



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK FELÜGYELETÉÉRT ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT FELELŐS ALELNÖK

Iktatószám: 104998-4/2022

Vezetői körlevél a termékeket és szolgáltatásokat összehasonlító oldalak tartalmi követelményeiről

A vezetői körlevél címzettjei a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (**Hpt.**) 3. §-ában meghatározott pénzügyi szolgáltatást és kiegészítő pénzügyi szolgáltatást végző pénzügyi intézmények (**Intézmény**), illetve a Hpt. 6. § (1) bekezdés 90. pontjában meghatározott tevékenységük keretei között az Intézmények által kínált pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatások paramétereinek összehasonlítását lehetővé tévő internetes oldalak (**Összehasonlító oldalak**) működtetését végző független közvetítők, valamint az önálló engedéllyel rendelkező jelzáloghitel közvetítő függő ügynökök (**Közvetítő**).

A Magyar Nemzeti Bank (**MNB**) kiemelt feladata a pénzügyi közvetítőrendszer stabilitásának fenntartása, valamint a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevők érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. Ezen feladatához kapcsolódó felügyelési tevékenysége során az MNB különös figyelmet fordít az európai uniós, valamint hazai jogszabályokban foglalt, fogyasztói érdekeket védő előírások következetes betartására, illetve az azokban megfogalmazott fogyasztóvédelmi elvek és szempontok érvényre juttatására.

A Közvetítők által üzemeltetett Összehasonlító oldalak használata megkönnyítheti a fogyasztók számára a tájékozódást, a piacon elérhető termékeknek és szolgáltatásoknak, valamint egy adott típusú termékre vagy szolgáltatásra vonatkozó intézményi ajánlatoknak az összevetését, ezáltal támogatást biztosítva a megalapozott, tudatos fogyasztói ügyleti döntés meghozatalában.

Tekintettel arra, hogy ezen Összehasonlító oldalak használata, illetve az ezen Összehasonlító oldalakon elhelyezett információk befolyásolhatják a fogyasztók ügyleti döntését, az MNB szükségesnek tartotta meghatározni azokat az alapvető követelményeket, amelyek elősegítik, hogy az Összehasonlító oldalakon található információk transzparenssek, megalapozottak legyenek, a fogyasztókat megtévesztő módon ne befolyásolják, továbbá biztosítsák azt, hogy a fogyasztók kiegyensúlyozott, áttekinthető tájékoztatást kapjanak az összehasonlított termékekről, szolgáltatásokról (a továbbiakban: **Termék**).

Mindezek okán az MNB felhívja az Intézmények és a Közvetítők figyelmét – a fogyasztók tájékoztatására, valamint a fogyasztókkal szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseken túl – a jelen vezetői körlevélben megfogalmazott, az Összehasonlító oldalakkal, különös tekintettel azok tartalmával kapcsolatos, alábbi elvárások betartására, illetve az alábbi jó gyakorlatok követésére.

1. Az MNB elvárja, hogy a Közvetítő transzparens, objektív, szakmailag megalapozott, kiegyensúlyozott, áttekinthető és közérthető tájékoztatást nyújtson a fogyasztóknak az összehasonlított Termékek tekintetében.

2. Az MNB elvárja, hogy a Közvetítő elsődlegesen törekedjen arra, hogy a kínálatában minél több, a hazai piacon elérhető termék szerepeljen és egyértelműen tüntesse fel, hogy mely Intézmény(ek) termékajánlatait jeleníti meg, és amennyiben a megjeleníthető vagy a ténylegesen megjelenített ajánlatok nem fedik le a teljes piacot – így bizonyos Intézmények ajánlatai vagy bizonyos típusú Termékek nem érhetőek el az Összehasonlító oldalon –, úgy ennek ténye

is kerüljön feltüntetésre. Amennyiben az Összehasonlító oldalon szűkítésre kerülnek a megjelenített ajánlatok, úgy a szűkítés elveit tüntesse fel, illetve biztosítson arra lehetőséget, hogy a fogyasztó az összes ajánlatot megtekinthesse.

3. Az MNB elvárja, hogy a Közvetítő az Összehasonlító oldal nyitólapján vagy a nyitólapról könnyen és közvetlenül elérhető menüpontban tájékoztassa a fogyasztót a felületet üzemeltető személyéről, elérhetőségéről, annak közvetítői minőségéről, tevékenységi engedélyének számáról, tulajdonosairól, az adatkezelésre és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokról, illetve felügyeleti szervéről. Az MNB jó gyakorlatnak tartja hivatkozás elhelyezését, amelyen keresztül közvetlenül ellenőrizhető a pénzügyi közvetítői tevékenység végzésére való jogosultság.

4. Az MNB elvárja, hogy a Közvetítő tüntesse fel annak tényét, ha az Összehasonlító oldalon bemutatott ajánlatok nem minősülnek a Polgári Törvénykönyv szerinti kötelező érvényű ajánlattételnek.

5. Az Összehasonlító oldalon az egyes ajánlatoknál szükséges annak feltüntetése, ha az ajánlat csak bizonyos feltételek teljesülése esetén érvényes, és annak megjelenítése is elvárt, hogy a feltételek teljesülésének hiánya milyen következményekkel jár(hat) a fogyasztó számára.

6. Az MNB elvárja, hogy a Közvetítő az összehasonlítás során valamennyi díjat, költséget, kedvezményt vegye figyelembe, de amennyiben erre valamilyen okból kifolyólag nincs mód, akkor az Összehasonlító oldalon tüntesse fel annak tényét, hogy az összehasonlításban nem került figyelembevételre az adott Termék összes díja, költsége, kedvezménye. Kerüljön feltüntetésre az is, ha a Közvetítő a fogyasztó által beállított paramétereken túl további ismérveket is figyelembe vett a kalkulációk során.

7. Az MNB elvárja, hogy az Összehasonlító oldalon az egyes ajánlatok paraméterei azonos időtartamra vonatkozó szerződéses feltételek alapján kerüljenek megjelenítésre. Amennyiben erre valamilyen okból kifolyólag nincs mód, illetve, ha egy adott kedvezmény, akció csak időszakosan érhető el, úgy a Közvetítő mindenkor tüntesse fel ennek tényét az időszak megjelölésével. Mindemellett szükséges arra is figyelemmel lenni, hogy a kedvezmény, akció időszakos elérhetőségével kapcsolatos tájékoztatás ne legyen alkalmas arra, hogy nyomásgyakorlással a fogyasztót gyors, megalapozatlan üzleti döntésre készítse.

8. Az MNB elvárja, hogy a Közvetítő az adott Termék összehasonlítása során a fogyasztó által megadott összes igényt, feltételt, paramétert vegye figyelembe. Amennyiben az összehasonlítás során valamely, a fogyasztó által megadott adatot figyelmen kívül hagyott, úgy ennek tényére és okára hívja fel a figyelmet.

9. A Termék összehasonlításakor szükséges az egyes ajánlatok megjelenített listában való objektív módon történő összehasonlítása és rangsorolása, és a rangsorolás alkalmával az egyes Termékek pozíciójának, a kiemelés elvének, a termékek rangsorát meghatározó paraméterekre vonatkozó információnak a megjelenítése. Ha a sorba rendezésre nem – vagy nem feltétlenül – objektív összehasonlítás eredményeképpen kerül sor, akkor elvárt, hogy a Közvetítő ennek tényét figyelemfelhívásra alkalmas módon jelenítse meg.

10. Az MNB elvárja, hogy amennyiben a Közvetítő kiemel egy vagy több ajánlatot, hirdetést, úgy egyértelműen kerüljön megjelenítésre, hogy mi a kiemelés, a figyelemfelhívó megjelenítés indoka.

11. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, hogy a fogyasztó a hiteligénylés folyamatát mindaddig ne tudja elindítani, amíg a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra vonatkozó dokumentumokat tartalmazó, számára elérhetővé tett fájlokat, hivatkozásokat ténylegesen meg nem nyitotta és az elolvasást vissza nem igazolta. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a fogyasztónak adott tájékoztató dokumentumok és fájlok közvetlenül kinyomtathatók és utólag nem módosítható pdf formátumban fájlként lementhetők, és azok az alkalmazáson belül a fogyasztó számára bármikor elérhetőek maradnak, illetve azokat vagy az azokhoz vezető elérési utat tartalmazó linkeket a fogyasztó elektronikus levélben is megkapja.

12. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a Közvetítő az Összehasonlító oldalon biztosítja a fogyasztók számára, hogy az ajánlatokat kiemelések és hirdetések nélkül tekinthesse meg, illetve, hogy a saját preferenciái szerint sorba rendezhesse.

13. Az MNB elvárja, hogy a Közvetítő az összehasonlításhoz szükséges paramétereket úgy határozza meg, hogy a készített kalkulációk, ajánlatok minél pontosabbak legyenek.

14. A Közvetítőnek az adott Termék előnyei mellett a Termék igénybevételének alapfeltételeit és a kizáró okokat is szükséges megjelölnie.

15. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a Közvetítő az Összehasonlító oldalon részletesen és érthetően – akár folyamatábra segítségével is – bemutatja a Termékek igénybevételének folyamatát, az átlagos átfutási időt, illetve az azt befolyásoló tényezőket, a szükséges dokumentumokat, valamint gyakran ismételt kérdések formájában tájékoztatást nyújt a hozzá beérkező jellemző kérdésekről és az azokra adott válaszokról.

16. Az MNB elvárja az Intézményektől, hogy csak olyan Összehasonlító oldalon hirdessenek, ahol biztosított jelen körlevél elvárásainak való megfelelés.

17. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az Intézmények olyan Összehasonlító oldalak felé továbbítanak adatokat az általuk hirdetni szándékozott Termék vonatkozásában, melyeken a kalkulációk paraméterei és algoritmusai minél pontosabban lekövetik az intézményi ajánlatot. Az Intézmények kerüljék az olyan Összehasonlító oldalakon való hirdetést, amelynek kalkulációs pontatlansága fogyasztói érdeksérelmet jelenthet.

A vezetői körlevél a felügyelt intézményekre kötelező erővel nem bíró felügyeleti szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott vezetői körlevél tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.

Az MNB jelen vezetői körlevélben megfogalmazott elvárásoknak való megfelelést 2022. április 30. napjától várja el ezt követően pedig folyamatosan figyelemmel kíséri és értékeli.

Az MNB a jelen vezetői körlevelet közvetlenül megküldi a Magyar Bankszövetség, valamint az érintett pénzügyi közvetítők és pénzügyi intézmények részére, továbbá a honlapján is közzéteszi.

Budapest, 2022. április 07.

Dr. Kandrács Csaba s.k

a Magyar Nemzeti Bank alelnöke