



a folyamatos szerződésekre vonatkozó elszámolások megküldéséről

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (**Felügyelet**) fogyasztóvédelmi vizsgálatai során figyelemmel kíséri a **hitelintézetek és a pénzügyi vállalkozások (a továbbiakban együtt: pénzügyi intézmények)** folyamatos szerződésekre vonatkozó legalább évente egy alkalommal, valamint a szerződés lejártakor kiállított elszámolások, kimutatások, kivonatok (**a továbbiakban együtt: elszámolás**) megküldésére vonatkozó gyakorlatát. A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárása során azt tapasztalta, hogy a pénzügyi intézmények elszámolás megküldésére vonatkozó gyakorlata és vonatkozó jogszabály értelmezése nem egységes, ezért a Felügyelet az elvárásait vezetői körlevélben foglalta össze.

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (**Hpt.**) 206. § (1) bekezdése szerint a pénzügyi intézmények kötelesek folyamatos szerződések esetében a fogyasztói érdekek védelme érdekében teljes körű, egyértelmű és közérthető tájékoztatást küldeni legalább évente egy alkalommal, valamint a szerződés lejártakor. A jogszabály a fogyasztók azon jogát kívánja érvényre juttatni, hogy a fogyasztók a fizetési kötelezettségekről és a teljesített befizetésekről elszámolást kapjanak annak érdekében, hogy a pénzügyi intézmények követelésének a jogalapját és összecszerúségét maguk ellenőrizhessék és meggyőződhetnek annak a megalapozottságáról. A fogyasztók pontos tájékoztatása a pénzügyi intézmények érdeke is, mivel az írásbeli elszámolás alkalmat ad arra, hogy az esetleges fizetési elmaradás, pontatlan információk miatt kialakult rendezetlen helyzetet a fogyasztó és a pénzügyi intézmény tisztázza. A tájékoztatás továbbá hozzájárulhat ahhoz is, hogy a fogyasztók fizetési hajlandóságát a pénzügyi intézmény növelje.

A fogyasztóvédelmi vizsgálatok megállapításai alapján – tekintettel a kialakult bírósági gyakorlatra is – a Felügyelet az alábbiakra hívja fel a folyamatos szerződésekkel rendelkező pénzügyi intézmények figyelmét.

1. A Hpt. 206. § (1) bekezdése alapján a pénzügyi intézmények **folyamatos szerződések esetében** kötelesek az ügyfelek részére **legalább évente egy alkalommal**, valamint a **szerződés lejártakor** egyértelmű, közérthető és teljes körű írásbeli elszámolást küldeni.

2. Az elszámolás küldési kötelezettség **nem csak a „folyamatos” és „ismétlődő” betétlekötéseket**, hanem a pénzügyi intézmények valamennyi folyamatos szerződését érintik. A Hpt. a betétösszegek ismétlődő lekötésére vonatkozó szerződés külön megjelölésével csak egyértelműsíti azt, hogy a fenti szerződéstípust is folyamatosnak kell tekinteni, annak ellenére, hogy az több, egymást követő szerződésből, szerződéssorozatból áll. (Például a 3 havonta megújuló betétlekötés esetén a szerződés lejáratának azt az időpontot kell tekinteni, amikor az utolsó betétlekötés futamideje lejár. Ilyenkor a szerződés lejártkori elszámolás megküldése az utolsó betétlekötés futamidejének a lejártakor esedékes.)

3. Az elszámolás küldési kötelezettség szempontjából **azok a szerződések minősülnek folyamatosnak**, amelyeknél a felek a szerződésben vállalt kötelezettségüket nem közvetlenül a szerződéskötést követő időpontban, hanem egy meghatározott időtartamon keresztül folyamatosan vagy a szerződésben kikötött hosszabb távra szóló szolgáltatást kisebb megszakításokkal, időszakonként ismétlődő módon teljesítik, függetlenül attól, hogy van-e számlavezetés. (Tipikusan folyamatos szerződések például a kölcsön- és lízingszerződések.)

4. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy **amennyiben nem egyértelműen eldönthető**, hogy egy szerződés folyamatos-e vagy sem, a pénzügyi intézmények az ügyfelek érdekében érvényre juttatása érdekében, kétség esetén a folyamatos szerződésekre vonatkozó szélesebb körű tájékoztatást nyújtják.

5. A pénzügyi intézmények a legalább évente egy alkalommal történő elszámolás küldési kötelezettségüket oly módon is teljesítik, ha ennél **gyakrabban** (pl. havonta, vagy kölcsönszerződések esetén éven belüli kamatperiódus váltáskor) számolnak el az ügyfelekkel.

6. Az elszámolás küldési gyakorlat kialakítása során figyelembe kell venni, ha **jogszabály** (havi kivonat küldése a fizetési számla forgalmáról a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény alapján) vagy az ügyféllel kötött **szerződés** az évente egy alkalommal történő elszámolásnál gyakoribb kimutatás küldési kötelezettséget ír elő.

7. Ha a **folyamatos szerződés éven belül szűnik meg** a pénzügyi intézményeknek a szerződés megszűntekor történő teljes körű elszámolását követően az „évente legalább egy alkalommal” történő tájékoztatási kötelezettségük már nem áll fenn.

8. Egyes esetekben a folyamatos **szerződések megszűntekor** a pénzügyi intézményeknek – rajtuk kívül álló okokból – **nincs lehetőségük** a vonatkozó jogszabály által megkövetelt teljes körű kimutatást küldeni ügyfelek számára (pl. pénzügyi lízing). Ezekben az esetekben a Felügyelet elvárja, hogy a pénzügyi intézmények a szerződés megszűntekor, valamint az elszámolás akadályának elhárultát követően (pl. a gépjármű értékesítése után) is küldjenek egyértelmű és közérthető kimutatást (tájékoztatást) az ügyfelek részére.

9. A Felügyelet továbbá szükségesnek tartja az évenkénti elszámolások megküldését azokban az esetekben is, ha az ügyfél élő számlával rendelkezik, azonban a számlán az adott évben **nincs terhelés vagy jóváírás**.

10. A Felügyelet elvárja, hogy a **teljes körűség** érvényre jutása érdekében **az írásbeli elszámolás tartalmazza** valamennyi, az adott időszakban, vagy a szerződés lejártáig történt befizetések és esedékes fizetési kötelezettségek időpontját, összegét és pontos jogcímét, továbbá a deviza alapú kölcsön- és lízingszerződésekre vonatkozó elszámolás tartalmazza az aktuális árfolyamon számolt tőketartozás összegét és az alkalmazott árfolyamot.

11. Kívánatos, hogy a pénzügyi intézmények törekedjenek arra, hogy az elszámolás tartalma az **ügyfelek számára érthető, könnyen áttekinthető** legyen.

12. A Felügyelet szükségesnek tartja, hogy a kiállított elszámolásokat a pénzügyi intézmények **olyan módon küldjék meg az ügyfelek számára, hogy az utólag is dokumentálható legyen**. A Felügyelet jó gyakorlatnak tartja – az ügyfél elszámolás esedékességét követő 60 napon belüli kérésére – az elszámolás díjmentes pótlását, ha a pénzügyi intézmény által legnagyobb gondosság mellett kiküldött elszámolást az ügyfél mégsem kapta volna meg.

A Felügyelet a Vezetői körlevelet honlapján a „Szabályozó eszközök/Vezetői körlevelek” címszó alatt közzéteszi, valamint közvetlenül is megküldi az érintett pénzügyi intézmények vezetői részére.

Budapest, 2013. június 17.

Dr. Szász Károly
elnök