mód megváltoztatása az adott díj meghatározása, kiszámítása fenti, alapvető módjának megváltoztatását, az egyik számítási módról valamely másik számítási módra történő

áttérést jelenti, vagyis amikor a díj mértékét a korábbtól eltérő számítási móddal kell a továbbiakban meghatározni. **Az MNB számos felügyelt intézménynél tapasztalt jogszabálysértést a fenti témában, ezért a jövőben is hangsúlyos területként kezeli a problémakört.** A prevenció különös jelentőséggel bír tekintettel arra, hogy a pénzügyi szervezetek a pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása során jelentős gazdasági, társadalmi funkciót töltenek be mind a pénzforgalmi szolgáltatásoknak a fogyasztók széles körét érintő jellege, mind pedig a pénzforgalmi szolgáltatások rendszeres igénybevételének viszonylagos megkerülhetetlensége miatt.

A transzparencia hiányának kockázatai, bankváltás

A transzparenciát rontja, hogy a hirdetmények, kondíciós listák piaci szereplőnként akár jelentősen eltérő szerkezetűek is lehetnek, a közzététel módja pedig jellemzően nem segíti a gyors, pontos tájékozódást. A különböző **díjösszehasonlító oldalak** részben kezelik ezt a problémát. A közeljövőben az MNB nagyobb hangsúlyt kíván helyezni ezen összehasonlító oldalakra, illetve saját honlapján működtetett Bankszámlaválasztó programjára.¹³ Az **MNB számlaválasztó programja** — Európában egyedülálló módon — kötelező adatszolgáltatáson nyugszik, így a program alkalmazásával a fogyasztók hiteles adatok alapján naprakészen tájékozódhatnak a pénzügyi szervezetek által aktuálisan nyújtott szolgáltatásokról, azok díjairól és költségeiről.

A **jövőben felértékelődik a bankváltás** jelentősége, mivel a jellemzően árérzékeny hazai piacon a költségek növekedése miatt a fogyasztók tudatosabban választanak szolgáltatót. A bankváltás lebonyolítását a jelenleginél egyszerűbbé kell tenni. Ezt egyrészt szabályozással, másrészt a technikai feltételek biztosításával, fejlesztésével lehet megtenni. Az Európai Parlament 2014. április 15-én fogadta el a „fizetési számla” irányelvet, amely a fizetésiszámla-díjak összehasonlíthatósága mellett a számlaváltással is foglalkozik. Az irányelv célja, hogy gyors és egyszerű eljárást biztosítson azon ügyfelek számára, akik meglévő fizetési számlájuk helyett egy másik banknál vagy pénzforgalmi szolgáltatónál kívánnak új számlát nyitni. Az irányelvet a kihirdetéstől számított 2 éven belül kell átültetni a nemzeti jogba, azonban indokolt a lehetséges legrövidebb időn belül történő átültetése a hazai jogrendszerbe.

A technikai feltételek biztosítása tekintetében kiemелendő **a számlaszám-átírányítási szolgáltatás**, amelynek bevezetése esetén egy előre meghatározott ideig az ügyfél régi számlaszámára érkező átutalások, illetve beszedési megbízások automatikusan továbbküldésre kerülnének az új számlára. Ugyancsak fontos szempont, hogy a csoportos beszedési megbízások adatai pénzügyi szolgáltató váltás esetén az új szolgáltató számára is elérhetőek legyenek, amely megoldható a régi és az új szolgáltató közötti közvetlen adatátadással, vagy az adatok központi helyen történő tárolásával, ahonnan az arra feljogosított szolgáltató hozzájut az adatokhoz.

¹³ <https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/alkalmazasok/szvp>

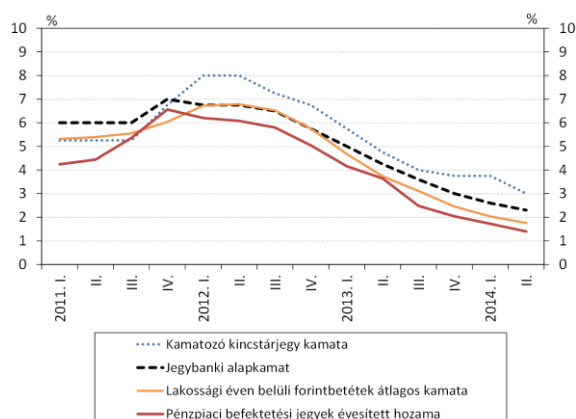
4.1.2. Megtakarítások

4.1.2.1. Rövid lejáratú megtakarítások

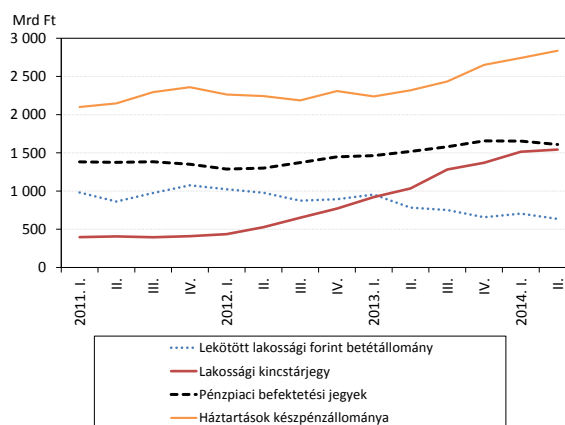
A háztartások készpénzállománya továbbra is folyamatosan emelkedik, ami köthető a tranzakciós illeték bevezetéséhez és a csökkenő forint kamatkörnyezethez is. Az alacsony betéti kamatok, az ingyenes készpénzfelvétel bevezetése és a tranzakciós díjak fenntartása várhatóan 2014 hátralévő részében is ilyen irányban befolyásolja a lakosság készpénztartási szokásait.

A betéti kamatok csökkenésével párhuzamosan folytatódott a háztartások portfóliójának átrendeződése. 2014 első felében tovább mérséklődött a háztartások **banki betétállománya**. Ugyanakkor a háztartások betétein belül emelkedett a látra szóló- és folyószámla betétek aránya. Ezzel párhuzamosan növekedett az általuk tartott **állampapírok és befektetési jegyek volumene**. Az alacsony hozamkörnyezetben megnőtt a magasabb megtérülést ígérő instrumentumok vonzereje, ezért a háztartások rövid megtakarításaik nagyobb hányadát fektetik inkább kincstárjegyekbe.

12. ábra Jegybanki alapkamat és a rövid lejáratú befektetések kamata/hozama



13. ábra Háztartások rövid lejáratú megtakarításainak állománya



A növekvő készpénzhasználattal járó kockázatok

Az ATM használati trendekben is elmozdulás történt, a fogyasztók számára pozitív ingyenes készpénzfelvételt biztosító szabályozás miatt – a jogalkotói szándéknak megfelelően – a havi jövedelmük átutalása utáni rövid időszakban vesznek fel 1-2 alkalommal nagyobb összeget.

Az ingyenes készpénzfelvétel tárgykörében – a **tájékoztatatlanság** következtében – fogyasztói oldalon bizonytalanság érzékelhető a tekintetben, hogy mely számlák vonatkozásában vehető igénybe a kedvezmény, illetve, hogy fő- és társkártyák esetében hogyan értelmezhető mind a nyilatkozattételi kötelezettség, mind az összeghatár.

Fontos tehát hangsúlyozni, hogy a kedvezmény a forint alapú fizetési számlára vonatkozik (tehát a betéti számlákra nem), és a hitelkártya-számlákhoz kapcsolódó hitelkártyával történő készpénzfelvételnél sem vehető igénybe. Kiemelendő továbbá, hogy egy számlához csak egy nyilatkozat tehető, a kedvezmény tehát nem tulajdonosonként, hanem számlánként

vehető igénybe. Amennyiben egy számlának több tulajdonosa van, vagy több bankkártya kapcsolódik hozzá (fő- és társkártya) a kedvezmény – tekintettel arra, hogy az a számlához kapcsolódik – együttesen értendő.

4.1.2.2. Hosszabb lejáratú megtakarítások

A **hosszabb lejáratú megtakarítások** közé sorolhatóak többek között a különböző nyugdíjtermékek, az állampapírok, a befektetési alapok, a tartós befektetési számlák, a közvetlen tőkepiaci befektetések, illetve az életbiztosítási megtakarítások is.

A **magánnyugdíjpénztári taglétszám folyamatosan csökken, ennek** elsődleges oka a pénztárak megszűnése, melynek következtében nőtt az állami társadalombiztosítási nyugdíjrendszerbe történő visszalépések száma.¹⁴ Az **önkéntes nyugdíjpénztárak** esetében is **folytatódott a taglétszám zsugorodása**, ami az új belépők számának csökkenésével, a tagdíjat nem fizető tagok kizárásával, valamint a költségkontrollt előtérbe helyező munkáltatók megváltozott hozzáállásával magyarázható. **Emellett viszont kiemelhető, hogy a kasszában lévő vagyon viszont lassan, de folyamatosan növekszik.**

Új megtakarítási terület a **nyugdíjbiztosítások piaca**. Az önkéntes pénztári piacon meghatározó szolgáltatók egy részének értékesítési csatornáit gyengülni fognak, mivel egyes pénztárszolgáltatók tulajdonosai – biztosítók – várhatóan a saját biztosítási termékeik értékesítését fogják első helyre sorolni. **A nyugdíjbiztosítások fontos szerepet játszhatnak az időskori anyagi biztonság biztosításában, így a termék fejlesztésénél különös hangsúllyal kell figyelembe venni az ügyfél érdekét.** A szolgáltatóknak törekedni kell arra, hogy a termék hosszú távon megőrizze értékét és gyarapítsa azt. A termék szerkezetét ezért úgy kell felépíteni, hogy a termék céljához igazodó befektetések várható eredménye legalább a költségeket és az inflációt fedezze komoly eséllyel, és az adózási ösztönző ezen felül, tényleges ügyfélelőnyként jelentkezzen.

Ezek hiánya egy komoly fogyasztói kockázat, főleg egy esetleges magas, de a fogyasztók által nem átlátható költségszint és struktúra esetén. Mindezek miatt, valamint a nyugdíjcélú megtakarítások társadalmi célja megvalósításának érdekében **az MNB, mint a prudenciális felügyeletért és a pénzügyi fogyasztóvédelemért egyaránt felelős szerv, a jó gyakorlatok kialakítása érdekében 2014-ben ajánlás¹⁵ kibocsátásával nyújtott segítséget a biztosítóknak és a biztosításközvetítőknak.**

Az ajánlás – többek között – javaslatokat tartalmaz a **fair termékfejlesztés alapelveire**, illetve **az egyes futamidőkre ajánlott TKM^{Ny} (teljes költségmutató %) mutatókra vonatkozóan.**

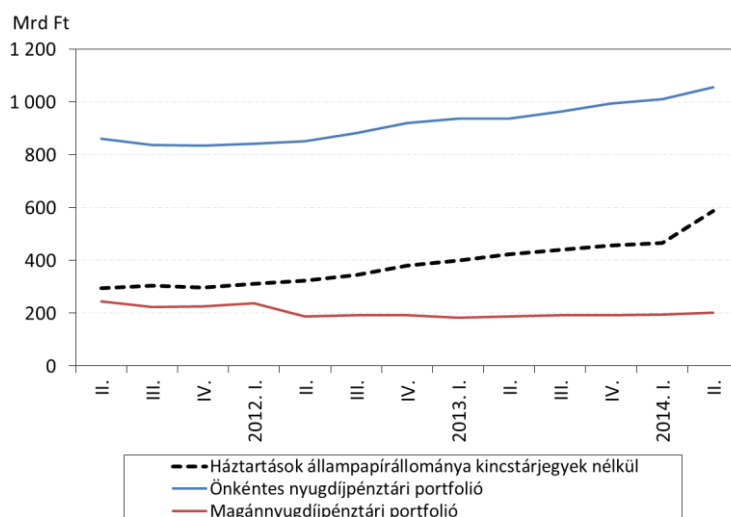
¹⁴ A végelszámolás alatt álló magánnyugdíjpénztárak esetében a más pénztárba történő átlépésről nem nyilatkozó tagok automatikusan visszakérülnek az állami társadalombiztosítási nyugdíjrendszerbe.

¹⁵ A Magyar Nemzeti Bank 2/2014. (V. 26.) számú ajánlása a nyugdíjbiztosításokról.

A nyugdíjajánlás visszamérése kapcsán beérkezett válaszok szerint 2014 júliusától szektorszínten 13 nyugdíjbiztosítási terméket vezettek ki a piacról. A visszamérés válaszai alapján 28 termék esetén módosították a termék paramétereit az ajánlásban előírtak figyelembevételével, a módosított termékek (az ajánlás jellegéből adódóan) unit-linked (UL) típusú nyugdíjbiztosítások. A piacon lévő 45 értékesíthető unit-linked termék közül 43 felel meg az MNB ajánlásnak. Két értékesíthető UL termék azért nem felel meg az MNB ajánlásnak, mert a biztosítók kérdőívben megadott válasza alapján a tartamhoz igazodó állampapírokat tartalmazó, nem összetett szerkezetű eszközalapokkal elérhető TKM^{Ny} érték meghaladja az ajánlásban szereplő értéket.

A hosszabb lejáratú befektetések egyik eszköze **az állampapír, mely befektetési forma az elmúlt időszakban** - jelenős részben a tudatos kormányzati célkitűzések következtében - **egyre nagyobb népszerűsége tett szert**. Ennek egyik oka a lakosság számára is vonzó állampapír konstrukciók (prémium magyar államkötvény, bónusz magyar államkötvény) kínálata, másrészt a banki betéti kamatoknak a jegybanki alapkamat csökkenésével párhuzamosan történő (korábban már említett) csökkenése.

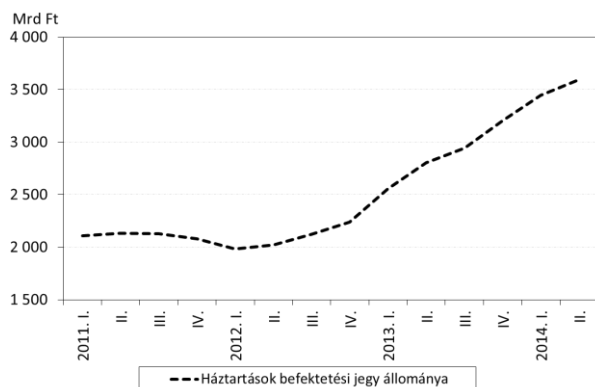
14. ábra Háztartások állampapír állománya (kincstárjegyek nélkül) és nyugdíjpénztári megtakarítások



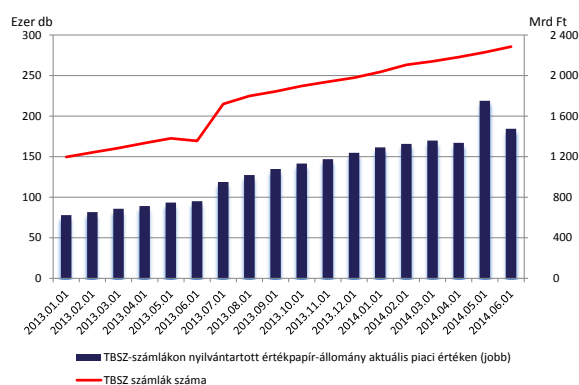
Az MNB a Bszt. tájékoztatási követelményeinek érvényesülése szempontjából fontosnak tartja, hogy a lakossági befektetők az egyértelműen alacsony kockázatok mellett is tudják azt, hogy a tőkegarancia csak a lejáratig tartott állampapírok esetében biztosított, tehát a lejárat előtti másodpiaci értékesítésnél akár tőkeveszteséget is elszenvedhetnek.

A banki betéti kamatok csökkenése az állampapírok mellett a **befektetési alapok és a tartós befektetési számlák felé is** terelte a fogyasztók figyelmét, ugyanakkor a részvények forgalma évek óta mind a szabályozott piacokon, mind a szabályozott piacokon kívül csökkenést mutat.

15. ábra A háztartások befektetési jegy-állománya

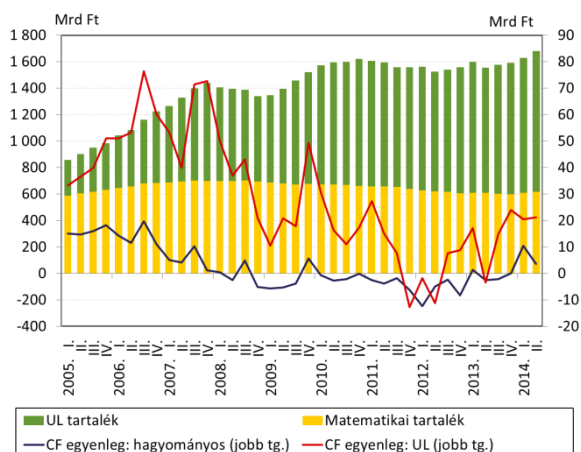


16. ábra TBSZ számlák száma és az értékpapír-állomány értéke



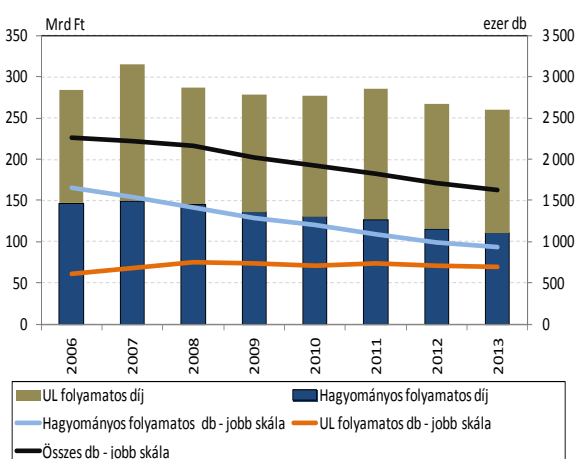
A **TBSZ számlák** száma egy év alatt közel 80%-kal növekedett és év végére megközelítette a 260 ezret. A TBSZ számlákon szereplő állomány is folyamatos növekedést mutat, év végére meghaladta az 1.236 milliárd forintot.

17. ábra Életbiztosítási megtakarítások és CF egyenleg* alakulása



* *nettó, azaz az igénybe vett szolgáltatásokkal csökkentett befizetések*

18. ábra A rendszeres díjas életbiztosítások díjbevételének és szerződésszámának alakulása



Az **életbiztosítási megtakarítások** visszaszorulásának az életbiztosítások egy speciális fajtájának, a nyugdíjbiztosítások adókedvezménye vethet véget. Részen az adókedvezmények fokozatos kivezetése miatt, a rendszeres díjas életbiztosításokba beáramló nettó (az igénybe vett szolgáltatásokkal csökkentett) befizetések trendszerűen csökkentek az elmúlt 8 évben. A hazánkba 2008-tól begyűrűző pénzügyi válság nem okozott törést ebben a trendben. A hagyományos életbiztosításoknál ez a 2005-ben elindult folyamat 2008-tól tényleges pénzkivonássá fokozódott.

A befektetési egységekhez kötött (unit-linked, UL) életbiztosításokat 2007-ig még segítették a magasabb hozamkilátások, a magasabb jutalékszint, illetve a kamatadó-mentesség, de a gazdasági válság itt is éreztette a hatását. A betéti kamatok esésével a befektetési egységhez kötött életbiztosítások piaca újra éledezik, de igazi áttörést a nyugdíjbiztosítások 2014.

január 1-jétől hatályos, a **nyugdíjpénztárakéhoz, illetve a nyugdíj-előtakarékossági számlákéhoz (NYESZ) hasonló adókedvezménye** hozhat a rendszeres életbiztosítások piacán. Az egyszeri és eseti díjas életbiztosítások díjbevétele természeténél fogva nagyobb ingadozást mutatott az elmúlt években, mivel ezek a termékek érzékenyebben reagálnak az externális hatásokra (válság, végtörlesztés, alacsony kamatkörnyezet).

4.1.3. Kockázatcsökkentő termékek

Szabályozási változások

A **biztosítási szektorban** a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvényben (Bit.), illetve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvényben (Kgfb tv.) 2014. január 1-jétől az alábbi, fogyasztóvédelmi szempontból kiemelendő változások történtek. A fogyasztók szélesebb körű tájékoztatása és szerződéskötési biztonsága érdekében a biztosításközvetítőkre vonatkozó rendelkezések több ponton kiegészültek, melynek értelmében a biztosításközvetítőnek a biztosítási szerződés megkötését megelőzően és annak módosításakor is kötelessége az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy a tevékenysége során okozott kárért vagy felmerült sérelemdíjért ki áll helyt. A későbbi jogosultsági viták megelőzése érdekében nyilatkoznia kell arról is, hogy rendelkezik-e a termékre vonatkozó terjesztési felhatalmazással, díj vagy díjelőleg átvételére jogosult-e, s milyen képviseleti joggal rendelkezik.

A fogyasztók tájékoztatását segíti elő az a jogszabályi változás is, amelyre figyelemmel a 2014. január 1-jétől a biztosítási szerződésnek tartalmaznia kell a **befektetési egységhez kötött életbiztosítás** esetén az eszközalap felfüggesztéssel és szétválasztással kapcsolatos részletes szabályokat, melynek értelmében az e szerződésekkel érintett ügyfelek részére szóló tájékoztatást a biztosító legkésőbb a 2014. január 1-jét követő első, kötelező éves tájékoztatással egyidejűleg teljesíti.

Kgfb szerződés felmondásához szükséges a szerződés fordulónapjának ismerete

A **kgfb**-t illetően továbbra is lényeges felhívni a fogyasztók figyelmét arra, hogy **nem minden szerződés naptári évfordulós**, így a szerződés szerződő részéről történő esetleges felmondása esetén fontos a biztosítás évfordulójának pontos, dátumszerű ismerete.

A fogyasztóknak tisztában kell lenniük azzal is, hogy amennyiben a szerződő a biztosítóváltás mellett dönt, a kgfb szerződésének felmondását levélben, faxon, vagy fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott e-mailben, lehetőleg igazolható módon kell eljuttatnia a biztosítóhoz úgy, hogy az a biztosítási **évforduló előtt legkésőbb 30 nappal beérkezzen**. A határidő után beérkezett, vagy a nem szabályosan (pl. szóban, elektronikus aláírással nem rendelkező e-mailben) megtett felmondást a biztosító nem fogadhatja el.

A fenti problémák miatt a kgfb szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatási szabályok betartatása az MNB egyik kiemelt ellenőrzési célterülete.

Várakozási idő egészségbiztosítás esetén

Az egészségbiztosítások terjedésével új típusú kockázatokkal szembesülhetnek a fogyasztók. Az ápolási szolgáltatásra irányuló biztosítás esetén, illetve akkor, ha a biztosítandó személy valamely tartós betegsége a szerződéskötéskor mindkét fél által ismert volt, azaz arról a biztosító is ismerettel rendelkezhetett, az említett betegségre vonatkozóan a felek az egészségbiztosítási szerződésben legfeljebb **hároméves várakozási időt köthetnek** ki. Azaz a biztosító a szerződésben kikötött időszakban korlátozhatja az ápolási szolgáltatás miatti kifizetést azokban az esetekben, amikor a szolgáltatás teljesítésére olyan, az ajánlattételkor már fennállt tartós betegség miatt kerülne sor, melyről a biztosító ismerettel rendelkezhetett.

Fontos a fogyasztókat tájékoztatni arról, hogy az egészségbiztosítást a biztosító rendes felmondással nem szüntetheti meg. Kivétel e szabály alól a biztosítási kockázat jelentős növekedése, azonban az életkor előrehaladása folytán előállt egészségromlás nem vehető ekként figyelembe.

4.1.4. Eladósodás

4.1.4.1. Szabályozási változások

4.1.4.1.1. A tisztességtelen hitelezési tevékenység átfogó rendezése

A fogyasztók nagyon széles körét érintő, elsősorban devizaalapú hitelekkel kapcsolatos jogbizonytalanság területén az elmúlt időszakban jelentős előrelépések történtek.

2013. december 16-án a Kúria meghozta a 6/2013. Polgári jogegységi határozatát a deviza alapú kölcsönszerződésekkel kapcsolatos perekben felmerült egyes elvi kérdésekről és az alábbi megállapításokat tette:

A deviza alapú kölcsönszerződés, mint szerződéstípus önmagában amiatt, hogy a kedvezőbb kamatmérték ellenében **az árfolyamkockázat az adósnál jelentkezik, nem ütközik jogszabályba**, nem ütközik nyilvánvalóan a jó erkölcsbe, nem uzsorás szerződés, nem irányul lehetetlen szolgáltatásra és nem színlelt szerződés.

A szerződési terheknek a szerződés megkötését követő - előre nem látható - egyoldalú eltolódása az érvénytelenség körében nem értékelhető, tekintettel arra, hogy az érvénytelenségi oknak a szerződés megkötésekor kell fennállnia. A pénzügyi intézményt a jogszabály alapján terhelő tájékoztatási kötelezettségnek ki kellett terjednie **az árfolyamváltozás lehetőségére**, és arra, hogy annak milyen hatása van a törlesztőrészletekre. A tájékoztatási kötelezettség nem terjedhetett ki az árfolyamváltozás mértékére.¹⁶

¹⁶ Európai Unió Bírósága a C-26/13. számú ügyben a Kúria által benyújtott előzetes döntéshozatal iránti kérelmét elbírálva megállapította, hogy az árfolyamrés tisztességtelensége kapcsán vizsgálni szükséges, hogy az a „szerződés elsődleges tárgyának” fogalma alá tartozik-e.

A Kúria 2014. június 3-án az ún. „árfolyamrés” ügyében az alábbi három érdemi kérdésben foglalt állást: a perbeli különmű árfolyamok alkalmazását előíró szerződéses rendelkezések nem tartoznak a főszolgáltatást megállapító, illetve a szolgáltatás ellenszolgáltatás arányát meghatározó szerződéses kikötések körébe, így e szerződési feltételek tisztességtelenségét a bíróság vizsgálhatja.

A támadott szerződési feltételek tisztességtelenek, mivel a deviza alapú kölcsönszerződések esetén nem került sor átváltásra csak átszámításra, amelyért a pénz átváltásakor szokásos díjazás nem jár. A konkrét esetben a tagállami jog diszpozitív rendelkezése válik a szerződés részévé, azaz a Ptk. 231. § (2) bekezdése alapján az MNB **hivatalos deviza árfolyama** alkalmazandó.

A Kúria 2014. június 16-i ülésén az alábbi kérdésekben is jogegységi döntést hozott:

- Az árfolyamkockázat a főszolgáltatás része, így tisztességtelensége kizárólag akkor vizsgálható, ha annak tartalma az átlagos ügyfél számára a szerződéskötéskor nem volt világos, érthető.
- Az egyoldalú szerződésmódosítás akkor tisztességtelen, ha a fogyasztó számára nem világosan és egyértelműen határozzák meg, hogy az egyes körülmények változásai mily módon hatnak a fogyasztó fizetési kötelezettségére.
- A korábbi egyedi döntésnek megfelelően, a jogegységi döntés is tisztességtelennek minősítette az árfolyamrés használatát.

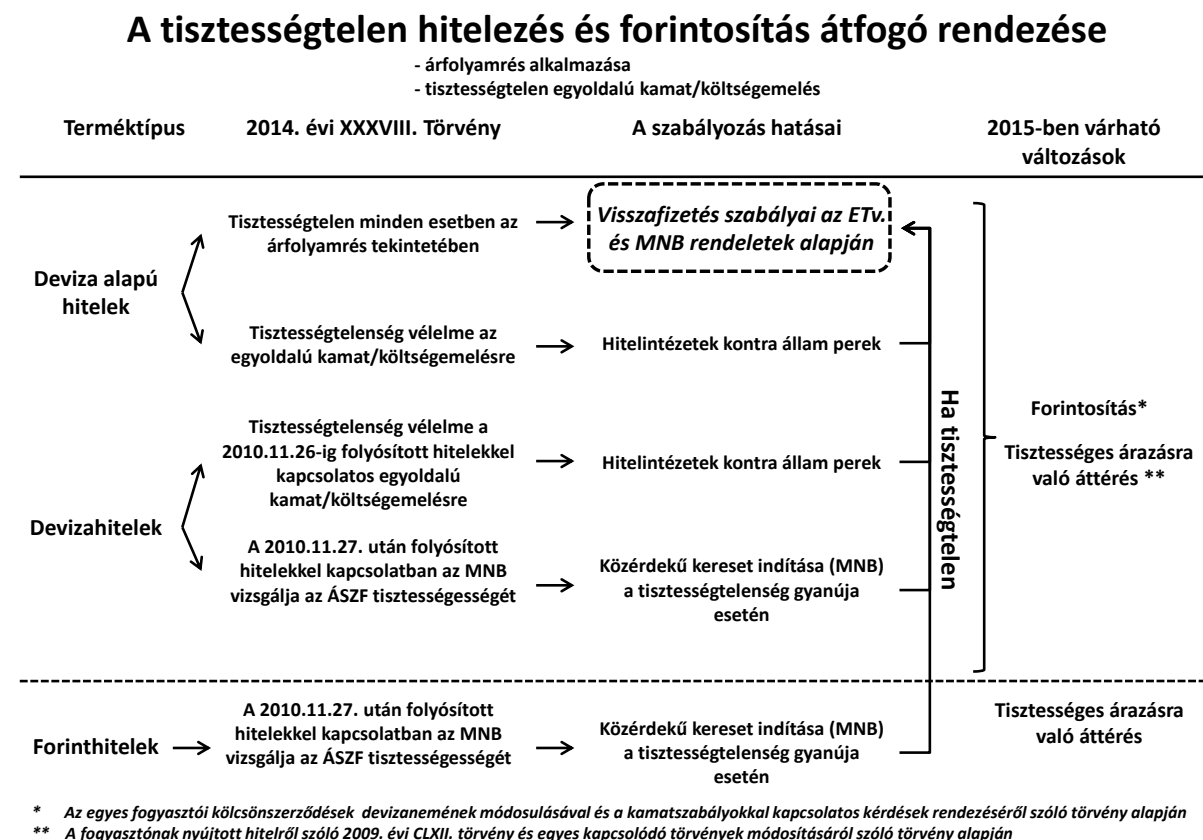
Az Alkotmánybíróság a 8/2014. (III. 20.) AB határozatban a közigazgatási és igazságügyi miniszternek a Kormány nevében az Alaptörvény értelmezése tárgyában előterjesztett indítványa alapján megállapította, hogy jogszabály a hatályba lépése előtt megkötött szerződések tartalmát kivételesen megváltoztathatja.

A tisztességtelen hitelezés – mely elsősorban a 2004-10 közötti időszakot jellemezte – örökségét több lépésben kívánja a jogalkotó rendezni, ezzel egyidejűleg a tisztességes hitelezés pontos jogszabályi környezetét is megteremtette.

Az Irányelv szerint az általános szerződési feltételeknek világosnak és érthetőnek kell lennie; ez nem csak azt jelenti, hogy az érintett feltételnek nyelvtani szempontból kell érthetőnek lennie a fogyasztó számára, hanem azt is, hogy a szerződésnek átlátható jelleggel fel kell tüntetnie az érintett feltételben meghatározott külföldi pénznem átváltási mechanizmusának konkrét működését.

Így a fogyasztónak módjában állhat egyértelmű és érthető szempontok alapján értékelni a számára ebből eredő gazdasági következményeket. Ha a szolgáltató és a fogyasztó között létrejött szerződés a tisztességtelen feltétel elhagyása esetén nem teljesíthető, a nemzeti jog valamely diszpozitív rendelkezésével való helyettesítése révén az e feltétel érvénytelensége orvosolható.

Az alábbi sémával szemléltethető a fenti folyamat:



Elszámolási törvény

A tisztességtelen hitelezéshez kapcsolódó kérdések jogi rendezésének **első lépéseként** az Országgyűlés 2014. július 4-ei ülésnapján elfogadta a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényt (a továbbiakban: 2014. évi XXXVIII. törvény). Ez jogszabályi szintre emelte ez által általános érvényűvé tette a Kúria 2/2014. PJE határozatában foglalt polgári jogi rendelkezéseket, és kimondta az **árfolyamrész semmisségét**, illetve felállította az **egyoldalú szerződésmódosítási jog kikötésére vonatkozó tisztességtelenség törvényi véelmét**. Az érvénytelen szerződéses kikötések alkalmazása következtében ugyanis a fogyasztók javára túlfizetés keletkezett, a törvény alapján ezeket a túlfizetéseket kell a pénzügyi intézményeknek a fogyasztókkal elszámolni.

Második lépésben 2014. szeptember 24-én került elfogadásra „A Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről szóló 2014. évi XL. törvény” (a továbbiakban ETv.). Az ETv. külön szabályozza a forint alapú fogyasztói hitel-, kölcsön- és pénzügyi lízingszerződésekben szereplő kikötések érvénytelenségéből adódó kérdéseket, mely a deviza alapú fogyasztói szerződésekhez kapcsolódó eljárási rendtől eltérő szabályok megalkotását tette szükségessé. A deviza alapú, valamint a forint hitelek mellett más

fogyasztói hiteltípusok esetei is törvényi rendezést igényeltek, így a bank által devizában nyújtott, és devizában törlesztett (ún. deviza-deviza szerződések) deviza alapúnak nem minősülő hitelszerződések. Léteznek olyan szerződéses konstrukciók is, amelyeknél biztosított a fogyasztó számára a választási lehetőség, hogy akár forintban, akár devizában törleszthessen. Ezek a fogyasztói hiteltípusok ugyan a teljes lakossági hitelportfóliónak csak csekély részét teszik ki, de az elszámolásra tekintettel ezeknél is jogszabályi szintű rendezésre volt szükség.

Az ETv. – összhangban a Kúria határozatával, valamint a 2014. évi XXXVIII. törvény rendelkezéseivel – kizárólag a fogyasztói hitelekre vonatkozóan tartalmaz rendelkezéseket. **Fogyasztó** az önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, melynek alapján a törvény hatálya alá csak a magánszemélyek nem üzleti célú hitelei tartoznak. Az ETv. az elszámolás általános polgári jogi szabályait határozza meg, a részletszabályokat alsóbb szintű jogszabály, a Magyar Nemzeti Bank rendeleti hatáskörébe utalta. A ETv. a Ptk.-val összhangban rendezi a fogyasztókkal való elszámolás szabályait.

Az ETv. az elszámolás szempontjából **egységesen kezeli** az árfolyamrés semmissége és az egyoldalú szerződésmódosítási jogra vonatkozó kikötések érvénytelensége miatt szükségessé váló elszámolást, az elszámolási szabályok egyaránt irányadóak mindkét érvénytelenségi esetkor kapcsán felmerülő túlfizetésekre. A túlfizetések elszámolását – ha az adott fogyasztói kölcsönszerződést **mindkét semmis kikötés érintette** – **egyidejűleg és együttesen kell teljesíteni**. A fogyasztói hiteltípusoknak a gyakorlatban előforduló nagy számára tekintettel a törvényben nem volt célszerű valamennyi részletszabályt meghatározni, ezt – **harmadik lépésként** – **az MNB teszi meg**, makroprudenciális jogkörében eljárva **valamennyi elszámolás részletkérdéseit és módszertanát rendeletben szabályozza**.

Az ETv. szerint a fogyasztó javára mutató túlfizetést a tőketartozás terhére, **előtörlesztésként kell elszámolni**, melynek lényege, hogy a korábbi kedvező árfolyamból származó nyereség a fogyasztónál jelenik meg. Az **elszámolással kapcsolatos kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek és kiadások** a pénzügyi intézményt, illetve az általa érintett körben a követeléskezelőt terhelik, és **a fogyasztó terhére ilyen költségek és díjak nem számolhatók fel**. **A pénzügyi intézménynek elszámolási kötelezettsége áll fenn** minden olyan esetben, amelyben a törvény hatálya alá tartozó fogyasztói kölcsönszerződés **még nem szűnt meg**, vagy **már megszűnt** ugyan, de a megszűnésre a 2014. évi XXXVIII. törvény hatálybalépését megelőző 5 éven belül, vagyis **2009. július 26. napját követően** került sor.

Az elszámolási kötelezettség kiterjed arra az esetre is, ha a szerződés ugyan **2009. július 26. napját megelőzően szűnt meg**, de abból az említett időpontot követően a pénzügyi intézmény tudomása szerint is **el nem évült követelés állt**, illetve áll fenn, továbbá ha a pénzügyi intézménnyel szemben és ez utóbbi által nem vitatottan **a fogyasztónak áll fenn el nem évült követelése**, vagy ha a fogyasztói követelés **el nem évülésének tényét a bíróság jogerős ítélete** állapította meg.

Végül a pénzügyintézmény elszámolásra köteles abban az esetben is, ha az elszámolás alapjául szolgáló szerződés **2009. július 26. napját megelőzően szűnt meg**, és abból neki ugyan már nem áll fenn követelése, mert azt engedményezte valamely — elszámolásra egyébként nem köteles — pénzügyi intézményre (követeléskezelőre), de a fogyasztó a pénzügyi intézménytől az elszámolási kötelezettség teljesítését kéri annak igazolásával, hogy **az engedményezett követelést vele szemben a követeléskezelő érvényesíti**. Az elszámolásokra a különböző csoportokban **2015. január 15. napja és 2015. november 30. napja között** kerül sor.

A törvényben meghatározott **elszámolási módszertan főszabálya**, hogy a fogyasztót olyan helyzetbe kell hozni, mintha a szerződéskötés időpontja óta a 2014. évi XXXVIII. törvényben meghatározott árfolyamon, valamint a szerződéskötéskori, eredeti kamatszinten történt volna az elszámolás. Amennyiben a tartozás devizában került meghatározásra, akkor a túlfizetést is át kell váltani az adott devizára. Ennek során a túlfizetést is azon az árfolyamon kell elszámolni, amelyen a pénzügyi intézmény a törlesztést, vagyis a túlfizetéshez kapcsolódó kamat- és tőketörlesztést átváltotta. Amennyiben a fogyasztónak lejárt tartozása van a pénzügyi intézménnyel szemben, akkor a túlfizetés elszámolására a Ptk. szabályai az irányadóak.

Az ETv. a 2014. évi XXXVIII. törvény alapján a pénzügyi intézmény, illetve az MNB által kezdeményezhető polgári peres eljárás esetében **a keresetlevél benyújtására meghatározott határidők figyelembevételével** rögzíti az elszámolási kötelezettség teljesítésének határidejét. A teljesítési határidőről az egyes fogyasztói csoportok tekintetében ahhoz igazodóan rendelkezik, hogy **a pénzügyi intézmény indított-e pert** a törvényi vélelem megdöntése iránt **vagy az MNB benyújtott-e közérdekű keresetet** az ügyben.

A pénzügyi intézmények kötelesek a fogyasztóknak **tértivevényes levélben megküldeni** az elszámolást. A pénzügyi intézmények ezen felül 15 napon belül **internetes honlapjukon kötelesek közzétenni**, illetve ezzel egyidejűleg valamennyi **bankfiókban kifüggeszteni**, ha az elszámolásokat valamennyi érintett fogyasztó részére megküldték. Ha a pénzügyi intézmények a közzétételre **különböző időpontokban kötelesek**, úgy a meghatározott időpontoknak megfelelő **fogyasztói csoportok szerinti bontásban kell eleget tenniük** e feladatuknak.

Ha a fogyasztó a pénzügyi intézmény által neki megküldött elszámolásban foglaltakat vitatja, vagy a pénzügyi intézmény vele nem számolt el és álláspontja szerint vele szemben az elszámolási kötelezettség fennáll, úgy panasszal élhet. **A panaszt a pénzügyi intézményhez kell benyújtani. A panasz benyújtására nyitva álló határidő** az elszámolás kézbesítésétől számított 30 nap, míg akadályoztatás esetén az akadály megszűntétől számított 30 nap azzal, hogy a kézhezvételtől számított **120 nap elteltével panasz benyújtásának nincs helye**. A pénzügyi intézménynek — ha a panasz azonnali kivizsgálása és orvoslása nem volt lehetséges — a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját **a panasz közlését követő 60**

napon belül kell megküldenie a fogyasztónak. Amennyiben a fogyasztói panasz az elszámolás összezszerűségére, a kamat számítására, új törlesztőrészlet meghatározására irányul, úgy részbeni vagy teljes elutasítás esetén a válaszhoz a fogyasztó előzetes kérése esetén a pénzügyi intézmény köteles mellékelni a teljeskörű adattartalmú, mindenre kiterjedő elszámolást.

A panasz elutasítását követően a további jogorvoslati lehetőséget **külön jogorvoslati rend** szerint kérheti a fogyasztó: **a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti** az álláspont **kézbesítésétől számított 30 napon belül**. A PBT-re vonatkozó általános szabályokhoz képest az elszámolási eljárás sajátosságaihoz igazodva a **kérelem kötelező tartalmi elemei**, valamint az eljárás lefolytatása körében tartalmaz speciális rendelkezéseket a törvény. Mivel az elszámolási eljárások tekintetében a PBT a „másodfokú” jogorvoslati fórum, így határozata **a pénzügyi intézményt akkor is kötelezi, ha sem általános sem egyedi alávetési nyilatkozatot nem tett.**

A fogyasztó vagy a pénzügyi intézmény a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének meghozatalát követően veheti igénybe a bírósági utat. **A kérelmet a PBT-hez kell benyújtani.** Mind a PBT, mind a bíróságok a törvényben meghatározott körben és formai- tartalmi feltételek mellett vizsgálják a fogyasztó és a pénzügyi intézmény kérelmét, speciális, a gyors és tömeges eljárást lehetővé tévő eljárási szabályok szerint.

A bírósághoz fordulás joga kétirányú egyrészt az MNB törvény szerint a sérelmezett eljárás során hozott, kötelezést tartalmazó **határozat hatályon kívül helyezését kérheti** keresettel a Fővárosi Törvényszéknél a fogyasztó vagy pénzügyi intézmény, másrészt nemperes eljárást kezdeményezve fordulhat a fogyasztó, illetve a pénzügyi intézmény a bírósághoz, a PBT döntésének érdemi bírósági felülvizsgálatára is.

A felügyeleti és fogyasztóvédelmi jogkörében eljáró MNB az MNB törvény szerinti – hivatalból megindítható –ellenőrzési eljárás keretében továbbra is vizsgálja, hogy a pénzügyi intézmények a 2014. évi XXXVIII. törvényben és az ETV-ben, valamint az MNB rendeletben foglaltaknak megfelelően jártak-e el. Az ETV-ben meghatározott és még nem vizsgált ÁSZF-ek vonatkozásában az MNB ellenőrzési eljárást folytathat le és **2015. február 14. és február 28. között** – ha szükségesnek találja – **hivatalból közérdekű keresettel pert indíthat.**

Forintosítás

A forintosítás kérdéskörét „Az egyes fogyasztói kölcsönszerződések devizanemének módosulásával és a kamatszabályokkal kapcsolatos kérdések rendezéséről” szóló törvény rendezi. A törvény főbb tartalmi elemei:

- A fogyasztói kölcsönszerződés a törvény erejénél fogva módosul. A pénzügyi intézmény köteles a fogyasztói kölcsönszerződés módosuló rendelkezéseinek szövegét elkészíteni, a szerződés módosulásának hatálya a fordulónapra, 2015. február 1-re áll be.

- A pénzügyi intézmény az átváltásról és a tartozás annak megfelelően forintban fennálló összegéről a fogyasztót az elszámolási törvény szerinti elszámolás közlésével együtt tértivevényes levélben tájékoztatja.
- A deviza vagy devizaalapú fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződés módosulásakor forintra átváltás esetén a pénzügyi intézmény csak referencia-kamatlábhoz kötött kamatot alkalmazhat. Az alkalmazandó referencia-kamatláb a három hónapos BUBOR.
- A pénzügyi intézmény elszámolási kötelezettsége teljesítésének határidejéig köteles a fennálló tartozást a fordulónappal az adott devizanem
 - 2014. június 16. napja és 2014. november 7. napja közötti időszakban az MNB által hivatalosan jegyzett devizaárfolyamainak átlaga vagy
 - 2014. november 7. napján az MNB által hivatalosan jegyzett devizaárfolyama közül a fogyasztó számára kedvezőbb devizaárfolyamon forintkövetelésre átváltani (a továbbiakban: forintra átváltás).
- A fogyasztó írásban kezdeményezheti a forintra átváltás és a kamatszabályok alkalmazásának mellőzését. Az ilyen kezdeményezésre adóstársak esetén az adóstársak együttes, egybehangzó nyilatkozatával van mód. A fogyasztó a mellőzés lehetőségével akkor élhet, ha rendszeres jövedelme van az adott devizanemben, vagy megfelel a JTM előírásainak, vagy hátralévő futamideje legkésőbb 2020. december 31. napján lejár, vagy a forintra átváltás esetén számítható induló kamat meghaladja az eredetileg számítható kamatot, kamatfelárat, és írásban nyilatkozik annak tudomásulvételéről, hogy a pénzügyi intézmény a fordulónaptól kezdődően nem biztosítja az árfolyamgát nyújtotta lehetőségeket.
- A fogyasztó felülvizsgálatot kérhet a pénzügyi intézménynél, majd a Pénzügyi Békéltető Testülettől, ha határidőben nem kapta meg a szerződésmódosulásról szóló dokumentumokat, vagy vitatja forintban kifejezett követelésre való átváltás számítását, a kamat számítását vagy az új törlesztőrészleteket tartalmazó törlesztési táblázatban foglalt adatok és számítások megfelelőségét.
- Az általános törlesztőrészlet csökkenést szolgálja az a szabály is, hogy az árfolyamgáttal és a forintra átváltással egyaránt érintett fogyasztói kölcsönszerződés esetében a 2015. február hónapban esedékes törlesztőrészlet nem haladhatja meg a 2015 januárjában esedékes törlesztőrészletet.

A tisztességes hitelezés feltételeinek kialakítása („fair banking”)

A tisztességes hitelezés feltételeinek kialakítását „A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény és egyes kapcsolódó törvények módosításáról szóló” törvényben kezelte a jogalkotó. A törvény főbb tartalmi elemei:

- A fogyasztó számára hátrányosan kizárólag a hitelszerződésben megállapított hitelkamat, kamatfelár, költség és díj módosítható egyoldalúan, feltéve hogy a

törvény ezt lehetővé teszi, és a felek ezt a szerződésben kifejezetten kikötötték. Egyéb feltétel, ideértve az egyoldalú módosításra vonatkozó kikötést is, egyoldalúan, a fogyasztó számára hátrányosan nem módosítható.

- A legfeljebb 3 éves futamidejű hitel annak teljes futamidejére a hitelszerződésben meghatározott fix kamatozással, vagy a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett referencia-kamatlábhöz kötött változó kamatozással és fix kamatfelárral nyújtható, és e hitel kamatfeltételei a fogyasztó számára hátrányosan egyoldalúan nem módosíthatók. A 3 évet meghaladó futamidejű hitel a szerződésben meghatározott, a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett referencia-kamatlábhöz kötött változó kamatozással és annak teljes futamidejére vagy legalább 3 éves kamatperiódusokban rögzített kamatfelárral, legalább 3 éves kamatperiódusokban rögzített hitelkamattal, vagy fix kamatozással nyújtható.
- Ha a hitelszerződésben meghatározott kamatperiódus lejártá után a kamat, illetve a kamatfelár mértéke az újabb kamatperiódusban a fogyasztóra hátrányosan változik, a fogyasztó a hitelszerződés költség- és díjmentes felmondására jogosult.
- A törvény meghatározza a kamatváltoztatási mutató, a kamatfelár és a kamatfelár-változtatási mutató fogalmát, melynek célja, hogy szűk határok közé szorítsa a kamat és kamatfelár-változtatási lehetőségeket, mindezt transzparens módon rendezve. A mutatók alkalmazását az MNB fogja jóváhagyni.
- Az új kamatperiódusban alkalmazott kamat vagy kamatfelár mértékét a kamatperiódus lejártát megelőző 120. napi kamatváltoztatási, illetve kamatfelár-változtatási mutató figyelembevételével kell megállapítani.
- Sokat bővültek a fogyasztók tájékoztatásának javítását szolgáló szabályok is. A hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatás felvilágosítást tömör és informatív módon úgy kell nyújtani, hogy az a fogyasztó számára érthető és áttekinthető legyen, kellő időben történjen, de azt megelőzően, hogy a fogyasztót bármilyen ajánlat vagy hitelszerződés kötné, köteles a fogyasztót az általa megadott információk alapján szóba jöhető hiteltermék tekintetében. A fogyasztó tájékoztatása szempontjából fontos lépés, hogy a fogyasztó kérésére a hitelszerződés tervezetét díj-, költség- és egyéb fizetési kötelezettségmentesen a rendelkezésére kell bocsátani. Jelzáloghitel és ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízing igénylése esetén a szerződés tervezetét a fogyasztó kérése nélkül is legalább hét nappal a szerződéskötést megelőzően a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. Főszabály szerint elektronikus úton nem köthetők meg.
- Fontos jogalkotói szándék volt a hitelekhez kapcsolódó díjak és költségek alkalmazásának korlátozása. A törvény által lehetővé tett díjak legfeljebb a KSH fogyasztói árindexének éves változásával növelhetők. A díjak szintje is korlátozásra került, például a folyósítási díj mértéke nem lehet magasabb a folyósított összeg 1%-ánál, és nem haladhatja meg a 200 000 forintot.

- A korábban a hitelszerződés részévé vált, tételesen meghatározott költségeken és díjakon kívül a hitelező újabb költséget vagy díjat nem állapíthat meg.
- Kiemelendő hogy a jövőben a fogyasztóknak nyújtott (elsősorban gépjármű) lízing esetében is bevezetésre került a THM korlát.

További kiemelt MNB feladatok az elszámolás, a forintosítás és a tisztességes hitelezés feltételei kapcsán

A szabályozás (törvények, MNB rendeletek) megjelenését követően mind a fogyasztók, mind a pénzügyi intézmények irányában erőteljes kommunikációt indít az MNB felügyeleti területe. Egyrészt december-január hónapban Fogyasztóvédelmi Fórumok szervezésével, másrészt az MNB honlapon az intézmények számára kialakított felületen Gyakran Ismételt Kérdések, nyomtatvány minták, egyéb segédletek kihelyezésére fog sor kerülni. A Civil Háló tagjai is fel lesznek készítve a hozzájuk forduló fogyasztók megfelelő tájékoztatására.

Az elszámolás, szerződésmódosulás és a forintosítás elszámolási és eljárási szabályai rendkívül összetettek. Az elszámolási képletek, az elszámolást befolyásoló múltbéli események elszámolást érintő hatásainak modellezése, kiszámítása még a szakértőket is komoly kihívások elé állítja. Az MNB rendelet által előírt kötelező és ajánlott tájékoztatási tartalmak fogyasztók számára is érthetően kerültek megfogalmazásra. Ennek során különös tekintettel kellett lenni arra, hogy a vonatkozó jogszabályi előírások alapján a fogyasztónak reklamáció esetén a Pénzügyi Békéltető Testület előtt pontosan meg kell jelölnie a számítási hibát. **Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési tevékenységében is kiemelt figyelmet kap az elszámolással kapcsolatos feladatcsoport.** Folyamatában kerül ellenőrzésre a különféle előírások betartása és a jogszabálysértések észlelését haladéktalanul nyilvánosan fellépés fogja követni, ezzel azt üzenve a piacnak és a fogyasztóknak, hogy az MNB kiemelt figyelmet fordít a feladat végrehajtásának jogszerűségére.

Az MNB „adósságfék”- szabályozása

A jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok kérdéskörét korábban kormányrendeleti szint szabályozta, azonban a 2013. október 1-től hatályos új jegybanktörvény a területre vonatkozó szabályozói felhatalmazást – makroprudenciális eszközként – már az MNB-hez rendeli. **Mindemellett a szabályozásnak a gyakorlatban kettős a hatása: egyrészt biztosíthatja, hogy ne következzen be a lakosság túlzott eladósodása a hitelezés jövőbeli fokozottabb felfutása idején sem („makroprudenciális vészfék”), másrészt természetesen egy megfelelően kalibrált jövedelemarányos törlesztőrészlet mutatónak (JTM) jelentős fogyasztóvédelmi szerepe is lehet, hiszen megakadályozza a fogyasztó túlzott eladósodását mikroszinten.**

A szabályozás bevezetése előtt megtörtént az egyeztetés a piaci szereplőkkel, akik alapvetően támogatták a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutató bevezetését. **Az új MNB rendelet 2015. január 1-től hatályos, lényegi elemeit az alábbiakban foglaltuk össze.**

A rendelet- a „**jövedelemarányos törlesztőrészlet mutató**” (**JTM**) fogalmát a következő módon határozza meg a tervezett szabályozás:

$$JTM = \frac{\text{Adósságszolgálat}}{\text{Igazolt nettó jövedelem}}$$

Fontos újdonság az ügyfél és a hitelnyújtó szempontjaiból is, hogy **rendelkezésre álló jövedelemként csak az igazolt, legális nettó jövedelem (munkabér, nyugdíj, családi pótlék, stb.) számítható be**. Ez némi „fehéredést” hozhat a prudenciális folyamatokban, hiszen a közelmúlt gyakorlatában a szürkének minősíthető jövedelmeket is elfogadta a lakossági hitelnyújtók többsége.

A „**hitelfedezeti arány**” (**HFA**) a **bruttó hitel arányát mutatja a fedezetül szolgáló vagyontárgy piaci értékéhez viszonyítva**. A mutatók limitei (a voltaképpeni „adósságfék”) a következőképpen lettek meghatározva:

		HUF	EUR	Egyéb deviza
JTM	<i>400e forint nettó jövedelem alatt</i>	50%	25%	10%
	<i>400e forint nettó jövedelem felett</i>	60%	30%	15%
Hitelfedezeti arány	<i>Jelzáloghitelre</i>	80%	50%	35%
	<i>Gépjárműhitelre</i>	75%	45%	30%

A korábbi szabályozásnak megfelelően az MNB rendelet kiterjed a jelzáloghitelekre, valamint a gépjárművel fedezett hitelekre is. **A pénzügyi lízingre vonatkozóan kis mértékben enyhébb szabályozás volt indokolt, 5 százalékponttal magasabb hitelfedezeti korlátokat biztosít a rendelet. Az alacsony összegű (a 200 ezer forintot nem meghaladó) hitelügyletek mentesülnek a rendelet hatálya alól.**

Ez biztosíthatja, hogy ne lehetetlenüljenek el teljesen azon hitelpiaci szegmensek, ahol az ügyfelek számára a dokumentációk beszerzése túlságosan körülményes lenne a hitelügylet értékéhez viszonyítva, így azonban csökkenthető annak kockázata, hogy a kivételt kihasználva az ügyfelek túlzott mértékben eladósodjanak.

A szabályozás bevezetésével meginduló adatszolgáltatás alapján folyamatosan nyomon követhetőek majd a piaci folyamatok, a 2015-től évtől kezdve pedig már a beérkezett adatok alapján lehet megvizsgálni a változtatások szükségességét.

Emellett a mikroprudenciális felügyelésnél és SREP vizsgálatoknál nagyobb figyelmet kaphatnak azon intézmények, melyek az adatszolgáltatás alapján jelentős mértékben a maximális JTM közelében hiteleznek.

4.1.4.1.2. Egyéb jogszabályi változások

A 2014. március 15-ével hatályba lépő új Ptk. változásai miatt a pénzügyi szolgáltatók számára kockázatosabbá vált az új gépjárműhitelek kihelyezése. Az új hiteleknel a törvény nem ad lehetőséget az opciós vételi jog kikötésére, így a nem teljesítő hitelek esetében a pénzügyi szolgáltató nem tudja birtokba venni a hitel fedezetéül szolgáló járművet, hogy lezárja az ügyletet. Ezért jelenleg szinte **csak lízingkonstrukciókat kínálnak gépjárműfinanszírozásra** a pénzügyi szolgáltatók. A két konstrukció között lényeges különbség, hogy a hitel esetében azonnal a finanszírozást igénybevevő ügyfél válik a gépjármű tulajdonosává, lízingnél a futamidő végéig a tulajdonos a lízingcég, az ügyfél pedig üzemeltetőként szerepelhet a forgalmi engedélyben.

A nem teljesítő lakáshiteles adósok társadalmi problémájának átmeneti kezelésére a bírósági végrehajtásra vonatkozó törvény 2014. májusi módosítása **meghosszabbította a kilakoltatási moratóriumot**, oly módon, hogy annak végső időpontját nem jelöli meg. Így nem lehet kölcsönből adódó kötelezettség teljesítésének kikényszerítése céljából kilakoltatni lakóingatlanából azt a természetes személyt, aki nem jogosult egyéb beköltözhető ingatlanra, nem ítélték el hitelezéssel kapcsolatos visszaéléssel, nem minősül önkényes lakásfoglalónak, továbbá nem ítélték el hitelezéssel kapcsolatos visszaélés miatt. A törvény szövege és a módosítás indoklása szerint ez az intézkedés a devizahitelezés kivezetéséig és átfogó rendezéséig tartó átmeneti intézkedés.

A hitelállományok leépülését, illetve az adósságszolgálat biztonságát segítheti a jelzáloghitelek **cafetériából történő törlesztésének** lehetősége, amelynek keretében a munkáltatók támogathatják dolgozóik lakáscélú hiteleit. Ez a forma teljesen adómentes, feltétele, hogy tulajdoni hányada vagy haszonélvezeti joga legyen a munkavállalónak az érintett ingatlanban és méltányolható lakásigénnyel rendelkezzen. A támogatás összege, az elmúlt 5 évet is vizsgálva, nem haladhatja meg az 5 millió forintot, valamint az építési költség vagy a vételár 30%-át.

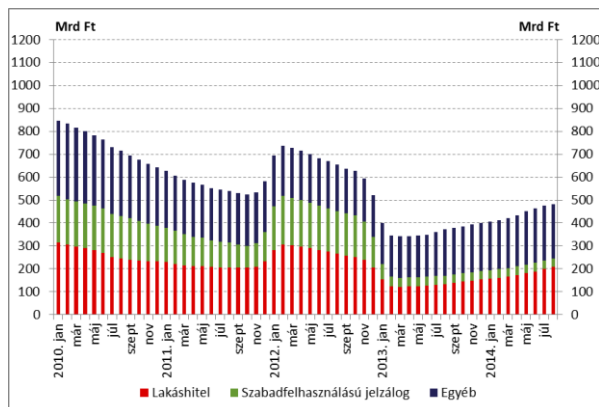
A jelentős számú és hitelvolumenű nem teljesítő lakossági adós problémájának átfogó kezelésre a jogalkotó oldalán már felmerült a **magáncsőd** intézményének hazai bevezetése. Az erkölcsi kockázat csökkentése érdekében az elképzelés szerint szigorú követelményeknek kell megfelelnie, illetve a jövőre vonatkozóan kötelezettségeket kell vállalnia annak, aki szeretne élni a lehetőséggel. A csődvédelmet kért háztartások kiadásait mostani ismeretek szerint egy pénzügyi szakértő kontrollálná és egy bizonyos időtáv elteltével az adósság egy része leírhatóvá válna. A szakértő segítene a pénzintézetekkel való kapcsolattartásban illetve a családi költségvetés beosztásában is, ami az adósságok rendezése mellett a későbbiekben a háztartások pénzügyi tudatosságát is erősítheti.

4.1.4.2. Piaci folyamatok

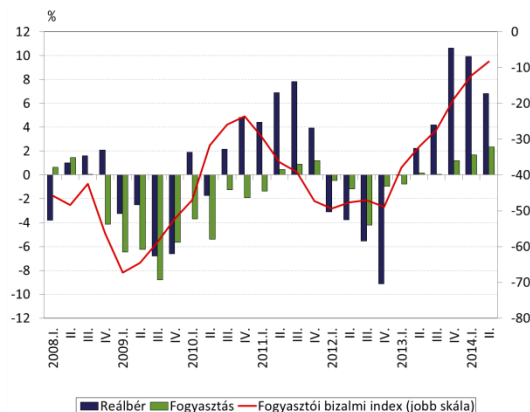
Javulnak a hazai növekedési kilátások, bővül a lakossági fogyasztás. Az alacsony infláció miatti növekvő lakossági reáljövedelemnek köszönhetően előretekintve tovább bővíthet a lakossági fogyasztás. **A kedvező reálgazdasági fejlemények, különösen a reálbérek**

emelkedése előretekintve a fogyasztás és a hitelkereslet élénkülésének irányába mutat, ennek hatásai egyre inkább láthatóak az új kihelyezések adatsorain.

19. ábra A háztartási új kihelyezések alakulása



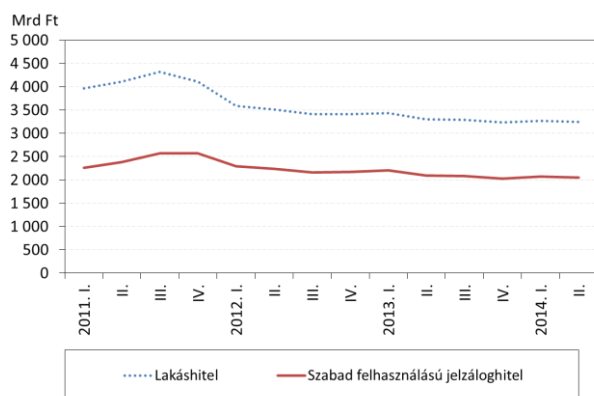
20. ábra A lakossági fogyasztás, reálbérek és a fogyasztói bizalmi index alakulása



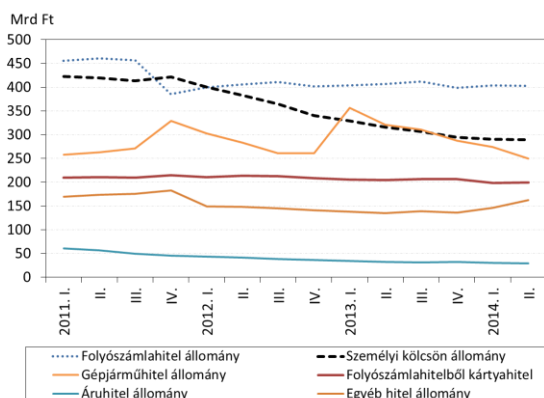
Forrás: KSH, GKI, MNB

Továbbra is folyamatosan mérséklődik a bankrendszer háztartáshitel-állománya, és azon belül is a - fogyasztóvédelmi szempontból legkockázatosabb - devizahitelek aránya, melyek még mindig az állomány nagyobbik részét – mintegy 55 százalékát – teszik ki. Mindemellett megjegyzendő, hogy fontos jogalkotói szándék a devizahitelek kivezetése, mely a lakossági jelzáloghitelvezést kívánja mentesíteni - a lakhatást megerősítve - az árfolyamkockázatoktól

21. ábra Ingatlanhoz kapcsolódó adósságok (háztartások)



21. ábra Ingatlanfedezet nélküli adósságok (háztartások)



A fogyasztási hitelek feltételei tovább enyhültek, míg a lakáshitelek esetében nem változtak a hitelfeltételek. A fogyasztási hitelekben belül az enyhítés a fedezetlen hitelekre terjedt ki, míg a szabad felhasználású jelzáloghitelek feltételein nem változtattak a bankok.

A banki válaszok alapján az enyhítés az ár jellegű feltételeket érintette, azon belül is elsősorban a felszámított díjakban és a hitelkamat és forrásköltség közötti spreadben történt lazítás. A bankok válaszai alapján a következő félévben a fogyasztási hitelek esetében folytatódhat a 2012 második negyedéve óta megfigyelhető enyhítési ciklus, míg a lakáshitelek feltételeiben nem várható változás.

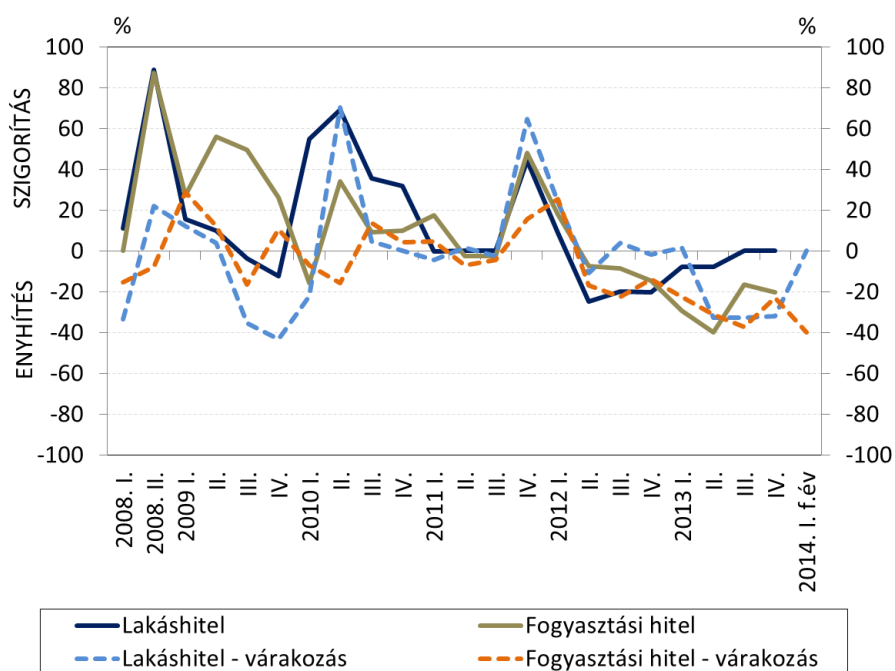
A hitelezési feltételek enyhülését jelzi az is, hogy új termékek is megjelentek a piacon. A konkrét célra felvehető („purpose loan”) hitelt már is több bank kínálja. Ez a hiteltípus a szabad felhasználású jelzáloghitel és a lakáshitel között helyezkedik el (az árazása is ennek megfelelő), melyet konkrét célra, lakáskorszerűsítés, energetikai fejlesztésekre lehet felvenni. Az energiakorszerűsítés csökkenti a háztartások rezsiköltségét, teret engedve az ezt finanszírozó hitel törlesztési terhének.

Fennáll tehát az a veszély, hogy amennyiben a kínálatvezérelt fogyasztási hitelfolyósítás a pénzügyi szektoron belül vagy kívül már eladósodott ügyfél részére történik, tovább növelheti a lakosság eladósodottságát (pl. személyi kölcsön felvétele közüzemi tartozás kiegyenlítésére).

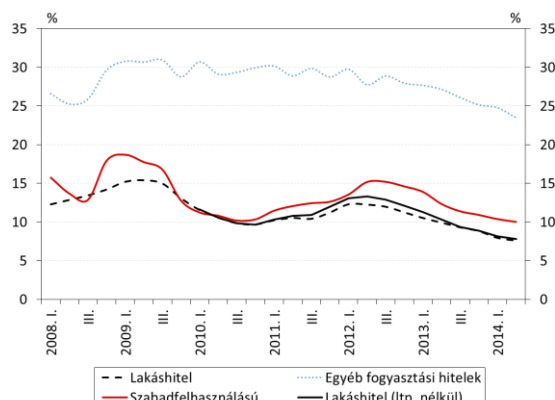
A körütekintő fogyasztói hitelfelvételek érdekében az MNB az év végével tájékoztatási kampányt tervez indítani.

A 2015-ös évtől pedig a túladósodás a kockázatát enyhítik az új MNB „adósságfék” (JTM, HFA) szabályok, ezen kívül várhatóan a forintosítás és a „fair” bankolásra való áttérés is jelentős mértékben fogja befolyásolni a lakossági hitelpiac jellemzőit.

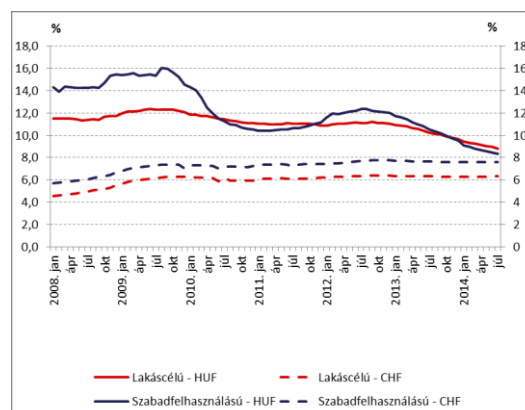
23. ábra A hitelezési feltételek változása a háztartási szegmensben



24. ábra Az új háztartási hitelek kamatszintjének alakulása



25. ábra: Átlagos kamatlábak a fennálló állományon különböző résszegmensekben



A kamatfelár enyhe emelkedése mellett folytatódott a lakáscélú hitelek teljes hiteldíjmutatóinak állományra vonatkozó csökkenése. A lakáscélú hitelek állományi THM-jei a harmadik negyedéves 9,3 százalékról 2014. második negyedévre 7,6 százalékra mérséklődött, mely 5,3 százalék felárat jelent a referenciakamat felett.

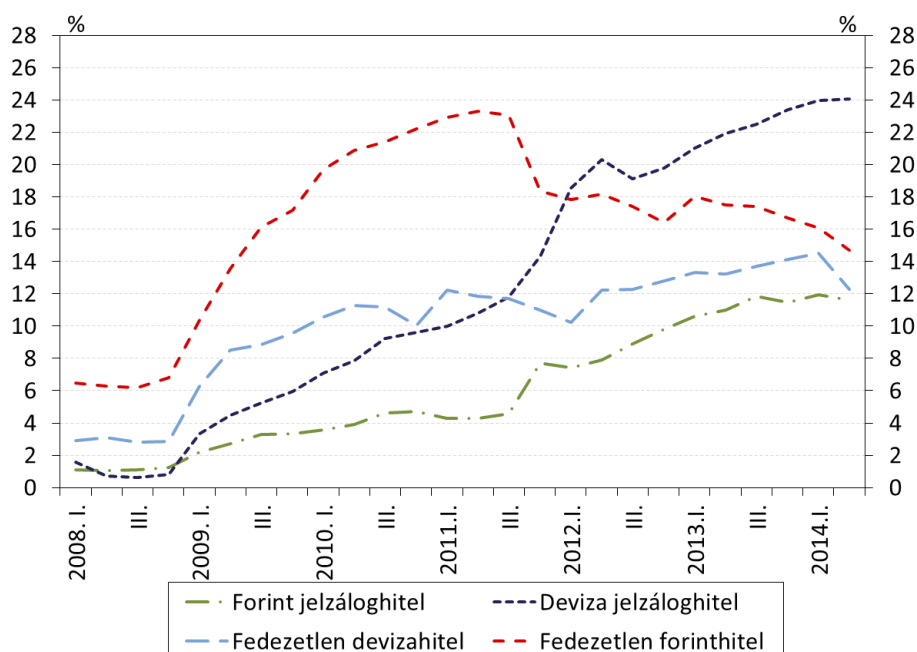
A felár nagysága továbbra is magasnak tekinthető, az összességében csökkenő THM miatt mérséklődő törlesztő részletek azonban egyre több háztartás számára teszik lehetővé lakáscélú hitel felvételét. Az állami kamattámogatás révén az ügyfél által fizetendő kamat akár 6 százalékra is csökkenhet. Hozzá kell tenni azonban, hogy a támogatott hitel kamata nem kerülhet 6 százalék alá, így a piaci kamatok mérséklődésével párhuzamosan a kamattámogatás nyújtotta előny is csökken.

Az új kibocsátású szabad felhasználású jelzáloghitelek esetében is tovább csökkent a THM, 2014. második negyedévére 10 százalék lett. A fedezetlen fogyasztási hitelek átlagos teljes hiteldíjmutatója több mint 1,5 százalékponttal mérséklődött az első félévben, értéke 23,5 százalék volt. **Az átlagos állományi kamatok csökkentek a forintbitelek esetében, de nem változtak érdemben a svájci frank hiteleknel.**

A forintalapú lakáscélú és szabad felhasználású jelzáloghitelek esetében a jegybanki kamatcsökkentések hatására már 8 százalék közelébe csökkent a fennálló állományra jellemző átlagos kamatszint. A svájci frank hitelek esetében azonban nem történt lényegi változás a kamatokban, a lakáscélú hitelek kamatlába stabilan 6 százalék, míg a szabad felhasználású hiteleké 8 százalék körül alakult.

A háztartási szegmensben 2014 folyamán az addig növekvő nem teljesítő hitelállomány (90 napon túli késettségek) portfólión belüli aránya enyhén csökkent: a deviza jelzáloghiteleken (24%) kívül gyakorlatilag minden lakossági terméktípusban ez a trend figyelhető meg.

26. ábra A háztartások késedelmes hiteleinek aránya a bankrendszerben terméktípusonként



Az MNB-hez érkező fogyasztói beadványok alapján megállapítható, hogy **a fogyasztók egy része nem tulajdonít kellő fontosságot a fizetési kötelezettség elmulasztásának**, ezért csak késve, vagy egyáltalán nem kérnek segítséget a pénzügyi szervezettől, pedig több állami és piaci fizetéskönnyítési programban vehetnek részt. **Az adósok kötelezettségét és terheit jelentős részben csökkenteni fogja a tisztességtelen hitelezési feltételek rendezését szolgáló jogszabálycsomag. Ennek hatása a jövő év folyamán jelenik majd meg.**

4.1.4.3. Állami és piaci fizetéskönnyítő programok

Az állami fizetéskönnyítési lehetőségek közé tartozik az **árfolyamgát, a kényszerértékesítési kvóta bevezetése**, valamint a **NET Zrt.** programja.

Az árfolyamgátban résztvevő állomány a 2012-es dinamikus bővülés után 2013-ban már csak mérsékelt ütemben nőtt, 2014 első félévéig megközelítette az 1 500 Mrd forintos állományt, ami már 40% feletti részvételt jelent. A jogalkotó kiterjesztette a programban részt vevő jogosultak körét a nem teljesítő hitellel rendelkező fogyasztókra is, mely intézkedésnek köszönhetően a résztvevő állomány némi növekedést mutatott 2014 első félévében, ugyanakkor a piaci szereplők visszajelzése alapján a jogosulti kör bővítése utáni dinamikus növekedés elmaradása a következőkkel magyarázható:

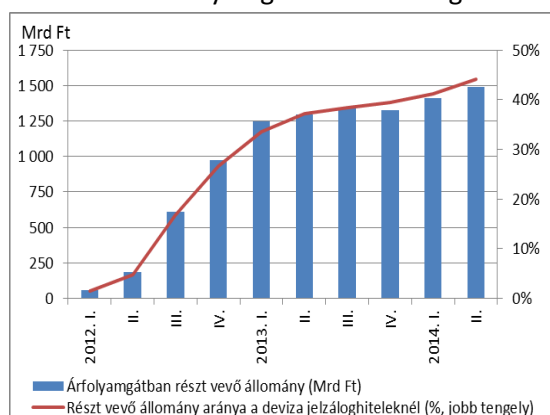
- A reálisan elérhető 20-25 százalékos törlesztőrészlet csökkenés nem elegendő a fizetési nehézségekkel küszködő fogyasztók jövedelmi pozíciójának helyreállítására.
- A program indulásakor elutasított belépési kérelmek nem kerültek felülvizsgálatra az új, megváltozott szabályok szerint. Mivel a nem teljesítő hitelek teljesítővé tétele a fogyasztók és a piaci szereplők közös érdeke, megoldást jelentene, ha a bankok a korábban elutasított kérelmeket a jogszabályi változásra figyelemmel automatikusan

felülvizsgálnák, és erről értesítenék a belépési szándékukat már nyilvánító fogyasztókat.

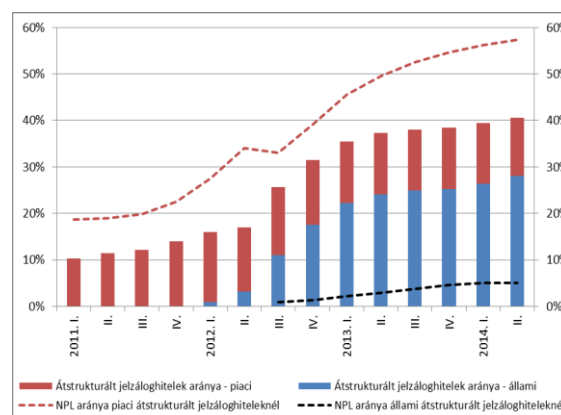
- A fizetési nehézségekkel küszködő fogyasztók egy része inkább próbálja fizetni a törlesztőrészt és kivár a jogalkotó év végére várható lépéséig, egy kedvezőbb konstrukció reményében.
- A fogyasztók egy része nem tudja pontosan felmérni vagy nem érti, hogy az árfolyamgát türelmi időszaka után hogyan alakul a konstrukció.
- A lakásérték-korlát: fontos a fogyasztók figyelmét felhívni arra, hogy lehetőség van méltányosság kérésére is, amennyiben az értébecslésben megállapított ár meghaladja a törvényben meghatározott maximális értéket.

A **kényszerértékesítésre** kijelölt lakóingatlanok száma negyedévenként nem érte el a kvóta által megengedett mennyiséget, de a kijelölt ingatlanoknak ténylegesen csak egy csekély részét – 2013 végéig valamivel több mint 1300-at – tudták értékesíteni a hitelintézetek és az adósok. Így a kényszerértékesítésre váró lakásállomány a kijelölések alapján továbbra is több mint másfélszeresen meghaladja a negyedéves lakáspiaci tranzakciószámot. A kvóta alapját azok a jelzáloggal terhelt ingatlanok adják melyeknél több mint 90 napos fizetési késedelem áll fenn.

27. ábra Árfolyamgátban résztvevő állomány és az árfolyamgát kihasználtsága



28. ábra Állami és piaci konstrukcióban átstrukturált hitelek



A fedezeti lakóingatlanok értékesítését a **NET** támogatta érdemben. A NET eddig 15 ezer lakás befogadását jelentette be, amelyből valamivel több, mint 5 ezret vásárolt meg, 2014 végéig pedig összesen 25 ezer ingatlan felvásárlását irányozták elő. Utóbbi közel ötöde a nem teljesítő jelzáloghitelek mögötti fedezeteknek. A NET programba bekerüléshez szigorú feltételeknek kell megfelelni. A bajba jutott adósokon nagymértékben segít, mert kedvező bérleti díjért lakhatnak továbbra is az ingatlanban, majd visszavásárolhatják azt, ha rendeződött az anyagi helyzetük.

Az árfolyamgát mellett a bankok saját, **piaci átstrukturálásokkal** is törekednek a nem teljesítő portfólió minél nagyobb részének teljesítővé tételében. A bankrendszer háztartási hiteleinek valamivel több, mint 10 százaléka került eddig nem állami konstrukció keretében

átstrukturálásra. Megfigyelhető ugyanakkor, hogy míg az állami programban részt vevő átstrukturált hitelek között a nem teljesítő hitelek aránya 5 százalék körüli, addig a banki konstrukciókat választók között ez közelíti a 60%-ot. Ez a tendencia azzal is magyarázható, hogy az állami programban kezdetben nem vehettek részt a legnehezebb helyzetben lévő nem fizető fogyasztók, így ők eddig kizárólag a bankok által kínált fizetéskönnyítő lehetőségeket tudták igénybe venni (hozzá kell tenni ugyanakkor azt is, hogy a piaci programok korábban indultak). A másik lehetséges magyarázata viszont az lehet, hogy az árfolyamgátat a valamivel jobb jövedelmi helyzetűek veszik igénybe, és az eredeti és az új törlesztőrészlet közötti különbség egy részét akár képesek lehetnek megtakarítani az árfolyamgát utáni időszakra előkészülve.

A fentiek mellett fontos, hogy munkahely elvesztése, tartós egészségi probléma, fizetési nehézség esetén is tájékozódjon a fogyasztó a rendelkezésre álló állami és önkormányzati **szociális programokról**, melyekről részletes információkat kaphat a helyi önkormányzatoknál és a megyei Kormányhivatalok Munkaügyi Központjaiban.

4.1.4.4. A hitelezésben tapasztalt egyéb fontos fogyasztói problémák

Követeléskezelés

Sajnos a hiteladósok szignifikáns része kerül kapcsolatba **követeléskezelő, behajtó cégekkel, és még mindig számos probléma merül fel ezek tevékenységével kapcsolatban**. Az MNB egyik célja ezen cégek tevékenységének folyamatos ellenőrzése. Hangsúlyozandó, hogy semmiképp sem lehet a követeléskezelők piaci szegmensét általános érvénnyel jogsértőként megbélyegezni. Vannak hibák, jogsértések, amik talán tevékenység-specifikusak, és amelyek nyilván abból is adódnak, hogy a követeléskezelés érzékeny feladat, hiszen az ügyfelek önmagában attól a tényről, hogy fizetési hátralékuk keletkezett, sokkal érzékenyebb fogyasztói csoportnak számítanak. Az MNB célja az, hogy a követeléskezelők jogszerűen végezzék feladataikat, a vonatkozó jogszabályok betartásával jussanak hozzá jogszerű követeléseikhez. Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy a tény, hogy a követeléskezelő cégek tevékenységében a hatóság, vagy az ügyfél jogellenes magatartást észlel, önmagában nem alapozza meg az adósok mentesülését tartozásaik megfizetése alól.

Ugyanakkor továbbra is fontosnak tartja az MNB a követeléskezelők törvényi szabályozását, aminek szakmai alapja a PSZÁF 2012/14. számú a követeléskezelők számára 2012 decemberében kiadott (2013. májustól hatályos) ajánlása lehetne.

Hitelkeret kérés nélküli megállapítása, emelése illetve hitelkártya kérés nélkül történő kiküldése

A fogyasztók számára kockázatot jelent, ha - korábbi szolgáltatójuktól, vagy egyéb szervezettől - **kérés nélkül kapnak** olyan tartalmú értesítést, amely szerint adott intézménytől meghatározott keret erejéig hitelt vehetnek fel. Kockázatot jelent, ha az értesítés mellett hitelkártya is megküldésre kerül, amelynek aktivizálására rövid úton

lehetőség van. Ezen körülmények gyors, a kockázatokat nem, vagy nem elégséges szinten mérlegelő fogyasztói döntéseket generálnak.

A hitelkártya, illetve folyószámla-hitelkeret termékek esetében, a fogyasztói beadványok alapján is tapasztalható, hogy a **hitelintézetek automatikusan emelik a hitelkeretet anélkül**, hogy az ügyfél ezt igényelte volna. Számos esetben a hitelkeret emelése a hitelképesség újbóli felülvizsgálata nélkül történik meg. Az automatikus hitelkeretemelés miatt különösen fontos, hogy az ügyfelek figyeljenek arra, hogy a hitelkeretek ne haladják túl az adósságszolgálati lehetőségeiket.

Hitelkártya használat egyéb veszélyei

Számos olyan beadvány érkezett az MNB-hez, melyben a fogyasztók a pénzügyi szervezetek hitelkártya termékeivel kapcsolatban éltek panasszal. Az esetek többségében a probléma tárgyát az **igényelt hitelösszeg törlesztési folyamatának évekig tartó elhúzódása**, illetve a pénzügyi szervezet követelésének összezszerűsége jelentette. A fogyasztók panasszal éltek a tekintetben, hogy egy kisebb hitelösszeget igényeltek kamatmentesen, vagy alacsony THM mérték mellett, melyet több éve törlesztenek, a pénzügyi szervezet követelése ennek ellenére azonban továbbra is fennáll.

Az MNB az általa lefolytatott fogyasztóvédelmi vizsgálatok során azt tapasztalta, hogy azoknál a pénzügyi szervezeteknél, melyek erre a szolgáltatásra specializálódtak, gyakoriak az olyan problémák, amik abból erednek, hogy **a fogyasztók nincsenek tisztában a hitelkártya felelős használatával, ami a termékkel kapcsolatos agresszív értékesítési stratégiák miatt fogyasztói kockázatot jelent hosszabb távon**. Ez orvosolható, ha a pénzügyi szervezet a szerződés megkötését megelőző tájékoztatás során felhívja a fogyasztók figyelmét a kártyahasználat veszélyeire megelőzve ezzel, azt, hogy olyan kötelezettségük keletkezzen, mely veszélyeztetné a mindennapi megélhetésüket.

Központi Hitelinformációs Rendszerbe (KHR) késedelmesen közölt adat hitelfelvételi kockázat

A **pozitív KHR-el kapcsolatos késedelmes adatközléssel** a fogyasztó akkor szembesül, amikor hitelkérelemmel, fizetési könnyítési kérelemmel fordul egy pénzügyi szervezethez, vagy egy ún. KHR „ügyféltudakozványt” indít el. A KHR adatok javíttatása sok esetben hosszadalmas, sok utánajárást igénylő, bonyolult ügyintézéssel járhat, ami jelentős kárt okozhat a fogyasztóknak.

A KHR rendszer naprakész vezetése a fogyasztók szempontjából azért fontos, mert hiteligénylés során a **pénzügyi szervezet a fogyasztók hitelképességét**, valamint a hitelezhetőségi limitet jelentős részben a **KHR rendszerben tárolt adatok alapján határozza meg**. Egy késedelmesen rögzített adat a fogyasztó hitelkérelmének elutasításához, vagy hosszadalmas elbíráláshoz vezethet, ami egy akciós termék/szolgáltatás igénybevételét akadályozhatja, vagy egy a hitelbírálat ideje alatt megvalósuló kamatemelés miatti magasabb kamatfizetési kötelezettséget eredményezhet, így jelentős kárt okozhat.

4.1.5. Kombinált termékek

Kombinált terméknek nevezzük, amikor eltérő szektorban tevékenykedő **pénzügyi intézmények** szorosan **összekapcsolva**, új típusú termékként **értékesítik** az egyes különálló termékeiket. A 2000-es években a legelterjedtebb ilyen termék az ún. kombinált hitel volt, amelynek során a hitel és valamely megtakarítási termék került összekapcsolásra. A **kombinált termékekre vonatkozó kifejezett jogszabályi előírás nem volt**, az egyes összetevőkre (biztosítás, lakástakarék-pénztár, befektetési szolgáltatások) illetve a pénzügyi intézetek hitelezési tevékenységére a hitelekre vonatkozó szabályoknak kellett érvényesülniük együttesen ezeknél a termékeknél. A PSZÁF adatszolgáltatásaiban kellett külön adatot szolgáltatni a kombinált termékekről az egyes szektorok szereplőinek.

A PSZÁF már korábban ajánlást **(13 /2012. (XII. 4.) sz.)** adott ki a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal kapcsolatos prudenciális és fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról, amelyben elvárásokat fogalmazott meg a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal kombinált, hiteltermékekkel összefüggésben is. A kombinált lakossági hiteltermékek esetében - kivéve a forint alapú hitellel kombinált lakástakarék-pénztári termékeket - a 2013. március 1. után felépülő portfólióra a felügyeleti hatóság többször követelményt írt elő, amely nagysága az érintett portfólió 1. pillér alatti tőkeszükségletének 50-100%-a. A tőkekövetelmény jelentős mértékű megemelése miatt jelentősen csökkent a kombinált hitelek száma.

4. táblázat Bankok lakossági kombinált hiteltermékeinek szerződésszáma

Bankok lakossági kombinált hiteltermékeinek szerződésszáma									
Összesített, bankokra szűrt adatok	2012.				2013.				2014.
	I. né.	II. né.	III. né.	IV. né.	I. né.	II. né.	III. né.	IV. né.	I. né.
Szerződésszám	166 154	158 458	151 005	143 798	138 889	133 607	129 903	127 074	121 659

Elégtelen tőketörlesztés kockázata kombinált hitelek esetén

Valamennyi kombinált termék esetében a hitelterméket igénybevevő ügyfelek, a hitelintézetek, illetve a hitel tőke részének megtakarítását kínáló termékeket kezelő intézmények (pl. biztosítók) oldaláról **különböző kockázatok merülnek fel**. A legnagyobb kockázat, amely a kombinált hiteltermékek esetében a jogviszony mindhárom szereplőjénél megjelenik, hogy – a szerződés kötésekor várakozások, számítások ellenére – **a tőketörlesztésre szolgáló megtakarítás a tőketörlesztés időpontjában nem éri el a tőketörlesztéshez szükséges szintet**.

Ez a kockázat két okból lehet jelentős, egyrészt a befektetések hozama a szerződéskötéskor várt alatti lesz, másrészt a hitel és a mögöttes megtakarítás devizaneme eltérő, és a fogyasztóra kedvezőtlen árfolyamváltozás következhet be. Tekintettel arra, hogy a tőketörlesztésre 10 éves türelmi időt tartalmazó szerződések 2004-től kezdtek

elterjedni a piacon, az első megtakarítással kombinált hitelek tőketörlesztése jellemzően 2014-ben válik esedékessé.

A biztosítással, továbbá a lakás-takarékpénztári megtakarítással kombinált hitelek közös tulajdonsága, hogy a tőketörlesztést nem a hiteltartozás tőke részére számolják el, hanem a biztosításhoz kapcsolódó számlán felhalmozódik, illetve a lakás-takarékpénztári számlán írják jóvá. **Az ügyfél által befizetett törlesztő részlet a hiteltartozás tőkeösszegét nem csökkenti.** Ugyanakkor a kamatot és a kezelési költséget a tőketartozás után folyamatosan felszámítják. A szerződésben meghatározott időpontban a biztosításhoz kapcsolódó számlán, illetve a lakás-takarékpénztári számlán felhalmozódott összeget átutalják a hitel tőkerészebe, azonban a törlesztőrészlet ezáltal nem feltétlenül csökken.

Veszélyt jelent a lakás-takarékpénztári hiteleknél, hogy amennyiben idő előtt szűnik meg a szerződés, úgy az adós nem jogosult az állami támogatásra, ami a tőketartozás jelentős hányadát fedezi a megtakarítási időszak végén. A biztosítással kombinált hitelszerződések esetén pedig az esetleges árfolyamvesztés, a biztosítási termék költségei ismeretének hiánya, valamint a biztosító nem megfelelő befektetési portfóliója jelent komoly kockázatot, ami azt eredményezheti, hogy az ügyfélnek a futamidő végén jelentős összegű tőketartozása áll fenn.

Az MNB felmérése alapján **a kombinált hitelek** (lakás-takarékpénztári megtakarítással és életbiztosítással kombináltan együttesen) **viszonylag lassú kifutásúak**, körülbelül a 2013 év végi darabszám 75%-a 2018. évet követő lejáráttal rendelkezik.

Az **elégtelen tőketörlesztés kockázata szempontjából pozitív**, hogy a kombinált életbiztosítások 67%-a vegyes életbiztosítás, 33%-a unit-linked termék, amely arány az életbiztosítási ágban jellemző kb. 2/3 – 1/3 unit-linked ágazat-hagyományos ágazat díjbevételei megoszlással ellentétes. Ennek oka, hogy a kombinált életbiztosítási termék esetén a biztosítók meghatározzák a választható, vagy például korlátozzák az eszközalap-választást unit-linked termék esetén. Néhány biztosító csak vegyes életbiztosítási termékeket értékesített, amelyek biztosítják a tőke-, valamint a technikai kamatláb révén a hozamvédeltséget is.

Az előttünk álló öt évben a meglévő kombináltak minősülő termékek **szektorszinten jelentős fogyasztóvédelmi szempontú kockázatot nem hordoznak magukban**, ugyanakkor azoknál az intézményeknél, ahol a kombinált termékek állománya koncentrálódik, az évek előrehaladtával egyre több lejáró szerződés jelenik meg, ami növekvő koncentrációs és fogyasztói kockázatot jelent. Ezzel párhuzamosan prognosztizálható **az egyedi fogyasztói szinten megjelenő esetleges kockázatok miatt a panaszok számának emelkedése is.**

A nemzetközi szintén a kombinált termékek szabályozása tekintetében érdemes megemlíteni a PRIIPS-el (packaged retail investment products) EU rendeletet, amellyel kapcsolatban európai szinten a politikai megállapodás már korábban megszületett, és amely várhatóan az idei év utolsó negyedében lép majd hatályba.

4.1.6. Tanácsadás, értékesítési csatornák

Biztosítások missellingjének – félreértékesítésének MNB általi fokozott vizsgálata

A biztosítókat és a biztosításközvetítőket jogszabályban előírt **részletes igényfelmérési kötelezettség** terheli.¹⁷ A szolgáltatóknak a fogyasztók által megadott információk, a szerződés megkötésére irányuló konkrét célok, szükségletek, élethelyzetek beazonosítása, az ügyféligények pontosítása alapján kell adekvát – hosszú távon is vállalható és teljesíthető kötelezettségekkel járó – konstrukciót ajánlaniuk, részletes tájékoztatást adva egyúttal a fontosabb feltételekről, illetve a kockázatokról és költségekről. Az igényfelmérés célja a fogyasztó oldaláról, hogy annak alapján tudatosíthassa a saját szükségleteit és pontosabb információk alapján tudjon dönteni arra vonatkozóan, hogy milyen biztosítási szerződést kíván kötni, illetve milyen feltételekkel.

Fokozott kockázatot jelent ugyanakkor a biztosítási ágazatban az ún. **félreértékesítés**, azaz a félrevezető tájékoztatással történő szerződéskötés, amelynek eredményeként a pénzügyi szervezet részéről nem a fogyasztó valós igényeinek megfelelő szerződés megkötésére kerül sor. Félreértékesítés lehet például, amennyiben a fogyasztó egyszeri díjas életbiztosítást kívánt kötni, mégis folyamatos díjfizetésű szerződés jön létre a felek között.

Félreértékesítést eredményező szabálytalan szolgáltatói gyakorlatok lehetnek az alábbiak:

- Az igényfelmérő lap nem alkalmas a szerződés megkötésére irányuló célok és szükségletek beazonosítására;
- Az igényfelmérő lap rögzített tartalma nem tükrözi a fogyasztó által megjelölt igényeket;
- Az igényfelmérő lap valamely részét nem töltik ki;
- A kitöltött igényfelmérő tartalma nem egyezik meg a szerződés megkötésére irányuló ajánlaton rögzítettekkel;
- Bár a fogyasztó az ajánlati dokumentáción formálisan elismeri, hogy az ajánlat megtételét megelőzően sor került az igényfelmérésre, továbbá a szerződési feltételekről megfelelő tájékoztatást kapott, az igényfelmérés, illetve a tájékoztatás ténylegesen nem történik meg.

A fenti kockázatokon túlmenően a szolgáltatóknak az igényfelmérés során fokozott figyelemmel kell lenniük az ügyfelek speciális helyzetére, pl. életkori sajátosságaira. **Az időskorú személyek az átlagos fogyasztóknál lényegesen kiszolgáltatottabbak egy összetett jellemzőkkel rendelkező életbiztosítási szerződés megkötése, létrehozása során, ezért a**

¹⁷ A szerződés megkötését megelőzően körültekintően fel kell mérniük a potenciális ügyfelek pénzügyi ismereteit, tájékozottságát, teherviselő képességét, valamint kockázatviselő hajlandóságát. Az igényfelmérőnek tartalmazni kell a fogyasztó családi állapotára, az eltartottak számára, életkorára vonatkozó adatokat, ugyanis ezek alapján lehet következtetni arra, hogy a szerződőnek pontosan milyen biztosítási igényei lehetnek.

szolgáltatóktól fokozott figyelem és együttműködés várható el ezen szerződésekre vonatkozó tájékoztatási és igény-felmérési kötelezettségük teljesítésekor. Időskorú ügyfelek esetében egy hosszú távú elkötelezettséggel járó, magas éves díjú szerződés (befektetési egységekhez kötött életbiztosítás) nem felelhet meg tényleges igényeknek.

Tapasztalataink szerint az ügyletkötések során a legnagyobb problémát a **fogyasztók igényeinek figyelmen kívül hagyása,** ¹⁸ az igényfelmérés mellőzése vagy nem annak megfelelő ajánlattétel okozza. A közvetítők a magasabb jutalék érdekében olyan ajánlat megtételében érdekeltek, amelyek esetleg az ügyfél igényeitől eltérnek, magasabb kockázattal járnak.

A próba-ügyletkötések és a fogyasztóvédelmi eljárások során további anomáliákra derült fény, úgy mint

- az ügynökök felkészületlensége;
- a közvetített termékkel és a vonatkozó jogszabályokkal kapcsolatos ismeretek hiánya;
- jogosulatlan tevékenység (például többes ügynök alkuszi tevékenységet végez);
- elektronikus ajánlattétel esetén a szerződési feltételek utólagos, elektronikus üzenetben történő megküldése.

A fenti problémák miatt a független biztosításközvetítők tájékoztatási gyakorlatának vizsgálata is kiemelt ellenőrzési célterülete az MNB-nek.

A misseling másik formája a **biztosítások banki értékesítése.** Ezekben az esetekben az értékesített termék nem banki, hanem biztosítási termék. Az eltérő termékek más fogyasztói jogokkal és kötelezettségekkel járnak, melyre nem minden esetben hívják fel megfelelően a fogyasztók figyelmét a termék értékesítésekor. Lényeges felhívni a fogyasztók figyelmét arra, hogy amennyiben az ajánlat aláírását követően tudatosul benne, hogy – szándéka ellenére – nem banki terméket választott, hanem életbiztosítási szerződés megkötésére tett ajánlatot, akkor az életbiztosítási szerződést megkötő természetes személy a szerződés lére jöttéről szóló kötelező biztosítói tájékoztatás kézhezvételétől számított 30 napon belül az életbiztosítási szerződést írásbeli nyilatkozattal - indoklás nélkül - felmondhatja. A szerződő érvényesen nem mondhat le az őt megillető felmondási jogról.

¹⁸ Tipikus eset, hogy az ügyfél határozott idejű egyszeri díjas igénnyel lép fel, azonban az ügynök teljes életre szóló folyamatos díjfizetéses ajánlatra beszéli rá ügyfelét azzal, hogy a biztosítás folyamatos díjának megfelelő összeget az ügyfél által egy összegben teljesített befizetést eseti befizetésként könyvelik az első díjon felüli összegben, a következő esedékes díjat pedig az eseti befizetésből könyvelik át, amíg a befizetett összeg el nem fogy.

Az ügyfelek döntését torzíthatja továbbá, hogy a szerződéskötés során a közvetítők nagyobb hangsúlyt fektetnek az előnyök bemutatására, a kockázatokról pedig nem vagy csak elenyésző tájékoztatást adnak. Illetve az életbiztosítás befektetési jellegét emelik ki, a biztosítási jelleggel járó sajátosságokról azonban kevés szó esik.

A **befektetési egységhez kötött életbiztosítás nem befektetési alap**. Sokszor hallani, hogy az ilyenkor jellemzően megkötött unit-linked biztosítás egyesíti magában a vegyes életbiztosítások (kifizetés halálesetkor vagy a szerződés lejártakor) és a befektetési alapok által kínált előnyöket. Első látásra valóban sok a hasonlóság. A unit-linked biztosítás viszont jellemzően hosszútávra szóló, a visszavásárlás sajátosságai miatt nehezen és jellemzően csak veszteséggel készpénzzé tehető, befektetési elemet is tartalmazó biztosítás, és a hozzá kötődő ügyfélköltségek is jelentősen különböznek a befektetési alapokéitól.

A nem szabályszerű MiFID tesztelés

Annak ellenére, hogy a piaci szereplők egyre több, és magasabb színvonalú tájékoztató anyagot jelenítenek meg honlapjukon; valamint az ügyfelek ismeretei és kockázatviselő képessége az előzetes tájékozódás keretében – elvileg – felmérésre kerül. Az MNB tapasztalata, hogy a fogyasztók gyakorta olyan ügyletekre adnak megbízást, amelyek kockázataival valójában nincsenek tisztában.

Fentiek miatt igen fontos, hogy a befektetési vállalkozások **egyértelmű és közérthető** módon tájékoztassák a fogyasztókat arról, hogy az alkalmassági és/vagy megfelelési teszt értékelése azt a célt szolgálja, hogy a szolgáltató a lehető legnagyobb mértékben a fogyasztó érdekében járhasson el.

A befektetési vállalkozás számára fontos, hogy teljes körű és pontos tájékoztatást kapjon leendő ügyfelétől, mivel csak ennek ismeretében javasolhat vagy választhat neki megfelelő termékeket. Ezért elsősorban a fogyasztó érdeke, hogy pontos, naprakész és teljes információkat nyújtson a szolgáltató számára. Ezen kívül folyamatosan tájékoztatnia kell a szolgáltatót a helyzetében beállott minden lényeges változásról. A vállalkozás ezeket az információkat köteles bizalmasan kezelni.

A befektetési vállalkozás egy úgynevezett **megfelelési és/vagy alkalmassági teszt** részeként számos kérdést tesz fel a szerződéskötés előtt a fogyasztónak. Ezek a kérdések a fogyasztó befektetési céljaira, pénzügyi helyzetére, valamint ismereteire és tapasztalatára vonatkoznak. A vállalkozás a válaszok függvényében ajánlja szolgáltatásait.

A befektetési vállalkozásoktól ugyanakkor elvárt, hogy csak olyan pénzügyi eszközt ajánljanak a leendő szerződő fél, illetve fogyasztó számára, amely pénzügyi eszköz jellemzőivel az ügyfél pontosan tisztában van. A szolgáltatónak fel kell hívnia a figyelmet arra, hogy a példák és az azokra adott válaszok célja az ügyfél kockázathoz való viszonyulásának (kockázati profiljának) meghatározása, és ezáltal a megfelelő pénzügyi eszközök, eszközcsoportok (termékek) és az azokhoz kapcsolódó kockázatok azonosítása.

A nem szabályszerű MiFID tesztelést az MNB kiemelt vizsgálati témakörként határozta meg.

Portfóliókezelési tevékenységhez kapcsolódó ügyfél tájékoztatás

Portfóliókezelési tevékenységhez kapcsolódó ügyfél tájékoztatás sokszor nem a jogszabályi célok szerint valósul meg. A jogszabály lehetőséget ad „ügyfél rendelkezése szerinti”, illetve „az ügyfél kifejezett kérésére” gyakoribb tájékoztatásra. Ezzel a joggal nem mindegyik ügyfél van tisztában, ezért különösen fontos, hogy a Társaságok felhívják az ügyfelek figyelmét arra, hogy az ő rendelkezésük, kérésük esetén lehetőség van gyakoribb tájékoztatásra. Portfóliókezelésnél abban az esetben, ha nyitott pozíció van a portfólióban, és a „realizált veszteség meghalad egy a befektetési vállalkozás és az ügyfél között létrejött szerződésben meghatározott határértéket”, már másnap tájékoztatni kell az ügyfeleket. Mivel azonban nincs arra vonatkozóan a törvényben konkrét meghatározás, hogy pontosan mekkora a „határérték”, ennek meghatározása eltérő lehet Társaságonként.

Az árubemutatók pénzügyi kockázatai

Elterjedt jelenség, hogy a fogyasztók postai vagy telefonos úton történő **megkeresésével egynapos, termékbemutatóval** egybekötött belföldi utazásokat, vagy helyben megrendezett termékbemutatóra szóló meghívást kínálnak különböző gazdasági társaságok, kedvező áron, vagy ingyenesen. Az ajánlatot még vonzóbbá teszi, hogy az alacsony ár a program részeként gyakorta tartalmaz egy ebédet, illetve valamilyen garantált ajándékot is.

Az **árubemutatókkal egybekötött termékértékesítés** alkalmával általában valamilyen konyhai-, elektronikai-, illetve egészségügyi használati tárgy megvásárlására próbálják ösztönözni a fogyasztókat az erre specializálódott értékesítési szakemberek.

Egyes árubemutatóval egybekötött termékértékesítési akcióknak **pénzügyi fogyasztóvédelmi kockázata** is van. Némely résztvevők valószínűleg nem rendelkeznek annyi megtakarítással, hogy képesek legyenek megvásárolni a termékeket, ezért a bemutatók végén – a gyakorta jelenlévő – pénzügyi közvetítők lehetőséget biztosítanak számukra, hogy a helyszínen azonnali fogyasztási hitelt felvéve juthassanak hozzá az általuk kiválasztott árukhoz. Az ilyen hitelfelvétel különösen nagy kockázatot rejt magában, gyakran kiszolgáltatott csoportokra irányul az értékesítés (pl. nyugdíjasok), nem előzi meg alapos megfontolás, a pénzügyi piacon elérhető hitelkínálat és a feltételek áttekintése. Ezek helyett az érintett fogyasztók az adott pillanatban döntenek érzelmeik alapján, akik számára hosszabb távon komoly megterhelést jelenthet a havi törlesztőrészletek rendszeres fizetése.

A fogyasztók egy része a vásárlás után döbben rá, hogy olyan termék miatt adósodott el, amelyre nincs szüksége, illetve, hogy nem tudja vállalni a hitelterheket. Ilyen helyzetben fontos tudni, hogy az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló Kormányrendelet alapján a vásárló a termék kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül indoklás nélkül elállhat a vásárlás jogától. Ez egyúttal az annak megszerzéséhez nyújtott hitelszerződés felmondását is jelenti a Pft. szerint.

Az MNB feladatainak ellátása során tapasztalja, hogy a különböző civil **fogyasztóvédők, fogyasztóvédelemmel** foglalkozó szervezetek, valamint bajba jutottakra szakosodott ügyvédek támogatják a fogyasztókat. A támogatás sok esetben arra is kiterjed (illetve esetenként csupán arra terjed ki), hogy panaszbeadványát a fogyasztó mintabeadvány kitöltésével terjessze elő a pénzügyi intézménynél, illetve a MNB-nél. Az ügyfelek nagy mennyiségben küldik meg alakilag és tartalmilag megegyező beadványaikat mind a pénzügyi szervezeteknek, mind a hatóságnak, amely nehezíti a hatékony működést. Ezen beadványok gyakran terjedelmes formában, különböző, esetlegesen nem releváns jogszabályi hivatkozásokkal és bírósági döntéseket tartalmaznak, a konkrét egyedi ügyre nem alkalmazhatóak, a fogyasztó tényleges panaszára nem derítenek fényt.

A beadványokból valószínűsíthető, hogy az ügyfelek számos esetben téves vagy nem megfelelő tanácsokat, információkat kapnak. Az ügyfelek, e beadványaik kezelését követően gyakran elégedetlenek, úgy érzik problémájuk nem került megoldásra, hiszen nincsenek tudatában annak, hogy a benyújtott panaszuk tulajdonképpen nem a valóságos, az ügyfél egyedi problémájára fókuszál. További problémaként jelentkezik, hogy tudomásunk szerint egyes fogyasztóvédő csoportok támogatásként díjat kérnek a hozzájuk fordulóktól.

Hangsúlyozandó, hogy a fenti jelenségek nem általános jellegűek, a bajba jutott fogyasztók civil szervezetek által történő segítségét az MNB **jelentős célnak tartja**, ezért kialakított egy **országos lefedettségű civil hálózatot**, melynek tagjai egyfajta civil minősítésen is átesnének, mely garantálná a hálózat tagjainak megfelelő minőségű munkáját.

A fentiek alapján fontos azonban felhívni a figyelmet arra, hogy a fogyasztók kérelmeikkel, panaszaikkal közvetlenül és ingyenesen fordulhatnak mind a pénzügyi szervezethez mind az MNB-hez, illetve 2014. év áprilisától a kormányhivatalokhoz. Az MNB honlapján megtalálhatóak azok az információk, segítő dokumentumok, amelyek a fogyasztók ügyintézését elősegíthetik, hatékonyabbá tehetik, illetve az ügyfelek kérdéseikkel az ügyfélszolgálathoz fordulhatnak annak megadott elérhetőségein.

Az MNB fontos projektként kezeli a pénzügyi fogyasztóvédelem elősegítését szolgáló Civil Háló, ezen belül a rendszeresen ülésező Civil Fórum létrehozását, valamint az annak kialakításában résztvevő civil szervezetek tevékenysége, tájékoztatási munkája minőségének ellenőrzését. A Civil szervezetek tájékoztatási munkájában segítséget nyújthat az MNB által életre hívott, a fogyasztók széles körét érintő, mintegy 40 témában kiadandó Navigátor tájékoztató füzetek rendszere.

4.1.7. Egyéb nem pénzügyi vagy nem felügyelt termékek és szolgáltatások

A jogszabályok által pénzügyi szolgáltatásnak tekintett termékek mellett **több hasonló közgazdasági tartalmú termék terjed a lakosság körében, melyekre nem, vagy csak részben terjednek ki a jogszabályi keretek, így ezek nem, vagy csak részben felügyelték, ebből**

adódóan többletkockázatot hordoznak a fogyasztókra nézve. Bár ezen kockázatok kezelésére az MNB hatásköre korlátozott, ezért fokozottan fel kívánjuk hívni rájuk a figyelmet.

A bizalmi vagyonkezelés nem felügyelt tevékenység, mely kockázatokat hordoz

A bizalmi vagyonkezelés vonatkozásában az MNB nem rendelkezik felügyeleti hatósági tapasztalattal, mert teljesen új jogintézményről van szó, továbbá magáról az intézmények működéséről sem rendelkezik adatokkal.

Bejelentették Magyarországon az első bizalmi vagyonkezelő vállalkozást, a tevékenység viszont ennél jóval szélesebb körben létezik.

Összességében az MNB felügyelési jogosítványa szűk, a bizalmi vagyonkezelők érdemi vizsgálatára nem terjed ki így a nem felügyelt tevékenységek közé tartozik a bizalmi vagyonkezelési tevékenység, mely kockázatokat jelent ezen új piacra, illetve ügyfeleire nézve.

A Bitcoin kockázatai

Az elmúlt időszakban nagy sajtóvisszhangot kapott az úgynevezett fizetésre **használatos virtuális eszközök** elterjedése. Az MNB fontosnak tartja felhívni a figyelmet az ezen eszközök használatával együtt járó kockázatokra.

A fizetésre használható virtuális eszközök, így a **Bitcoin** sajátossága, hogy a kibocsátója **nem egy intézmény**, amely a kibocsátáshoz kapcsolódóan kötelezettségekkel és felelősséggel is rendelkezik, hanem a felhasználók közössége. Ezen eszközök jellemzően csak elektronikusan léteznek, és az erre speciálisan alkalmas ún. virtuális pénztárcában tárolhatók. Ilyen eszközhöz ún. „bányászat” útján (mely egy nagy számítási kapacitást igénylő nyílt forráskódú szoftver segítségével történhet), törvényes fizető eszközként történő vásárlással, valamint kereskedőként, szolgáltatóként az áru, illetve szolgáltatás ellenértékéért elfogadva lehet hozzájutni.

A fizetésre használható virtuális eszközök megvásárlására vagy egy másik ilyen eszközzel rendelkező felhasználótól, vagy egy erre szakosodott tőzsdén keresztül van lehetőség. Tekintve azonban, hogy ezekre a tőzsdékre általában semmilyen szabályozás nem vonatkozik, **a felhasználók számára semmi nem garantálja, hogy befizetett törvényes fizetőeszközükért cserében valóban meg is fogják kapni a megfelelő mennyiségű fizetésre használható virtuális eszközt.** A fizetésre használható, virtuális pénztárcák bármilyen eszközön tárolhatók, így – hasonlóan más digitálisan tárolt adatokhoz – a hozzá tartozó kódok esetleges feltörésével a fizetésre használható virtuális eszköz hozzáférhetővé, így ellophatóvá válik, azonban a pénzforgalmi szolgáltatók által üzemeltetett rendszerekkel szemben ilyen esetben **semmilyen szabályozás sem védi az ügyfeleket.**

A Bitcoin és a hozzá hasonlóan működő többi fizetésre használható virtuális eszköz esetében **nem léteznek szabályozott keretek között működő kibocsátó és közvetítő intézmények,**

ennek megfelelően azok kívül esnek az MNB felügyeleti hatáskörén. Amennyiben a Bitcoin nyilvántartása vagy a tranzakciók lebonyolítása során bármilyen probléma lépne fel, nincs olyan hatóság, akihez a fogyasztók fordulni tudnak, és amely fel tudna lépni a felhasználók érdekében.

A Bitcoin és a hasonló eszközök egy olyan decentralizált rendszerben működik, amelyben a tranzakciók lebonyolítása a rendszer résztvevői által közösen biztosított erőforrások felhasználásával történik, a tranzakciók lebonyolításának végleges jóváhagyása pedig a rendszer résztvevőinek a visszaigazolásán alapul. Amennyiben egy ilyen rendszerben probléma adódik akár a tranzakciók lebonyolítása során, akár a rendszer működésével kapcsolatban, akár pedig a rendszer valamelyik tagjának szándékos visszaélése miatt, a virtuális fizetésre használható eszközök tulajdonosai számára egyetlen intézmény sem garantálja a tranzakciók lebonyolítását, valamint nem is téríti meg semmilyen intézmény az ügyfelek kárát, semmilyen intézmény sem vállal felelősséget a felhasználók virtuális eszközökben elhelyezett pénzéért.

A fizetésre használható virtuális eszköz ára – mint ahogy az különösen az elmúlt év utolsó hónapjaiban megfigyelhető volt – rendkívül változékony, jelentős elmozdulást mutathat mind pozitív, mind pedig negatív irányba, amely nagy-mértékben nehezíti elsősorban a kereskedői, szolgáltatói elfogadását, és jelentősen növeli az azzal történő fizetés, vásárlás kockázatát.

Befektetési arany

A befektetési arannyal kapcsolatos fogyasztói kockázatokat korábban már részletesen bemutatta¹⁹ a PSZÁF, illetve figyelemfelhívó tájékoztatást tett közzé a honlapján.²⁰

Megállapítható, hogy a lakossági befektetési arany piaca pénzügyi fogyasztóvédelmi szempontból **kiemelten kockázatos, hiszen a lakossági pénzügyi vagyon nem elhanyagolható része egy olyan hosszú távú – nem szabályozott és felügyelt – befektetés irányába áramlik, amelyből a nyereséges kiszállás esélye mérsékelt.** Az ilyen tevékenységek vonatkozásában érkeznek az MNB-hez állásfoglalás iránti kérelmek, valamint tájékoztatáskérések.

Fontos megemlíteni azonban, hogy a bemutatott konstrukciók (fizikai arany) nem minősülnek pénzügyi eszköznek, vagy pénzügyi/befektetési szolgáltatási konstrukciónak, illetve az azt nyújtó intézmények nem minősülnek pénzügyi szervezetnek, így azok az MNB által nem felügyelvek.

¹⁹ Az ezzel kapcsolatos elemzést lásd a 2013. májusi Fogyasztóvédelmi kockázati jelentésben.

²⁰ http://www.pszaf.hu/bal_menu/figyelemfelhivo/befektetesi_arany.html

Az adott konstrukciókat minden esetben egyedileg kell megvizsgálni és minősíteni. A nem felügyelt vállalkozások esetleges jogsértő magatartása ellen más hatóságok jogosultak fellépni, ilyen esetre volt példa a Gazdasági Versenyhivatal által 2014-ben kirótt bírság egy, a hivatalosság látszatát keltő nemesfém érméket és befektetési aranyat forgalmazó vállalkozásra.

4.1.8. Informatikai kockázatok

Az elektronikus pénzügyi szolgáltatások elterjedésével, számosságuk és felhasználóik számának növekedésével egyre kézzelfoghatóbbá és nyilvánvalóbbá válnak a kapcsolódó informatikai kockázatok is. Az MNB fontosnak tartja ezekre felhívni a fogyasztók és a szolgáltatók figyelmét. A következőkben ezeket a kockázatokat ismertetjük röviden.

Szándékos támadás kockázata

Történhet közvetlenül, például fizikai hozzáféréssel megismerve a belépési név és belépési kód környezetet, vagy akár egy őrizetlenül hagyott internetbanki kapcsolat is eredményezheti. Előfordulhat az is, hogy kilépéssel lezárt munkamenet újbóli megnyitásával vagy visszagörgetésével a felhasználó és a hozzá kapcsolódó jogosultságok részben vagy egészben újra megszemélyesíthetők: például nyilvános, többek által használt számítógépen ez valós fenyegetés lehet. Valós fenyegetés lehet az is, hogy akár közvetlen vagy kamerás megfigyeléssel, a hálózati forgalom lehallgatásával, a billentyűlenyomások rögzítésével szivárognak ki az adatok. Kifinomultabb eszközök és módszerek segítségével azonban a kizárólagosan használt, teljes körű fizikai védelem alatt álló környezetben is kivitelezhető sikeres támadás: a felhasználó megtévesztésére alapoznak az adathalász levelek, a hamis figyelemfelhívások és felszólítások – jelszómódosításra, személyes és belépési adatok megadására. Az eredetivel látszólag azonos elektronikus felületek még a gyakorlott számítógép-felhasználót is megtéveszthetik.

Kártékony kódok kockázata

A célzott vagy általános eszközökkel operáló kártékony kódok felismerése és kivédés sok esetben túlmutat a felhasználó lehetőségein: ha egy játékprogramnak vagy háttérképnek, csengőhangnak álcázott támadó szoftver adatokat szivárogtat a felhasználó tevékenységéről vagy közbeavatkozik (például olvasással és módosítással) a pénzügyi tranzakciókba – a többszörös visszaellenőrzés és egyeztetés hiányában, jó esetben is csak a következő számlaértesítő kézhezvétele és áttanulmányozása után ismerhető fel. A kártékony kód támadása web-böngészés közben bekövetkezhet, de megvalósulhat rendszerfrissítés hiánya vagy elavult vírusvédelmi szoftver miatt is.

Mobil eszközök használatából adódó kockázat

A mobil eszközök, az okostelefonok jelentette kényelem és gyorsaság mellett figyelembe kell venni, hogy az integrált és összetett környezet számos biztonsági kompromisszumot, illetve a

rendkívül gyorsan fejlődő technológia nagyon gyorsan megjelenő fenyegetéseket eredményezhet. A személyi számítógépek világában megszokott megoldások itt nem alkalmazhatók: korlátozott a tűzfal-technológia alkalmazása, a nagyszámú vírusvédelmi alkalmazás megbízhatósága kérdéses, továbbá a felhasználónak nem áll módjában szétválasztani a kommunikációt, a bizalmas adatok tárolását, illetve a különféle, kötelezettségvállalást eredményező jogosultságokkal végrehajtott műveletek kezelését.

Az internet irányából érkező kockázatok és támadások

Az internet irányából érkező kockázatok és támadások felismerése és kivédése csak a következetesen kezelt és karbantartott rendszerelemeken keresztül értelmezhető, ugyanakkor külön figyelmet kell fordítani az adathalász (phishing), illetve egyéb, megtévesztésen alapuló támadásokra. A felhasználó az elektronikus szolgáltatások és környezetük átfogó ismerete szükséges, hogy felismerje, ha

- nem az arra jogosult kér információt,
- ha a valódi környezet imitálásával próbálják lépre csalni.

Az elektronikus pénzügyi szolgáltatások igénybevétele kapcsán át kell gondolni a szolgáltatáshoz kapcsolódó bizonylatok (műveleti események, belépés, létrehozás, a levelezés, üzenetváltás, igazolások, kimutatások, stb.) megőrzésének és kezelésének módját. A szolgáltató által kínált, a jogszabályoknak eleget tevő megoldás nem minden esetben felel meg a felhasználó igényeinek: a felhasználó feladata és felelőssége, hogy felismerje, hogy egy e-mailben automatikusan generált tárhelyre küldött bizonylatot adott esetben hét évig változatlan tartalommal meg kell őriznie.

4.2. Piacfelügyeléssel kapcsolatos kockázatok

4.2.1. Engedély nélkül folytatott tevékenység kockázatai

A csökkenő betéti kamatok hatására sokan új, **magasabb hozamú befektetési lehetőséget keresnek**. Ilyen időszakokban fokozódik annak a kockázata, hogy megtévesztő, hamis befektetési lehetőséggel találkozik a fogyasztó, melyet gyakran a befektetési termék értékesítésére engedéllyel nem rendelkező személy vagy szervezet kínál. A hamis befektetési ígéretek közös jellemzője, hogy kiemelkedő hozamot kínálnak nagyon alacsony kockázat, vagy akár tőke-, vagy hozamgarancia mellett. Kiemelkedő hozamot kockázatmentesen nem lehet elérni, az ilyen ígéretek mögött általában nem áll valós befektetés.

Az MNB a jogosulatlan tevékenységek felderítése során saját adatgyűjtésre és a piaci szereplők (befektetők és engedéllyel rendelkező versenytársak) bejelentéseire alapoz. Az ilyen tevékenységekkel kapcsolatos piaci magatartások monitoringja alapján **a következő jellemzők említhetők a kockázat jeleként:**

- rövid futamidő alatt kimagasló hozam ígérete, általában tőkegaranciával;

- nagyszámú közvetítő alkalmazása a piaci gyakorlatot meghaladó jutalékkal;
- sikeres cégek ismertető jeleinek felhasználása, klónozása;
- agresszív reklámkampány használata;
- helyi engedély hiányát határon átnyúló tevékenységgel magyarázza a szolgáltató.

Az MNB honlapján kiterjedt befektetői figyelemfelhívó és befektetői kockázat feltáró anyag található, amelynek fejlesztése és aktualizálása folyamatos, ezzel is segítve a befektetők védelmét. Azonban ez nem elégséges a befektetők kockázattudatos viselkedése nélkül, ezért több lépéses ellenőrzőlistában összefoglalásra is kerültek a tudni és tennivalók.

Az MNB fokozza fellépését a jogosulatlan szolgáltatás nyújtókkal szemben

Jogosulatlan szolgáltatásnyújtás esetén a befektetésre történő meggyőzés eszközei a megnyerő marketingelemek. A termék megbízhatóságának illúzióját az értékesítési láncolat külföldi szereplőin keresztül próbálják megteremteni, ami egyben megnehezíti a konstrukció ellenőrizhetőségét.

Az MNB hatósági jogkörben **piacfelügyeleti eljárások keretében** lép fel az engedély nélküli vagy bejelentés hiányában végzett tevékenység, a bennfentes kereskedelem, illetve piacbefolyásolás ellen, továbbá ellenőrzi a vállalatfelvásárlásra és a fedezetlen ügyletek korlátozására vonatkozó szabályok betartását.

A MNB jogosulatlan (engedély/bejelentés nélküli) tevékenységek végzése esetén az alábbi értékesítési csatornákat azonosította:

- Az egyes ágazati jogszabályok (Hpt., Tpt., Bit.) hatálya alá tartozó közvetítői szektor.
- A „látható” közvetítői szektoron kívüli szereplők (magánszemélyek, jogi személyek).
- On-line kapcsolatfelvétel a beazonosíthatóság teljes mellőzésével (csak a fogyasztó adja meg az adatait a rendszerben, a másik – tevékenységet ténylegesen kifejtő – fél nem látszik, még a domain regiszter adataiban sem).

Az 1. pont alá tartozó esetkörben kifejezett jogalkalmazási nehézségként jelentkezik, hogy a közvetítői szektor egyes szereplői több ágazati jogszabályban meghatározott tevékenységet végeznek egy időben, akár adott ügyfél, ügyfélkör vonatkozásában. A probléma az elhatárolás során jelentkezik, illetve abban a megtévesztésben rejlik, hogy e szereplők kihasználva az MNB valamely nyilvántartásában való feltüntetésüket, a fogyasztót a felügyelt szektor által kínált befektetéseken kívüli befektetésre bírják rá. Gyakran az MNB nyilvántartásában biztosítás-közvetítői engedéllyel rendelkező ügynökök értékesítik e kiemelkedő kockázatú termékeket korábbi ügyfélkörükben.

Mind a professzionális közvetítők, mind a fogyasztók számára javasolt, hogy a kínált termékről, és az azt kibocsátó/értékesítő társaságról tájékozódjanak az MNB honlapján a

nyilvánosság számára elérhető nyilvántartásaiban, illetve más internetes elérhetőségeken. A közvetítők számára javasolt, hogy minden esetben alaposan ellenőrizzék az általuk kínált termékek valóságát, a velük esetlegesen kapcsolatban álló közvetítő, továbbá a kibocsátó engedélyeinek meglétét. A termék értékesítésében résztvevő közvetítők számára fontos, hogy a kimagasló jutalék lehetősége ellenére legyenek tisztában a jogszabályban előírt kötelezettségeikkel és ezeket tartsák be. Tévhit, hogy minden felelősséget a kibocsátó (vagy a vagyonkezelő) visel. A közvetítő kapcsolódó tevékenysége is lehet jogosulatlan befektetési vagy pénzügyi szolgáltatási tevékenység, mely az MNB piacfelügyeleti eljárását, valamint büntetőeljárást von maga után.

A 2. pontba tartozó esetkörben kifejezetten magas látenciával számolunk és további problémát jelent, hogy e közvetítői kör sok esetben kapcsolódik a bejelentett/engedélyezett közvetítői szektorhoz, így a fogyasztó számára azt a látszatot kelti, hogy hatóság által felügyelt tevékenység végzéséről van szó.

A 3. esetkör tipikusnak mondható az engedély nélküli **devizakereskedési** tevékenységet folytató, vagy e tevékenységet elősegítő, „ügyfélszerzés” kapcsán és a fogyasztó személyes adatainak „önkéntes” megadása egyben lehetőséget teremt ezen adatok (potenciális befektetési kör személyes adatai, elérhetősége) más célú és irányú felhasználására, értékesítésére csakúgy, mint a fogyasztó más tartalmú befektetésekre való rábírására (pl. hideghívások útján).

Ezen esetkörök csak elméleti szinten választhatóak szét, a valóságban egymást kiegészítve, átfedésben léteznek megnehezítve (egyes esetekben ellehetetlenítve) ezzel a hatóság jogérvényesítését és a fogyasztói érdekérvényesítést egyaránt.

A fogyasztók számára fontos, hogy ne bízzanak meg feltétlenül az általuk akár már korábban ismert ügynökökben vagy közvetítőben (hiszen még ha jóhiszeműek, akkor is megtéveszthetik őket is), és maguk is nézzenek utána a befektetésnek, a terméknek és a kibocsátónak. Felelőtlenül járnak el azok a fogyasztók, akik csak ismerősök jó tapasztalataira hagyatkozva, a teljes konstrukciót át nem gondolva kötnek befektetésről szerződést. A pénzügyi és tőkepiacokon verseny van, akár a hazai, akár a nemzetközi piacokat tekintve. A kiemelkedően magas hozamígéreteket mindig fenntartással érdemes fogadni.

A fogyasztóknak javasoljuk, tegyék fel kérdéseiket a velük kapcsolatban álló közvetítőnek, keressenek válaszokat kételyeikre. „Csak most, csak Neked” típusú befektetésbe hirtelen döntéssel beszállni nagyon kockázatos. Ha a konstrukcióban ismeretlen, egzotikus országokban bejegyzett társaságokat is említene, legyenek gyanakvók, és tegyék fel maguknak a kérdést: „Bármilyen gond esetén ebből az országból hogyan kapunk választ, a pénzünk hogyan térül meg?”

A közvetítők számára pedig javasolható, hogy minden körülmények között nézzenek utána az általuk kínált termékek valóságának, és a velük esetlegesen kapcsolatban álló közvetítő, továbbá a kibocsátó engedélyeinek. A legtöbb felügyeleti hatóság honlapján (az MNB

honlapján is) nyilvánosan megtekinthetők az engedéllyel rendelkező szolgáltató és közvetítő társaságok. A nyilvántartás fontos paramétere, hogy az adott társaság aktív státuszú-e, azaz aktuálisan is jogosult-e a tevékenység végzésére.

A közvetítőket a jó jutalék lehetősége ne vakítsa el, tévhit az, hogy minden felelősséget a kibocsátó (vagy a vagyonkezelő) visel. A közvetítő tevékenysége is lehet jogosulatlan befektetési vagy pénzügyi szolgáltatási tevékenység, mely az MNB piacfelügyeleti eljárását, valamint büntetőeljárást von maga után.

A fenti problémák miatt a jogosulatlan tevékenységek kiszűrése kiemelt MNB ellenőrzési célterület.

4.2.2. Innovatív jelenségek a tőkepiacon

Magas kockázatú, tőkeáttételes ügyletek

A hazai befektetési vállalkozások az elmúlt években egyre több ún. **alternatív kereskedési helyszínt, online kereskedési platformot** tettek elérhetővé ügyfeleik számára. Az új típusú kereskedési helyek megjelenésével nagyban megváltozott a befektetők tőkepiaci magatartása is, előtérbe kerültek a **magas kockázatú, tőkeáttételes ügyletek** (jellemzően forex, illetve CFD ügyletek), ugyanis ezeken a piacokon a tőkeáttétel miatt lényegesen alacsonyabb letéti igény mellett van lehetőség az ügyletkötésre.

A hazai kínálat mellett, Magyarországon megnőtt a **külföldi bejegyzésű intézmények deviza (forex) ügyleteinek határon átnyúló tevékenység keretein belül történő kínálata is, ugyanakkor a problémakör összefügg a fentebb említett engedély nélküli tevékenységekkel is.**

Megjegyzendő, hogy az MNB megítélése szerint ehhez a térnyeréshez hozzájárult az is, hogy a magyarországi székhelyű befektetési szolgáltatók ezen piaci szegmensben lemaradtak, amelynek köszönhetően a külföldi devizakereskedő cégek térnyerése előtt nagyobb piaci rés kínálkozott.

A retail befektetők ez irányú befektetési igényének kielégítésére mára egy **rendkívül összetett és sokszereplős iparág épült ki**, amely a befektetőkkel szerződésben álló **forex brókercégek**, illetve megbízásaik bankközi piacra való eljuttatásában közreműködő **pénzügyi szolgáltatók** mellett felöleli:

- a forex brókercégek ügynökeit („introducing brokers”);
- a forex kereskedésre specializált kereskedési platformok gyártóit;
- a befektetőt kereskedési döntésében támogató, illetve helyettesíteni képes szoftveres eszközök (robotok) fejlesztőit; valamint
- a befektetők oktatására és **vagyonának kollektív kezelésére** szakosodott szakmabeli, illetve önjelölt személyeket is.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a retail befektetők a kiemelkedő hozamígéret mellett,

- a klasszikus befektetések terén szerzett korábbi negatív befektetési tapasztalataik (magas költségek, túlzott adminisztrációs teher, be nem váltott hozamvárakozás, esetleg a tőke elvesztése);
- a forex brókercégek által kínált „egykattintásos” online ügyintézés (számlanyitás, nyomonkövetés, pénzvisszahívás);
- a forex eszközök tőkeáttételes természetéből fakadó alacsony indulótőke-igény;
- valamint utolsóként, de leginkább **elsősorban – az ügyfelet a befektetés kezelésének és a devizapiaci eszközökkel kapcsolatos ismeretek megszerzésének terhéértől „megkímélő” – rendkívül elterjedt kollektív befektetés-kezelési, ún. számlakezelési termékek (MAM, PAMM, LAMM) révén elérhető kényelmes befektetés lehetősége** (illúziója) **által motiválva** csoportosítják megtakarítását forex eszközökbe.

A számlakezelési termékek lényegi „előnye” a hagyományos – kollektív vagy egyéni – befektetés-kezelési formákhoz képest, hogy az általánosan kialakult piaci gyakorlat szerint **a számlakezelő** (money manager) sok esetben **anélkül végzi az ügyfelek befektetésének közös kezelését egy a forex brókercégnél vezetett mester számlán** (valójában egy MAM, PAMM vagy LAMM elszámolási elvet követő szoftver vezérelte speciális kereskedési számla, amelyhez a szerződött ügyfelek csatlakoztathatják egyéni ügyfélszámláikat és, amelyet a számlakezelő meghatalmazásuk alapján kezel), **hogy ehhez felügyeleti engedélyt igényelt és kapott volna** (szemben a befektetési alapkezelőkkel, vagy portfóliókezelési engedéllyel rendelkező befektetési vállalkozásokkal).

Noha az említett számlakezelési termékek valamelyike a legnépszerűbb forex brókercégek kínálatában megtalálható és tőkevonzó képességük rendkívül erős, **az egyéni kereskedési számlájukat valamely ún. számlakezelt mester számlához csatlakoztató ügyfelek korántsem lehetnek biztosak abban, hogy befektetett pénzük kezelése a megfelelő szakértelem mellett, illetve érdekükben történik.**

PAMM (Percentage Allocation Module Management): A számlakezelő számára oly módon teszi lehetővé a mesterszámlához csatlakoztatott ügyfélszámlák kezelését, hogy a mesterszámlán végrehajtott ügyletkötések nyeresége/vesztése a pozíció tőkearányosan százalékosan számolódnak el az ügyfélszámlákon a pozíciók zárását követően.

LAMM (Lot Allocation Management Module): A PAMM-mal ellentétben a mesterszámla kezelője által végrehajtott ügyletkötések mérete (lot) jelenik meg tőkearányosan a mesterszámlához csatlakoztatott ügyfélszámlákon.

MAM (Multi Account Manager): Tulajdonképpen magába foglalja a PAMM-ot, a LAMM-ot és bármely további elszámolási elven működő számlakezelési módszert. A szoftver a számlakezelő

A fogyasztók azonban nincsenek tisztában e külföldi székhelyű cégek jogszabályoknak megfelelő hazai működési kereteivel. Ennek okai csak részben kereshetők a szabályozásban. Hozzájárul a tisztánlátás hiányához az a tájékoztatás is, amelyet a szolgáltatást közvetítők nyújtanak a fogyasztónak, azt a látszatot keltve bennük, hogy e tevékenység végzése a külföldi szolgáltató okán az MNB feladat- és hatáskörén kívül esik, hangsúlyozva viszont a külföldi vélt vagy valós felügyeleti hatóság engedélyeinek a meglétét, amely hamis biztonságérzet kialakulásához vezet.

Fontos a befektetőkben tudatosítani, hogy **a külföldi szolgáltató nem tartozik az MNB felügyelete alá**, a szerződésekkel kapcsolatos jogi érdekvéonyesítési lehetőségük korlátozott (jellemzően külföldi joghatóság), és a termékek különösen nagy kockázatot hordoznak. Fontos annak a tudatosítása is, hogy a szektorban megjelenő szereplők tevékenysége az átlagosnál jobban „fertőzött”, vagyis az engedély/bejelentés nélkül tevékenységet kifejtő, szolgáltatást kínáló személyek nagyobb számban vannak jelen e piaci szegmensben. A fogyasztók számára így javasolt, hogy a befektetési döntést megelőzően **tájékozódjanak az MNB honlapján a regisztrált engedélyek meglétéről.**

A nemzetközi piacok tőkeáttételes pozíciói szokatlanul nagy napon belüli eredményt (nyereséget vagy veszteséget) képesek produkálni. A megfelelő instrumentum kiválasztásához elengedhetetlen a széles piaci ismeret és a különféle kereskedési stratégiák elsajátítása.

A kockázatok minimalizálása érdekében elvárt, hogy a befektetők a tőkeáttételes kereskedés során fennálló teljes tőkevesztés, illetve a befektetett tőkét meghaladó veszteségek lehetőségének elkerülése érdekében folyamatosan nyomon kövessék ügyleteiket. A hazai befektetési vállalkozások nagy **része a magas tőkeáttételes ügyletek kockázatairól** szóló rövid, áttekinthető figyelemfelhívást közzétette honlapján a PSZÁF 6/2013. vezetői körlevelében foglaltaknak megfelelően.

További komoly fogyasztó kockázat az, hogy az erre vonatkozó reklámokkal ellentétben mind elméletileg, mind az MNB tapasztalatai alapján az átlagos fogyasztó hosszabb távon nagy valószínűséggel tőkevesztést fog elszenvedni ezeken az ügyleteken.

5. táblázat Lakossági ügyfelek lezárt és nyitott magas tőkeáttételes pozícióinak összesített eredménye

Időszak	Lakossági ügyfelek lezárt pozícióinak összesített			Ügyfelek száma
	nyeresége (MFt)	vesztesége (MFt)	eredménye (MFt)	
2012Q1	5 969	5 975	-6	2 584
2012Q2	5 223	4 607	615	2 593
2012Q3	5 415	3 832	1 583	2 367
2012Q4	3 910	3 141	769	2 366
2013Q1	4 199	4 424	-224	2 654
2013Q2	6 541	4 110	2 431	2 331
2013Q3	4 174	2 898	1 276	2 612
2013Q4	4 555	4 839	-284	3 028
2014Q1	4 347	5 316	-969	3 126
2014Q2	5 316	3 853	1 464	3 305
2014Q3	6 278	6 383	-105	3 408

Időszak	Lakossági ügyfelek nyitott pozícióinak összesített		
	nyeresége (MFt)	vesztesége (MFt)	eredménye (MFt)
2012Q1	1 397	3 164	-1 767
2012Q2	1 431	2 944	-1 513
2012Q3	936	2 282	-1 346
2012Q4	952	3 304	-2 352
2013Q1	1 108	3 909	-2 801
2013Q2	1 348	2 641	-1 293
2013Q3	2 075	3 512	-1 437
2013Q4	3 038	4 681	-1 643
2014Q1	2 652	7 272	-4 619
2014Q2	2 028	6 839	-4 811
2014Q3	5 101	9 613	-4 512

Kereskedési robotok

A fogyasztóknak a kereskedelmi forgalomban lehetőségük van olyan szoftver vásárlására, amely a nemzetközi devizapiacra történő automatizált devizakereskedelmet segíti elő. Az ún. **kereskedési robotok** a deviza, a nyersanyag, az index vagy a részvénytőzsi kereskedés döntéseit segítő algoritmusok, melyek meghatározott paraméterek szerint helyettesítik a piacot éjjel-nappal figyelni nem tudó fogyasztók kereskedési tevékenységét, vagyis emberi beavatkozás nélkül online automatizált kereskedést folytatnak.

Az elmúlt időszakban az MNB-hez több esetben fordultak állásfoglalás kéréssel az ilyen programok értékesítésének és használatának felügyeleti és jogi szempontból történő minősítése érdekében. A robotokat fejlesztő és értékesítő társaságok szoftverhez kapcsolódóan végzett tevékenysége (pl. befektetési tanácsadás, ajánlás, esetleges ügynöki tevékenység, közvetítés) egyben engedélyköteles befektetési szolgáltatási tevékenységet jelenthet, így annak végzése jogosulatlanul végzett tevékenységnek minősülhet.

Problémás, hogy a fogyasztók úgy vásárolhatnak kereskedési robotot, hogy előtte **nem kapnak kiegyensúlyozott tájékoztatást**, ezért nincsenek tisztában a kockázatokkal, a termékekről nem tudják hogyan működnek, mire képesek és milyen felügyeletet igényelnek.

Agresszív értékesítési technikák

Az **értékesítési technikák különbözőek**: hazai közvetítő cégek/személyek kéretlen elektronikus levelek (spam) útján, telefonos „hideghívásokkal”, a legkülönbözőbb internetes oldalakon megjelenő ún. bannereken és számos más reklámfelületen keresztül igyekeznek szolgáltatásaikra felhívni a figyelmet. Más értékesítési technikák valamilyen pénz, biztosítás, vagy tőkepiacra aktív közvetítő ügyfeleinek megkeresésére épülnek, vagy más profillal létrehozott MLM hálózaton keresztül igyekeznek ügyfeleket bevonni.

A szolgáltatást kínáló közvetítők profilja sokszor teljes mértékben eltér a tőkepiaci közvetítő rendszer profiljától. Az engedély nélkül online devizakereskedést kínáló cégek közvetítőire és értékesítési technikáikra jellemző a termékek előnyeinek előtérbe helyezése, a pozitív példák kizárólagos bemutatása. Ugyanígy jellemző a termék pénzügyi eszköz oldalának elnagyolt ismertetése (gyakran csak utalás szintjén vagy még úgy sem) és a tevékenység kizárólagos kereskedési technikaként történő ábrázolása.

A fogyasztók jelentős része nincs és nem is lehet tisztában a **tájékoztatás hiányosságai okán a tőkepiaci kockázatokkal**, a jogszabályok általi szabályozási háttérrel, a jogérvényesítés gyakorlati nehézségeivel, annak sokszor lehetetlen voltával. A fogyasztó részére elérhető (vagy a közvetítő hálóján megszűrt) információk vagy egyáltalában nem értelmezhetőek, vagy csak részben fedik a valós befektetésre vonatkozó adatokat, abból a tényleges helyzetre egzakt következtetés ritkán vonható le.

A közeljövőben a magas kockázatok miatt az MNB fokozott figyelmet kíván fordítani az agresszív értékesítésre.

II. Rákóczi Ferenc

(1676. március 27. – 1735. április 8.)

Magyar főnemes, erdélyi fejedelem. Neve szorosan összefügg az általa 1703-ban indított szabadságharccal, melynek révén Magyarország a teljes állami függetlenségét kívánta visszaszerezni a Habsburg Birodalomtól. E célnak megfelelően választották Erdély és Magyarország fejedelmévé.

Apja, I. Rákóczi Ferenc még fia csecsemőkorában meghalt. Nagyapja, déd- és ükapja egyaránt erdélyi fejedelmek voltak. Anyja Zrínyi Ilona, Zrínyi Péter horvát bán és Frangepán Katalin leánya, a költő Zrínyi Miklós unokahúga. Egyetemi tanulmányait követően az ifjú Rákóczi 1694-ben az udvar engedélye nélkül feleségül vette Sarolta Amália hessen-wanfriedi hercegnőt. Rákóczi felesége nagynénje, az orléans-i hercegné révén rokonságba került XIV. Lajos francia királlyal is.

Nagykorúságát elérve Bécsbe költözött és 1693-ban itáliai körutazásra indult, ahonnan hazatérve Sáros vármegye örökös főispánjának nevezték ki. 1700-ban engedett Bercsényi Miklós rábeszélésének, és Habsburg-ellenes szervezkedésbe kezdett. Miután elfogták a XIV. Lajos francia királyhoz írott segélykérő levelét, börtönbe zárták. Felesége segítségével megszökik és Lengyelországba menekül. Itt keresték meg 1703-ban a tiszaháti parasztfelkelés vezetői, és kérték, álljon felkelésük élére. 1703-1711 között vezette a róla elnevezett szabadságharcot a Habsburgok ellen. Bár a szabadságharc elbukik, a nyolc évig tartó küzdelem révén, sikerült olyan kedvező pozíciókat kicsikarni Magyarország számára, ami két évszázadon keresztül biztosította az országnak különleges státusát a Habsburg Birodalomban.

A szatmári béke Rákóczira nézve a körülményekhez képest kedvező volt. Kegyelmet biztosítottak számára, amennyiben hűségesküt tesz, és ha nem akart volna az országban maradni, a hűségeskü letétele után Lengyelországba távozhatott volna. Ő azonban nem fogadta el a béke feltételeit. Rövid ideig Lengyelországban, Franciaországban, majd haláláig Törökországban, Rodostóban él. A magyarság szemében ma is tisztalelkű és becsületes vezetőként él tovább, mivel a szatmári békekötés után a felkínált közkegyelmet nem volt hajlandó elfogadni, és végig kitartott a magyar függetlenség ügye mellett.

Magyarul, latinul és franciául alkotott levelezése nemzetközi jelentőségű volt. Legjelentősebb műveit az emigráció hosszú éveiben készítette. Az Emlékiratok című könyvében a szabadságharc eseményeit írta le, kronológiai sorrendben, évek szerinti csoportosításban. A Confessio peccatoris (Egy bűnös vallomásai) több éven át készült, az első rész még Franciaországban, az utolsó része pedig Törökországban. Rákóczi írásai többnyire kézirat formájában maradtak fenn: Fohászai (1720?), a Mózes öt könyvéhez kapcsolódó Meditációi (1721-1731), fiai számára írt Politikai és erkölcsi végrendelete (1722).

PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS PIACFELÜGYELETI JELENTÉS
2014

Nyomda: Prospektus–SPL konzorcium
8200 Veszprém, Tartu u. 6.

