



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI JELENTÉS



2016

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

II. Rákóczi Ferenc



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI JELENTÉS

2016

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1054 Budapest, Szabadság tér 9.

www.mnb.hu

ISSN 2498-6321 (nyomtatott)

ISSN 2559-8430 (on-line)

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bank feladataként jelöli meg a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletét, illetve ezen mandátumon belül a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek védelmét, a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése céljából. Hosszú távon ugyanis elégedett fogyasztók nélkül nem képzelhetők el prudens módon működő, jövedelmező intézmények, és ezáltal stabil, a nemzetgazdasági célokat megfelelően szolgáló pénzügyi szektor sem. A fogyasztói bizalom és stabilitás egymástól elválaszthatatlan, ezért a Magyar Nemzeti Bank a felügyeleti feladatok jegybankba történő integrálása óta megerősített fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti szemlélettel látja el feladatát.

A „Pénzügyi fogyasztóvédelmi jelentés” című kiadvány célja, hogy tájékoztassa a közvéleményt, valamint a pénzügyi rendszer intézményeit az aktuális pénzügyi fogyasztóvédelmi kérdésekről, ezáltal is növelve az érintettek kockázati tudatosságát, valamint a pénzügyi rendszerbe vetett bizalom fenntartását, erősítését. A Magyar Nemzeti Bank szándéka szerint a kockázatok azonosítása, illetve az azok csökkentése céljából végzett hatósági tevékenység, valamint a jegybank ismeretterjesztő, oktató tevékenysége és a magyar pénzügyi kultúra fejlődését szolgáló munkája hozzájárul ahhoz, hogy a pénzügyi intézményeket és termékeket érintő döntésekhez a megfelelő információk az érintettek rendelkezésére álljanak, és így a pénzügyi rendszer egészének stabilitása erősödjön.

A jelentést a fogyasztóvédelemért és piacfelügyeletért felelős ügyvezető igazgatóság munkatársai készítették. A publikációt dr. Windisch László alelnök hagyta jóvá.

Kézirat lezárva: 2017. március 21.

Tartalom

1. Alelnöki köszöntő	7
2. Összefoglaló	9
3. A pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenység háttere	11
3.1. Makrogazdasági kitekintés	11
3.2. Felügyeleti és fogyasztóvédelmi irányok	13
4. Fogyasztóvédelmi kockázatok	19
4.1. Pénzpiaci szektorban azonosított kockázatok	19
4.2. Biztosítási szektorban azonosított kockázatok	33
4.3. Tőkepiaci szektorban azonosított kockázatok	40
5. Pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikáció	47
5.1. Tematikus, élethelyzet alapú visszatérő kampányok	48
5.2. Együttműködés a Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózattal, a kormányablakkal és a civil szervezetekkel	49
Keretes írások jegyzéke	51
Ábrák és táblázatok jegyzéke	52
Mellékletek	53
1. számú melléklet: Az MNB fogyasztóvédelmi hatósági tevékenysége	54
2. számú melléklet: Az elszámolási témavizsgálat adatai	58
3. számú melléklet: Panaszstatisztikai adatok	59

1. Alelnöki köszöntő

KEDVES OLVASÓ!

A Pénzügyi fogyasztóvédelmi jelentés, amit most kezében tart, egyike a Magyar Nemzeti Bank (MNB) fontos kiadványainak. Oldalain az eddigi gyakorlatnak megfelelően ezúttal is az előző esztendő tapasztalatait, adatait, ismereteit foglaltuk össze, célja most is az, hogy tájékoztassa a fogyasztókat és a pénzügyi szektorban működő intézményeket az aktuális fogyasztóvédelmi témákról. A Jelentés a jegybank fogyasztóvédelmi kommunikációs elveit szem előtt tartva érthető stílusban, átlátható formában hivatott tájékoztatni a közvéleményt az elmúlt időszak eseményeiről.

A kiadványban körüljárjuk a tipikus pénzügyi termékek, szolgáltatások és élethelyzetek pénzügyi fogyasztóvédelmi kockázatait, emellett számba vesszük a kiemelt érdeklődésre számot tartó, fogyasztóvédelmi szempontból jelentős aktualitásokat. A Magyar Nemzeti Bank a fogyasztók védelme érdekében vizsgálja a hazai és nemzetközi piaci folyamatokat, a jegybank felügyeleti feladatának részeként figyelemmel kíséri, ellenőrzi az intézmények jogszerű működését, kommunikációs csatornáit és azok tartalmát, általános sajtófigyelés keretében értékeli a pénzügyi intézményekről, szolgáltatókról megjelenő híreket, és elemzi a jogszabályon alapuló adatszolgáltatás nyomán beérkező információkat. Mindezeket túl az MNB kiemelt figyelmet fordít a beérkező ügyfélmegkeresések és -jelzések összegzésére, azokból tendenciák, következtetések levonására. A beérkező információk körültekintő elemzése lehetővé teszi azt is, hogy az MNB időben fel tudja hívni a figyelmet a várható kockázatokra, hatékonyan tud reagálni azokra, vagy épp elébe tud menni kialakulásuknak. Utóbbi célt szolgálja a jegybank proaktív fogyasztóvédelmi kommunikációs stratégiája is, amelynek eszközeivel a tudatos, megalapozott vásárlói döntéseket, az alapos tájékozódást, összességében pedig a hazai pénzügyi kultúra fejlődését ösztönzi.

Szándékaink szerint a Pénzügyi fogyasztóvédelmi jelentés a jegybanki tájékoztatórendszert kiegészítve Önnek is segít teljesebb képet kapni az aktuális pénzügyi tendenciákról. Meggyőződésem, hogy a folyamatok megismerése és a várható kockázatok elemzése révén megszerzett ismereteket hasznosítani tudja, amikor döntenie kell, és együtt tehetünk egy újabb lépést a pénzügyi tudatosság fejlesztése érdekében.

dr. Windisch László
Pénzügyi szervezetek felügyeletéért
és fogyasztóvédelemért felelős alelnök

2. Összefoglaló

A Magyar Nemzeti Bank kiemelt figyelmet fordít a fogyasztói kockázatok megelőzésére, csökkentésére és az esetleges károk minimalizálására. A tudatos és felelős fogyasztói döntéshozatal elősegítése érdekében a jegybank tevékenységében hangsúlyos a problémák megelőzésére fókuszáló fogyasztóvédelem kiterjesztése, és a pénzügyi kultúra szintjének emelése. Az MNB egyrészt fogyasztóvédelmi szempontból felügyeli a hatáskörébe tartozó pénzügyi intézményeket, másrészt folyamatosan tájékoztatja a fogyasztókat a pénzügyi piacokat érintő legfontosabb kérdésekről. Célja, hogy időben felismerje a kockázatokat, azok káros következményeit hatósági tevékenységével és a fogyasztók tájékoztatásával minimalizálja. Ennek érdekében nemzetközi intézményekkel és szervezetekkel működik együtt, és figyelemmel követi a hazai és nemzetközi pénzügyi trendeket. Az MNB fogyasztóvédelmi tevékenységét alapvetően a makrogazdasági folyamatok alapján, az azonosított kockázatok figyelembevételével, felügyeleti stratégiájával összhangban végzi.

Az elmúlt évben tovább élénkült a lakáspiac, és bekövetkezett a hitelezési fordulat, az első félévben több mint egyharmadával volt nagyobb a lakosságnak újonnan folyósított hitelek állománya, mint a megelőző év hasonló időszakában.

2016-ban a hitelezéssel és adósságkezeléssel összefüggő fogyasztóvédelmi kérdések tették ki az MNB-hez beérkező panaszok felét, tükrözve a téma jelentőségét és folyamatos aktualitását. Az ilyen típusú termékek kapcsán a szolgáltatások tulajdonságai, a pénzügyi intézmények ügyfélkezelése és a fizetési nehézségek nem megfelelő kezelése jelentette a fő kockázati tényezőt.

A kamatszintek történelmi mélyponton vannak, így a bankok által nyújtott hitelek is alacsony kamat mellett igényelhetők, ezért a kamatok esetleges emelkedése reális kockázatot jelent. Kamatemelést a fogyasztók szerződése szerint, azaz kamatperiódusonként érvényesíthet a bank. Hosszabb távon az ebből fakadó bizonytalanság csökkentését szolgálhatja a fix kamatozású hiteltermékek választása. A fogyasztás és ezáltal a hitelkereslet élénkülésével az át nem gondolt fogyasztói döntések hatására ismét nőhet a hosszú távú túlzott eladósodás veszélye, valamint a fizetési nehézségek nem megfelelő kezelésének kockázata. A kis összegű, rövid futamidejű fedezetlen hitelek igénybevétele során a teljes hiteldíjmutatón (THM) kívül eső költségek fogyasztói szempontból már rövid idő alatt is komoly pénzügyi bizonytalanságot idézhetnek elő, az így kialakuló adósságspirál valós probléma, amely cselekvést igényel.

Nemcsak Magyarországon, hanem egész Európában kiemelt fogyasztóvédelmi kérdés a pénzügyi termékekhez és szolgáltatásokhoz kapcsolódó díjak és költségek átláthatóságának megteremtése. Az ennek érdekében kialakított egységes nemzetközi szabályozási háttér hazai jogrendbe történő átültetése Magyarországon is hozzájárul a fogyasztói érdekek erőteljes érvényesüléséhez. A díjak, költségek átláthatóságát és az ehhez kapcsolódó tájékoztatási hiányosságokat fennálló kockázati csoportként azonosította az MNB, melyek közül 2016-ban külön fókusszal a tőkepiaci termékekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségeket vizsgálta.

Külön kockázati csoportot alkotnak a biztosítási termékekkel kapcsolatos kockázatok, hangsúlyosan a már 2015-ben is fennálló kockázatként azonosított félreértékesítés¹ gyakorlata, valamint a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség be nem tartása.

¹ Félreértékesítésről, idegen szóval mis-sellingeről akkor beszélhetünk, ha a kínált termékek közül az ügyfél igényeihez kevésbé illeszkedő termék kerül értékesítésre. A félrevezető tájékoztatás lehet véletlen vagy szándékos, adódhat szakmai hiányosságból, vagy a szolgáltató érdekeltségéből.

Az alacsony hozamkörnyezetben a kisbefektetők a kockázatosabb, nehezen átlátható befektetési termékek felé fordulhatnak, így kiemelt szerepe van a tájékoztatásnak és a tájékozódásnak. A kombinált és nehezen átlátható működésű termékekkel kapcsolatban leginkább kifogásolható a szolgáltatók értékesítéssel kapcsolatos tájékoztatásának gyakorlata, mivel ezen termékeknél fokozottan fennáll annak veszélye, hogy a fogyasztó nem ismeri vagy nem érti részleteiben, vagy teljes egészében a terméket.

Fogyasztóvédelmi szempontból továbbra is kockázatot hordoz a magyarországi pénzügyi piacon jelen lévő, egyre növekvő számú határon átnyúló szolgáltatásokat kínáló intézmények tevékenysége. A felmerülő veszélyek forrása, hogy a külföldi szolgáltatókkal szemben az MNB fogyasztóvédelmi lehetőségei korlátozottak.

A nemzetközi intézményekkel való együttműködések alapján azonosított elektronikus technológiák térnyerése a pénzügyi szektorban is jelentős. A felgyorsult adatáramlás és adatfelhasználás, az online platformok és az új technológiában rejlő lehetőségek újabb és újabb kockázatokat hordoznak magukban, főként az ügyfelek személyes adatainak kezelésével és védelmével összefüggésben.

A pénzügyi környezet dinamikus változásainak elemzésével az MNB folyamatosan fejleszti felügyelési módszertanát, ami szavatolja az újonnan jelentkező problémák azonosításának, kezelésének hatékonyságát és a hatósági tevékenység eredményességét. Az eddigi tapasztalatok alapján a folyamatos fogyasztóvédelmi felügyelés eredményei bizonyították e módszer hatékonyságát, a fogyasztót fenyegető kockázatok lehető legalacsonyabb szinten tartása érdekében a jövőben is létjogosultsága van a gyakorlat folytatásának. A fogyasztókat közvetlenül érintő veszélyek mérséklésében jelentős szerepe van az MNB hatósági tevékenységének is és a fogyasztóvédelmi szabályok elmúlt években történt szigorításának. A pénzügyi fogyasztóvédelem fogyasztóközpontú kommunikációja által az MNB közérthető, a hétköznapi életben is hasznosítható információkat továbbít, valamint interaktív, kétirányú kommunikációs csatornákat is működtet annak érdekében, hogy a pénzügyi fogyasztói társadalom széles körét elérje. A közérthető kommunikációval csökkenthető a fogyasztók információhiánya, így nőhet a pénzügyi tudatosságuk, aminek hatására mérséklődhet a pénzügyi intézmények felé való kiszolgáltatottság.

A következőkben részletesen bemutatásra kerül a makrogazdasági trendek hatása az aktuális és potenciális jövőbeli pénzügyi fogyasztóvédelmi kockázatokra, a hatósági tevékenység fókuszpontjaira és eredményeire, valamint az ügyfélszolgálati tevékenység és a pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikáció jelentősége.

3. A pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenység háttere

3.1. MAKROGAZDASÁGI KITEKINTÉS

2016-ban folytatódott a mérsékelt ütemű európai növekedés, de a magas nemteljesítő hitelállomány, illetve a mérsékelt banki jövedelmezőség miatt emelkedtek a pénzügyi stabilitási kockázatok. A világgazdasági növekedés változatlanul visszafogott. Az inflációs ráták globálisan emelkedtek az utóbbi hónapokban, főként a növekvő nyersanyagárak és bázishatások következtében, a maginflációs mutatók azonban stabilan alakultak. A makrogazdasági kilátások a fejlett országok monetáris politikájában túlnyomórészt a kamatkörnyezet tartósan alacsony szinten maradását vetítik előre. Az európai gazdaságot évek óta mérsékelt gazdasági növekedés, alacsony inflációs és kamatkörnyezet jellemzi. Az eurozóna bankrendszerére a makrogazdaság kedvezőtlen állapota mellett a pénzügyi válság öröksége, a magas nemteljesítő hitelállományok fennmaradása és a tartósan alacsony kamatkörnyezet is negatív hatást gyakorol. Az alacsony kamatkörnyezet ellenére az EU számos országában évek óta alacsony a hiteldinamika, az európai bankrendszer komoly jövedelmezőségi kihívásokkal küzd, amely a jövőre nézve kockázatot jelenthet.

A magyar gazdaság növekedése kiegyensúlyozott, amihez jelentősen hozzájárul a belső kereslet javulása. A hazai gazdaság élénkülő növekedési üteme leginkább a lakossági fogyasztás érdemi bővülésével magyarázható. A fogyasztási hajlandóság emelkedését a pozitív munkaerő-piaci kilátások, a kedvező jövedelmi folyamatok, valamint a lakáshoz jutást segítő programok áttételes hatásai támogatják. Az aktív korúak foglalkoztatási aránya kedvezőbb az uniós átlagnál, a munkanélküliség érdemben csökkent az elmúlt években. 2017-ben mind a minimálbér, mind a garantált bérminimum jelentősen nőni fog, a munkáltatói járulék csökken. Ezek a folyamatok jelentős reálbér-emelkedést vetítenek előre. A lakosság eladósodottságának csökkenése szintén a fogyasztásbővülés irányába hat. A kiegyensúlyozott növekedés a reálgazdasági folyamatoknak, valamint a gazdaságpolitikai keresletélénkítésnek köszönhetően várhatóan 2017-ben is folytatódni fog.

- **A tartósan alacsony kamatkörnyezet miatt érdemben emelkedhet a fogyasztási hitelfelvételek aránya.** A gazdaság élénkülése, az alacsony kamatkörnyezet, a javuló munkaerő-piaci folyamatok és a reálbérek emelkedése érdemben ösztönzi a hitelfelvételt. Fennáll a veszélye, hogy olyan fogyasztási célú kölcsönügyletek valósulhatnak meg tömegesen, amelyek mellett a családok túlvállalhatják magukat. A fogyasztási hiteleket igénylők számára ezért elengedhetetlen a kölcsönökből megvalósítani tervezett célok tudatos és körültekintő átgondolása.

Magyarországon folytatódott a fogyasztói árak döntően bázishatásokhoz köthető emelkedése. Ugyanakkor az infláció fenntarthatóan 2018 első felétől éri el az árstabilitásnak megfelelő 3 százalékos értéket. Az állampapír-piaci hozamok, illetve a bankközi kamatok érdemben csökkentek, amiben az inflációs folyamatok mellett az MNB 2016 júliusában bejelentett eszköztár-átalakítása is jelentős szerepet játszott. A határidős kamatláb-megállapodások a piaci szereplők azon várakozását tükrözik, hogy a **kamatlábak hosszú távon alacsonyak maradnak.**

- **Az alacsony kamatkörnyezet ún. „hozamvadászatra” ösztönözheti a megtakarítókat.** A tartósan alacsony kamatkörnyezet a magas kockázatvállalás irányába mozdíthatja az ügyfeleket. Fokozódik annak veszélye, hogy megalapozatlan, fenntarthatatlan hozamígérettel fogadnak el megtakarításokat piaci szereplők, sőt akár a szolgáltatási engedéllyel nem rendelkező intézmények száma is érdemben nőhet. Az alacsony kamatkörnyezet a szolgáltatókat is túlzott kockázatvállalásra ösztönözheti, és felmerülhet annak veszélye, hogy

olyan ügyfelek is magas kockázatú termékekbe fektetnek, akik esetében ez nem lenne javasolt. A magasabb kockázatvállalás veszélyei várhatóan egyre hangsúlyosabbak lesznek.

2016-ban folytatódott a lakáspiaci élénkülés. Az év során további lakásár-emelkedés volt jellemző, illetve tovább nőtt a lakás-adásvételi tranzakciók száma. A lakáspiaci áremelkedés szintje és dinamikája területileg erősen változatos képet mutat. Budapesten jelentős emelkedés volt megfigyelhető, míg az ország más területein sokkal visszafogottabb volt az árnövekedés. A lakáspiacon a kínálati oldal is egyre inkább magára talál, az előző év azonos időszakához képest az első háromnegyed évben 2,5-szer több új lakás építésére adtak ki engedélyt. Emellett 2015 júliusától 2016 novemberéig több mint 30 ezer Családi Otthontermelési Kedvezmény (CSOK) kérelmet hagytak jóvá, 73 milliárd forint összértékben, a következő évi költségvetésben pedig 211 milliárd forintot különítettek el otthontermelési célokra.

- **Az élénkülő lakáspiaci folyamatok és a háztartások hitelfelvételi kedvének változása mellett továbbra is kiemelt fontosságú a túlzott eladósodás kockázata.** A lakáspiaci folyamatok egyelőre mérsékelt kockázatokat hordoznak. A lakáspiac esetleges túlfűtötté válása esetén azonban a háztartások csak egyre nagyobb mértékű hitelfelvétel mellett tudnak majd ingatlant vásárolni, ami egyre nagyobb eladósodással járhat. Éppen ezért változatlanul fókuszban kell maradnia mind a túlzott eladósodás kockázatainak, mind a körültekintő ingatlanvásárlás fontosságának.

2016-ban mind a vállalati, mind a lakossági szegmensben bekövetkezett a hitelezési fordulat. 2016-ban a vállalati hitelezés 4 százalékot meghaladó mértékben bővült tranzakciós alapon, vagyis a folyósítások 240 milliárd forinttal haladták meg a törlesztéseket az év során. Az új lakás- és fogyasztási célú lakossági szerződéskötések volumene összességében 50 százalékkal bővült éves átlagban 2015-höz képest. A teljes volumenen belül az új lakáshitelek kihelyezései 42 százalékkal, míg a személyi kölcsönöké 61 százalékkal emelkedett az elmúlt egy évben. Az új folyósítások értéke meghaladja a törlesztéseket, így a lakossági hitelállomány 2016 közepétől növekedésnek indult. Az új folyósítású háztartási hitelek állományán belül mintegy 60 százalékot tesznek ki az egy évnél hosszabb kamatperiódusú ügyletek, az állományon belül viszont – a korábbi gyakorlatnak köszönhetően – jelentős többségben vannak a változó kamatozású, maximum egyéves kamatperiódusú hitelek.

- **Az alacsony általános kamatkörnyezet mellett egyre inkább igazolást nyernek a hosszabb kamatperiódusú hitelek előnyei.** A jelenlegi alacsony kamatszint hosszabb távon várhatóan emelkedni fog. Az alacsony bázisról induló kamatemelés a változó kamatozású hitelek esetében jelentős törlesztőrészlet-emelkedést von maga után. A szerényebb jövedelmi helyzetben lévő fogyasztók egy kamatemelés következtében nehéz helyzetbe kerülhetnek, mivel a jövedelmüknek egyre nagyobb részére lesz szükség az adósságszolgálatuk teljesítéséhez. A várható kamatmozgások miatt lényeges a hitelfelvevőkben tudatosulnia, hogy a hosszabb kamatperiódussal rendelkező ügyletek kiszámíthatóbbak, kisebb valószínűséggel eredményeznek előre nem látható fizetési nehézségeket. A fix kamatozású hitelek elterjedésének ösztönzésére az MNB által – a hitelezési aktivitás fokozódását megelőzően – 2015. január 1-jétől bevezetett adósságfék szabályokban 2016-tól a legalább ötéves kamatperiódusú jelzáloghitelek törlesztőrészleteit kedvezményesen, 85 százalékos súllyal lehet figyelembe venni a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutatóban. Az MNB ezzel a módosítással is támogatni kívánta az alacsonyabb kamatkockázatú, hosszabb kamatperiódusú jelzáloghitelek elterjedését.

A nemteljesítő jelzáloghitel-állomány az elindult tisztítási folyamat ellenére még mindig magas. 2016 folyamán jelentősen csökkent a hitelintézetek nemteljesítő jelzáloghitel-állományának értéke, azonban az év végén fennálló 750 milliárd forintos nemteljesítő állomány még mindig magasnak tekinthető. Míg korábban a bankok inkább a fedezetlen követeléseiket adták el, az ingatlanpiac élénkülésének, valamint a végrehajtási és kilakoltatási moratórium feloldásának hatására élénkült a kereslet a jelzálog-fedezett követelések iránt is. A fedezetértvényesítéssel történő állomány-tisztításban a Nemzeti Eszközkezelő (NET) programja jelentős szerepet játszott.

- **Fokozott figyelmet érdemel a jelzálog-fedezett hitelek fedezeteinek értékesítése során az adósok méltányolható érdekeit is figyelembe vevő magatartás betartása.** A magas bankrendszeri nemteljesítő

jelzáloghitel-állomány további banki mérlegtisztítást igényel. Az MNB ajánlást² bocsátott ki azokról a magatartási formákról és jó gyakorlatokról, amelyeket a jogszabályokban meghatározott követelményeknek való megfelelés mellett a fizetési késedelembe esett jelzáloghitel-adósok, továbbá a már felmondott, ingatlanal fedezett követelések kötelezettjei fizetőképességének helyreállítása során elvár a pénzügyi intézményektől. Az MNB eszközeivel igyekszik elérni, hogy a problémás jelzáloghitel-portfólió helyreállításakor a pénzügyi intézmény konstruktív módon törekedjen az ügyfél számára is fenntartható megoldás – például átstrukturálás, ingatlanértékesítés és -visszabérlés visszavásárlási joggal – elérésére.

A piaci környezet változásai alapvetően meghatározzák a piaci felügyeleti és fogyasztóvédelmi irányokat. Az MNB céljainak elérése érdekében elengedhetetlen a felügyeleti módszertan folyamatos felülvizsgálata és finomhangolása. Az alábbiakban ezen irányok részletezésére kerül sor.

3.2. FELÜGYELETI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI IRÁNYOK

Az MNB felügyeleti stratégiájában foglaltaknak megfelelően kiemelt figyelmet fordít a fogyasztói érdekek következetes és erőteljes védelmére, azonban ez önmagában nem elegendő a fogyasztók megvédéséhez. A pénzügyi piacon jelen lévő sokféle termék jellemzőit, az intézmények tevékenységét szabályozással, folyamatos felügyeléssel, ellenőrzéssel lehet olyan irányba terelni, hogy azok a jogszabályoknak megfelelőek legyenek. Ezek az eszközök biztosítják azt is, hogy a fogyasztók számára valamennyi szükséges információ rendelkezésére álljon a döntéshozatalhoz.

A fogyasztóknak azonban tudatában kell lenniük annak, hogy a döntést nekik kell meghozni, azért a felelősség őket terheli. Ha erre nem körültekintően kerül sor, akkor a jogszabályoknak, fogyasztóvédelmi elveknek megfelelő, jogszerű módszerek alkalmazásával értékesített pénzügyi termék esetében is előfordulhat, hogy az nem lesz megfelelő, az eredeti pénzügyi tervek teljesülése elmaradhat, illetve esetenként anyagi hátrányt is okozhat számukra. Mindamelllett az MNB mind a hatósági, mind a kommunikációs, tájékoztatási tevékenysége során kiemelt hangsúlyt fektet arra, hogy információkkal lássa el a fogyasztókat a felmerülő kockázatokról, az általa megtett intézkedésekről. Ennek eredményeképpen lényegében nincs olyan élethelyzet, MNB által felügyelt pénzügyi terméktípus, amelyre vonatkozóan az MNB kiadványai, kommunikációs tevékenysége ne terjedne ki.

Az MNB fogyasztóvédelmi feladata, hogy a valós kockázatokat és azok lehetőségét időben azonosítsa, és azok megelőzésére, mérséklésére vagy megszüntetésére fókuszáló megoldásokkal a lehető leggyorsabban reagáljon a piaci történésekre annak érdekében, hogy szükség esetén hatékony segítséget tudjon nyújtani a fogyasztóknak. Az idei év során az MNB 302 fogyasztóvédelmi vizsgálatot indított meg a felügyelt intézményeknél, ezek között 273 vizsgálat esetében állapított meg jogsértést, a vizsgálatok eredményeképpen 258,325 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. Az elmúlt időszak legjelentősebb vizsgálatai a „Fair bank” törvénynek való megfelelés (tisztességes hitelezési magatartás), valamint az elszámolás és forintosítás tárgyában lefolytatott témavizsgálatok voltak. További kiemelt vizsgálat tárgyát képezte a csoportos biztosítás, valamint az alkuszok szakmai gondosságának ellenőrzése, ezen belül a biztosítási ajánlatok, és a szerződések felmondására vonatkozó ügyfélnyilatkozatok biztosítók részére történő továbbítása. Kiemelt vizsgálati terület volt a befektetési vállalkozások és biztosítók tájékoztatási kötelezettségének ellenőrzése is. Általánosságban megállapítható, hogy a tapasztalt jogszabálysértések egyedi ügyintézői, továbbá jogértelmezési hibákra vezethetők vissza. Az MNB kisebb mértékben tapasztalt kifejezetten szándékosnak értékelhető jogellenes magatartást. Egyértelműen kijelenthető, hogy a pénzügyi intézményeknek a jövőben is különös gondot kell fordítaniuk a jogszabályoknak és a fogyasztóvédelmi elveknek való még teljesebb körű megfelelésre.

² A Magyar Nemzeti Bank 1/2016. (III. 11.) számú ajánlása a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról.

Az MNB a magyar fogyasztók érdekeit képviseli a nemzetközi szervezetekkel (EBA³, EIOPA⁴, ESMA⁵, IOSCO⁶) való együttműködésekben is, és aktívan részt vesz ezek munkájában. E tevékenység különösen fontos a jövőben jelentkező kockázatok felismerése, feltérképezése, kezelése és az egységes szabályozás kialakítása érdekében. Európai uniós szinten a szabályozás előterébe került a fogyasztóvédelem, ezen belül különösen a fogyasztók tájékoztatásának fontossága és a félreértés megelőzése. Olyan új szabályok kerültek megalkotásra (pl. POG, IDD)⁷, amelyek várhatóan jelentős mértékben csökkenteni fogják a többi tagállam piacain is meglévő, egyes termékekkel kapcsolatos félreértésesítéseket.

1. keretes írás

Termékfejlesztési ajánlás

Az MNB Pénzügyi Stabilitási Tanácsa 2016 decemberében elfogadta a pénzügyi lakossági termékekkel kapcsolatos termékfelügyeleti és irányítási intézkedésekről szóló 13/2016. (XII. 19.) számú MNB ajánlást, amely a lakossági pénzügyi (banki) termékeket fejlesztő és forgalmazó pénzügyi intézmények (illetve közvetítők) számára fogalmaz meg alkalmazandó elveket. Az ajánlás kapcsán az MNB alapvető elvárása, hogy a pénzügyi intézmények egy új (vagy jelentősen átalakított) termék fejlesztése és értékesítése során – a jogszabályok betartásán túl – oly módon biztosítsák a fogyasztói érdekek és célok érvényesülését, hogy a lakossági ügyfelek minden esetben az igényeikhez igazodó pénzügyi termékekhez juthassanak hozzá. Alapvető jelentőségű továbbá, hogy a termékfejlesztők olyan forgalmazókat válasszanak, akik rendelkeznek a termékek értékesítéséhez és a megfelelő ügyfél-tájékoztatáshoz szükséges tudással, szakértelemmel és képességgel. A forgalmazó csak indokolt esetben (és konkrét adatokkal alátámasztva) kínálhatja a terméket az előre meghatározott célpiacon kívüli fogyasztónak. Mindemellett konkrét elvárás, hogy a forgalmazó – a fogyasztói döntéshozatalt megelőzően – tegye nyilvánosan megismerhetővé a termék fő jellemzőit, kockázatait és annak teljes megfizetendő árát (beleértve az összes díjat, terhet és költséget).

Megjegyzendő, hogy az ajánlás személyi címzetti köre – az uniós iránymutatásokban foglalt, az egyes hatáskörrel rendelkező hatóságok mérlegelési körébe utalt döntési kompetencia alapján – kiterjesztésre került a jelzáloghitel-közvetítők mellett minden más pénzügyi közvetítőre is, továbbá a hitelintézetek mellett a pénzügyi vállalkozásokra is.

3.2.1. A fogyasztóvédelmi hatósági tevékenység irányai

Az MNB fogyasztóvédelmi hatósági megközelítésének egyik alapja a XXI. század azon jellemzője, hogy a folyamatosan gyorsuló ütemű társadalmi, technológiai és piaci fejlődéssel a jogalkotó nem minden esetben képes lépést tartani. Mivel az új trendekre a jogalkotó még optimális esetben is csak rövidebb-hosszabb késedelemmel tud reagálni, az MNB fogyasztóvédelmi hatósági tevékenysége során kiemelt hangsúlyt fektet a felmerülő kockázatok fogyasztóvédelmi elvek mentén történő azonnali és hatékony kezelésére. A gyakorlatban ez a folyamatok késéssel követő és a jogellenes magatartást főként megtorló jellegű szankciókkal sújtó megközelítést meghaladó nézőpontot igényel. A megelőző jellegű, proaktív szemléletű hatósági tevékenység egyben magával hozza a folyamatok szoros kontrollját és az azonnali beavatkozást, valamint a helyreállító jellegű kötelezéseket tartalmazó szankciókat előtérbe helyező szemlélet megerősödését.

Az MNB fogyasztóvédelmi hatósági megközelítésének másik alapvetése, hogy a felügyelt intézmények jogkövetését folyamatosan figyelemmel kell kísérni és indokolt esetben hatósági ellenőrzés keretében kell erről meggyőződni. A vizsgálatok célzottan, széles körben begyűjtött információk alapján indulnak meg és a lehető legrövidebb idő alatt zárulnak le.

³ EBA: Európai Bankhatóság (European Banking Authority) .

⁴ EIOPA: Európai Biztosítás- és Foglalkoztatási nyugdíj-hatóság (European Insurance and Occupational Pensions Authority).

⁵ ESMA: Európai Értékpapír-piaci Felügyelet (European Securities and Markets Authorities).

⁶ International Organization of Securities Commissions.

⁷ Product Oversight and Governance (POG) Előkészítő iránymutatások a biztosítói és biztosítás értékesítési termékfelügyeleti és irányítási intézkedésekre, Insurance Distribution Directive (IDD) a biztosítási értékesítésről szóló irányelv. Az irányelv hazai jogrendbe történő átültetéséről a „Termékfejlesztési Ajánlás” című keretes írásban olvashat.

A Jelentés melléklete számos táblázatot, kimutatást tartalmaz a hatósági tevékenység eredményeiről.

3.2.1.1. A folyamatos fogyasztóvédelmi felügyelés

A folyamatos fogyasztóvédelmi felügyelés a fogyasztóvédelmi intézményfelelős rendszer felállításán keresztül valósul meg. Az intézményfelügyelő feladata a felügyelete alatt álló intézmény termékstruktúrájának beható ismerete, a termékválaszték változásának naprakész nyomon követése, valamint az intézményt érintően megjelenő információk azonnali értékelése.

A fogyasztóvédelmi felügyelés szempontjából releváns információk különböző csatornákon át jutnak el az intézményfelügyelőhöz. Az MNB e körben figyelemmel kíséri a felügyelt intézmények honlapjának változását, a hirdetések tartalmát, valamint általános sajtófigyelés keretében értékeli az egyes intézményekkel összefüggésben megjelenő információkat. A folyamatos felügyelést segíti elő a jogszabályon alapuló intézményi adatszolgáltatások rendszerszintű elemzése, valamint – szükség esetén – egyes témákat érintően az MNB által hatósági döntés útján elrendelt adatszolgáltatások kiértékelése. Kiemelt jelentőséggel bír az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához érkező fogyasztói beadványokban megjelenő információk összegzése és elemzése, hiszen az ügyfelek tapasztalatai és meglátásai sokszor lehetőséget biztosítanak arra, hogy az MNB idejekorán azonosítson egyéb módon meg nem ismerhető folyamatokat vagy kockázatokat.

A hatékony, folyamatos felügyelés alapjául a nagy mennyiségű információ beszerzése, majd annak körültekintő elemzése szolgál, amelyen keresztül az MNB hiteles képet kap a piaci trendekről, kiemelten fókuszálva az újonnan megjelenő kockázatokra, valamint a korábban azonosított kockázatok mértékének változására. A feltárt kockázatok kezelésének „hagyományos” módja a fogyasztóvédelmi eljárások lefolytatása. A megújult pénzügyi fogyasztóvédelem sikerességének fokmérője azonban nem feltétlenül az adott évben lefolytatott hatósági eljárások számának emelkedése, hanem a fogyasztót fenyegető kockázatoknak a lehető legalacsonyabb szinten tartása. A folyamatos felügyelés rendszerének ezért nem csupán a kockázatok azonosítására kell képesnek lennie, de rendelkeznie kell azokkal az eszközökkel is, amelyek – adott esetben – hatósági eljárás lefolytatását mellőzve tudják szavatolni a növekvő kockázatok mielőbbi visszaszorítását.

A Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központhoz a fogyasztók rendszeresen küldenek kérdéseket, tesznek különböző bejelentéseket, jelzéseket. A fogyasztóvédelmi szempontból aggályos eseteket a folyamatos fogyasztóvédelmi felügyelés keretében az MNB munkatársai kivizsgálják, szükség esetén tájékoztatást kérnek az intézményektől. 2016-ban 259 alkalommal került azonosításra olyan piaci tevékenység fogyasztói jelzés alapján, melyek különböző mélységben kivizsgálásra kerültek.

A fogyasztóvédelmi felügyelés legenyhébb, ugyanakkor azonnali eszköze a fogyasztóvédelmi figyelmeztetés, amelyet az MNB különféle nem kívánatos gyakorlatok, újonnan megjelenő kockázatok azonosításakor bocsát ki célzottan az adott intézmény számára. A fogyasztóvédelmi figyelmeztetés célja a feltárt kockázat bemutatása az intézmény vezetése számára, és soron kívüli részletes tájékoztatás kérése az intézménytől, adott esetben a kockázat kiküszöbölése érdekében megtett intézkedésekről. 2016-ban mindösszesen 42 fogyasztóvédelmi figyelmeztetés kiadására került sor. Ez az eszköz megteremti annak lehetőségét, hogy az intézmény a problémát – az MNB közbenjárásával – gyorsan és teljes körűen orvosolja. A fogyasztóvédelmi figyelmeztetés kibocsátása természetesen nem azt jelenti, hogy az intézménynek a későbbiekben nem kell hatósági eljárás keretében számot adnia a korábban folytatott jogszabálysértő vagy fogyasztóvédelmi szempontból aggályos gyakorlatáról.

Fogyasztóvédelmi figyelmeztetés kiküldésére adott okot például a hitelintézetek esetében a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárásában való együttműködés (megjelenés, nyilatkozattétel) hiánya, illetőleg amikor a szolgáltató ügyfélszolgálat vagy honlapja, illetve az általa megadott link nem volt elérhető. A biztosítási szektorban az MNB a biztosítók kgfb-díjtarifahirdetése vagy az azzal kapcsolatos tájékoztatása miatt küldött ki fogyasztóvédelmi figyelmeztetést (pl. az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.-nek). A telefonos tájékoztatás körében a teljeskörűség hiánya, illetve a megtévesztő tájékoztatás gyanúja miatt is indokolt volt fogyasztóvédelmi figyelmeztetést alkalmazni (pl. Signal Biztosító Zrt). A tőkepiaci szektorban jellemzően a honlapon való tájékoztatási

hiányosságok (pl. módosuló díjjegyzék közzététele), a pénzügyi intézmény elnevezésével, ügyfélfogadási idejével kapcsolatos tájékoztatási hibák miatt alkalmazott fogyasztóvédelmi figyelmeztetést az MNB. Ilyen esetben tett eleget a figyelmeztetésnek az Erste Befektetési Zrt., a Concorde Értékpapír Zrt. és Alapforgalmazó Zrt., valamint a Bankmonitor Kft. is. Panaszkezelési hiányosságok miatt is sor került figyelmeztetés alkalmazására, például amikor hibásan tüntették fel a PBT, illetve az MNB elérhetőségét, továbbá a fogyasztónak nem minősülő ügyfél nem kapott választ a panaszára, illetve nem volt biztosított az 5 percen belüli hívásfogadás.

Az MNB fogyasztóvédelmi felügyelésének fontos eszköze a próbaügyletkötés, mivel ez az eszköz minden egyéb módszernél alkalmasabb arra, hogy a hatóság valós információkhoz jusson a különböző szektorokban alkalmazott értékesítési folyamatok jellemzőiről. A próbaügyletkötés előnye, hogy az MNB szakértői az értékesítési folyamatot testközelből vizsgálva olyan, az átlagos fogyasztó számára jelentéktelennek tűnő jelekből is következtetéseket tudnak levonni a folyamat hibás, vagy a fogyasztó számára kockázatot hordozó volta tekintetében, amelyre egyéb módon nem volna lehetőség. A próbaügyletkötés időigényes, azonban kifejezetten hatékony felügyeleti eszköz. 2016-ban 26 esetben került sor próbaügyletkötésre. A próbaügyletkötést az MNB számos fogyasztóvédelmi eljárásban alkalmazta, a tapasztalatok az egyes kockázatoknál kerülnek ismertetésre.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a folyamatos fogyasztóvédelmi felügyelés bevezetése jelentősen elősegítette a fogyasztóvédelmi tevékenység hatékonyságát, mivel biztosítja, hogy a változásokról az MNB hamarabb szerezzen tudomást, továbbá a felmerülő problémákat rövid időn belül saját maga tárja fel és intézkedjen azok megszüntetéséről.

3.2.1.2. A fogyasztóvédelmi vizsgálati tevékenység

Az MNB törvényben⁸ meghatározottak alapján az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás keretében célvizsgálatot, vagy több szervezetnél és személynél azonos téma kapcsán egyidejűleg témavizsgálatot, fogyasztói kérelem alapján indított vizsgálatot, illetve utóvizsgálatot (fogyasztóvédelmi vizsgálatok) végez. Az MNB fogyasztóvédelmi munkatársai a fenti hivatalbóli eljárások mellett a prudenciális terület által az MNB törvényben meghatározott időszakonként lefolytatott átfogó vizsgálatokban is részt vesznek. Ezzel összefüggésben kiemelendő, hogy a biztosítási szektort érintő átfogó vizsgálatok keretében az elmúlt 3 évben valamennyi biztosító ellenőrzése megtörtént.

A 2016. évi hatósági fogyasztóvédelmi tevékenységet alapvetően meghatározta az elszámolás és forintosítás tárgyában előző évben indított témavizsgálat. E vizsgálatok mellett az MNB kiemelt figyelmet fordított a jelenbeli problémák felismerésére, kezelésére és a jövőbeni problémák lehetséges megelőzésére is. Ennek során 2016. évben az elszámolás és forintosítás nyomán követése mellett az MNB a folyamatos fogyasztóvédelmi felügyelés és a fogyasztóvédelmi vizsgálatok során kiemelt figyelemmel kezelte a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás tárgykörét, a befektetési vállalkozások tájékoztatási és tájékozódási kötelezettsége teljesülését, az ún. fair bankrendszerről szóló törvénynek való megfelelést, a közvetítői tevékenységet folytató intézmények tájékoztatási gyakorlatát, továbbá a záloghitelzési tevékenységet folytató pénzügyi intézmények ellenőrzését. Az MNB kiemelt figyelmet fordított továbbá a határon átnyúló tevékenységet folytató pénzügyi intézményekkel kapcsolatos fogyasztóvédelmi kockázatokra is.

Az MNB 2016-ban mindösszesen 302 fogyasztóvédelmi vizsgálatot indított meg, eljárásai során mindösszesen 2567 végzést, az eljárások eredményeképpen pedig 457 végzést és 422 határozatot hozott. Ebből 273 esetben állapított meg jogszabálysértést, melynek eredményeképpen 2016. évben összesen 258,325 millió fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

Az egyes tárgyköröket érintő hatósági intézkedésekről szóló bővebb tájékoztatás az adott kockázat bemutatásánál szerepel a Jelentésben. A 2016-ban végzett vizsgálatok statisztikai adatait az 1. számú melléklet tartalmazza.

⁸ 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról.

3.2.1.2.1. Hivatalból indított fogyasztóvédelmi célvizsgálatok

A célvizsgálatok megindítása jellemzően a folyamatos fogyasztóvédelmi felügyelés keretében, továbbá az egyedi fogyasztói kérelmek kivizsgálása során szerzett tapasztalatokon alapult. Az MNB 2016-ban 41 esetben indított hivatalból célvizsgálatot. A gyors intézkedéseket igénylő ügyekben az MNB élt a jogalkotó által biztosított úgynevezett gyorsított célvizsgálat⁹ lefolytatásának lehetőségével, 2016-ban 9 esetben folytatott le gyorsított célvizsgálatot. Ezek jellemzően a kereskedelmi kommunikáció, valamint a panaszkezelési tevékenység vizsgálatára irányultak. E témakörökben az MNB gyorsított célvizsgálatot folytatott le a Téli Takarékszövetkezetenél, a Citibank Europe plc Magyarországi Fióktelepénél, a BNP Paribas Magyarországi Fióktelepénél, a Budapest Bank Zrt.-nél, a Random Capital Broker Zrt.-nél, a Codex Tőzsdeügynökség és Értéktár Zrt.-nél, valamint a Mentor Biztosítási Alkusz Kft.-nél. Valamennyi vizsgálat a jogsértő intézménnyel szembeni bírság kiszabásával, és a feltárt hibák megszüntetésére való kötelezéssel zárult. Az MNB a Citibank Europe plc Magyarországi Fióktelepénél jelentős összegű, 4,5 millió forint bírságot szabott ki a fogyasztónak nyújtott hitelre, valamint a betétre vonatkozó kereskedelmi kommunikációjával kapcsolatban feltárt jogsértések miatt. Az MNB továbbá 2 millió forintra bírságolta a BNP Paribas Magyarországi Fióktelepét a betétre vonatkozó kereskedelmi kommunikációjában a betéti szerződésre vonatkozó részletes szabályok üzletszabályzatban történő szerepeltetéséről való tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt. Az MNB az előzőeken túl gyorsított vizsgálatot folytatott le a Gádoros és Vidéke Takarékszövetkezetenél, valamint az OTP Bank Nyrt.-nél, amely vizsgálatokban felhívta az intézmények figyelmét a jogkövető magatartásra, egyúttal a takarékszövetkezet esetében 850 ezer forint összegű bírságot is kiszabott.

3.2.1.2.2. Hivatalból indított fogyasztóvédelmi témavizsgálatok

A tisztességes piaci magatartás biztosítása kiemelt felügyeleti feladat, amelynek keretében a fogyasztóvédelem nagy hangsúlyt kap. Ennek része a pénzügyi piacok fogyasztóvédelmi szempontú monitoringja, vizsgálata. Az MNB fogyasztóvédelmi témavizsgálatot több személynél és szervezetnél végezhet az azonos vagy hasonló jellegű fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának összehangolt és összehasonlító ellenőrzése céljából. A 2016. évben összesen 2 témavizsgálat került megindításra. Ezek keretében az MNB a bankszektorban 14, a kézizálog tevékenységet folytató vállalkozások tekintetében 4 felügyelt intézménynél végzett ellenőrzést. Előzőeken túl az előző – 2015-ös – időszakról áthúzódóan a biztosítási szektort érintően 2 témavizsgálat van folyamatban, amelyek 27 intézményt érintenek. Ezek a vizsgálatok 2017-ben kerülnek lezárásra.

3.2.1.2.3. Kérelem alapján indult fogyasztóvédelmi vizsgálat

Az MNB törvényben meghatározott feltételeknek megfelelő fogyasztói kérelmek esetében az MNB köteles fogyasztóvédelmi vizsgálatot lefolytatni. Az egyedi fogyasztói tapasztalatokat leíró kérelmekben foglalt információk, továbbá ezen kérelmek alapján induló vizsgálatok számos esetben rámutatnak az intézmények nem megfelelő gyakorlataira. Az MNB 2016-ban fogyasztói kérelem alapján 222 esetben indított fogyasztóvédelmi vizsgálatot. A vizsgálatok eredményei alapján elmondható, hogy 2016-ban is jellemzően a korábbi években már tapasztalt jogsértések kerültek megállapításra.

3.2.1.2.4. Vizsgálati tapasztalatok

A hivatalból indult fogyasztóvédelmi vizsgálatok során valamennyi szektorban szinte valamennyi vizsgálattal érintett piaci szereplő tekintetében megállapításra került panaszkezeléshez kapcsolódó jogszabályi rendelkezés megsértése. A korábbi évekhez hasonlóan a panaszok kivizsgálása során továbbra is jellemző például a panaszok határidőn túl történő megválaszolása, nem teljes körű kivizsgálása és megválaszolása, a jogorvoslati tájékoztatási kötelezettség teljesítésének elmulasztása. Ugyanakkor számos intézmény számára az ügyfélmegkeresések minősítése is problémát jelentett, mivel nem volt egyértelmű számukra, hogy az adott ügyfélmegkeresés panasznak

⁹ A Felügyelet 2015. július 1-jétől rendkívüli esetekben gyorsított célvizsgálatot indíthat, például ha egy piaci szereplőnél az ügyfelek nagy számát érintő, jelentős rendszerkockázatot hordozó vagy a piacba vetett bizalmat veszélyeztető jogsértés gyanúja merül fel.

vagy csak például tájékoztatáskérésnek minősült. Így amennyiben az intézmény az ügyfél bejelentését rövid úton orvosolni tudta, jellemzően – helytelenül – nem panaszként kezelte.

Az MNB a pénzügyi és a biztosítási szektort érintően is tapasztalt a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseit sértő magatartást a szolgáltatók részéről. A magatartás aktív vagy passzív megtevesztésben, vagy akár a szakmai gondosság követelményének megsértésében is megmutatkozott. A 2016-ban lefolytatott vizsgálatok során az MNB mindösszesen 69 esetben alkalmazott ideiglenes intézkedést, mivel úgy ítélte meg, hogy az érintett pénzügyi szervezetek fogyasztóknak nyújtott tájékoztatása alkalmas volt a fogyasztók ügyleti döntéseinek torzítására, illetve sértették a fogyasztók jogi és gazdasági érdekeit.

A felügyeleti sajtókommunikáció sajtóközleményben foglalta össze a kiemelt fontosságú fogyasztóvédelmi (és az átfogó) vizsgálatok megállapításait, azok kötelezéseit, a bírságokat, illetve tájékoztatta a fogyasztókat az ezek kapcsán felmerülhető kockázatokról, esetleges teendőkről.

4. Fogyasztóvédelmi kockázatok

A hazai gyakorlat és a nemzetközi tapasztalatok segítenek a fogyasztóvédelmi kockázatok felismerésében. A makrokörnyezeti változások hatására kialakuló kockázatok jól azonosítható csoportokat alkotnak. A csoportok jellemzői határozzák meg a kockázatok jellegét, súlyát és várható hatását, amely tényezők közvetlenül befolyásolják a szükséges intézkedések minőségét és mélységét. A következő fejezetek ezeket a kockázatokat és a megtett intézkedéseket ismertetik.

Az MNB által lefolytatott vizsgálatok során felhalmozódó tapasztalat és az ügyfélszolgálati tevékenység primer forrásként szolgál a kialakulóban lévő és a már létező problémák azonosításához. A társhatóságoktól, a szakmai és civil szervezetektől, valamint az MNB különböző szakterületeitől származó jelzések aktívan segítik a felügyeleti területek munkáját, a gyors reakciókat és a lehetséges jövőbeli veszélyforrások azonosítását. A kockázatok feltárása és kezelése mindenkor a környezeti változásokhoz igazodó dinamikus folyamatot jelent, így időről időre változnak azok a tényezők, amelyekre nagyobb figyelmet kell fordítani. A továbbiakban szektoronként kerülnek bemutatásra az előző kiadványban megjelenített, korábban azonosított kockázatok és az MNB által megtett intézkedések, valamint szó esik azokról az újonnan azonosított kockázati elemekről is, amelyek a hazai és a nemzetközi piaci trendek alapján kiemelt figyelmet érdemelnek.

4.1. PÉNZPIACI SZEKTORBAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK

A pénzügyi szektor termékei és szolgáltatásai érintik a fogyasztók legnagyobb hányadát, az MNB Ügyfélszolgálatához 2016-ban beérkezett fogyasztóvédelmi kérelmek közel hetven százaléka (2515), a megkereséseknek pedig csaknem fele (17 647) kapcsolódott a pénzügyi szektor termékeihez és szolgáltatásaihoz. Ennek megfelelően az MNB is számos fogyasztóvédelmi kockázatot állapított meg e területen. A nagyszámú ügyfélbejelentés és kérdés is igazolja, hogy általánosan kiemelt téma a hitelezéssel és adósságrendezéssel kapcsolatos ügyek kezelése és az eladósodás veszélye. A tapasztalatok alapján jellemző, hogy a fogyasztók nem megfelelően, nem elég körültekintően mérik fel a fizetési nehézségekkel járó következményeket. Ezen kockázatok mérséklése 2017-ben kiemelt figyelmet igényel. A fogyasztók érdekeinek védelme és a tájékozódáshoz való jogának érvényesítése szintén prioritásként szerepel a fogyasztóvédelmi tevékenységek között. A fogyasztó számára előnyös pénzügyi döntés csak megfelelő információk birtokában hozható, amelynek feltétele szolgáltatói részről a fair bank szabályok betartása, a korrekt tájékoztatás és a költségek átláthatóságának biztosítása.

4.1.1. Tisztességes hitelezés, adósságkezelés, a Fair bank szabályok betartása

2016-ban a hitelezéssel és adósságkezeléssel összefüggő fogyasztóvédelmi panaszok¹⁰ nyolcvanhárom százaléka ezzel az ügykörrel volt kapcsolatos (2094). A tájékoztató jellegű megkeresések,¹¹ kérdések közel ötöde érintette a hitel- és lízingtermékeket (3439). A hitelezés és adósságkezelés tehát változatlanul a pénzügyi fogyasztóvédelem fókuszában áll, amit a makropiaci folyamatok is igazolnak.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy a hitelnyújtás során különös kockázatot jelent, ha a pénzügyi intézmények üzletkötői, megbízottjai nem az ügyfelek szükségleteihez igazodó, számukra kedvező pénzügyi terméket, hanem a saját szempontjukból üzletileg kedvezőbb terméket ajánlják és értékesítik a fogyasztónak.

¹⁰ Azok a fogyasztói kérelmek, amelyek jogszabályban meghatározott tartalmi és formai szempontoknak megfelelnek, és amelyeket az MNB hatósági fogyasztóvédelmi eljárás keretében vizsgál.

¹¹ Azok az MNB Ügyfélszolgálatához beérkező, e-mailben, telefonon vagy személyesen feltett kérdések és jelzések, amelyek nem vizsgálhatók hatósági eljárás keretében, valamint amelyek célja az általános tájékozódás, illetve információkérés.

Az ilyen kockázatok csökkentése érdekében a hitelekkel kapcsolatosan az MNB honlapjának Fogyasztóvédelmi oldalán külön menüpontban tájékoztatja a fogyasztókat a legfontosabb kockázatokról és aktualitásokról. A Hitel, lízing menüpont alatt a hitelfelvétellel kapcsolatos tudnivalók, és a hitelkiváltásról szóló tájékoztatók is segítik az eligazodást. Ugyancsak a hitelezéssel kapcsolatos alapvető információkat tartalmazza a „Tervezze meg hitelfelvételét!” című Pénzügyi Navigátor Füzet. A „Mit tegyünk fizetési nehézségek esetén?” című füzet kifejezetten az adósságkezeléshez kapcsolódó problémákat dolgozza fel. Mindemellett kérdés vagy kétség esetén célszerű független szakemberhez fordulni, például a megyeszékhelyeken működő Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózathoz, vagy az MNB Ügyfélszolgálatához. A tárgyilagos fogyasztói döntést elősegítheti az MNB Hitel- és lízingtermék-választója, valamint Hitel- és háztartási költségvetés kalkulátora is.

A hitelezés és adósságkezelés során kiemelkedő jelentőségű kockázat a lakosság túlzott eladósodásának veszélye, melynek elkerülése érdekében az MNB rendeletet¹² alkotott a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról. Az adósságfék-szabályozás fő célja, hogy a fogyasztók jövedelmének legalább 40-50 százaléka a hitelfelvétel után is megmaradjon a megélhetési költségek fedezésére, így is segítve a családok stabilabb megélhetését. A fogyasztók érdekét és a hitelezés biztonságát is szolgáló szabályozás két fő pillérből áll. Ezek a jövedelemarányos törlesztőrészlet- (JTM) és a hitelfedezeti mutató (HFM). A JTM a magánszemélyek rendszeres, legális jövedelmének meghatározott arányában korlátozza az új hitel felvételekor maximálisan vállalható törlesztési terheket, így mérsékelhető az eladósodás veszélye. A HFM a fedezettel biztosított hiteleknél (pl. jelzáloghitelek) a fedezet arányában korlátozza a felvehető hitelek nagyságát. A szabályozás bevezetésével jelentősen csökkent a túlzott eladósodás veszélye, ami mérsékli annak kockázatát, hogy a jövőben fizetési nehézséggel szembesüljön a fogyasztó. Ettől függetlenül továbbra is fennálló kockázat a fizetési nehézségek ügyfelek általi nem megfelelő kezelése.

2. keretes írás

Elszámolási és forintosítási témavizsgálat

Az MNB elkötelezett volt az elszámolási törvényből és a szerződésmódosulási törvényből adódó intézményi kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése mellett, amelynek érdekében határozottan lépett fel a jogszabályok által biztosított eszközök szükséges mértékű alkalmazásával. A fogyasztóknak nyújtott deviza alapú, deviza- és forinthitelek elszámolásának jelentőségére tekintettel az MNB 2015 februárjától 226 elszámolásra köteles pénzügyi intézménynél, valamint 96, az ügyfelek kérelme alapján elszámolni köteles követelészvásárlónál végzett a folyamat teljes egészére kiterjedő témavizsgálatot. Ennek során a jegybank folyamatosan figyelemmel kísérte az elszámolási törvényből és a Forintosítási törvényből eredő feladatok jogszerű végrehajtását, többek között a fogyasztói követelés kiszámításának módszerét és elemezte, értékelte a rendelkezésre álló információkat. Az MNB a témavizsgálaton felül az elszámolás előkészítésében, a módszertani szabályok kidolgozásában és a fogyasztók tájékoztatásában is részt vett. Az elszámolás gördülékeny lebonyolítását az intézmények részére kidolgozott iránymutatással, segédletekkel, konzultációkkal és a fogyasztók kiemelt tájékoztatásával is támogatta. A témavizsgálat célja elsősorban a jogszabálysértések lehetőség szerinti megelőzése, s nem azok utólagos feltárása és szankcionálása volt.

Az MNB a témavizsgálat során 135 fogyasztóvédelmi figyelmeztetést adott ki, többek között a honlapok hiányos hivatkozásai, a tájékoztatási rendeletben foglaltak megsértése, és panaszkezelési tájékoztatási hiányosságok miatt. A követelészvásárló pénzügyi vállalkozásoknál az elszámoló levelek egyes nem megfelelő tartalmú tájékoztatása, hiteltörténeti kimutatása, illetve a honlapjukon közzétett hivatkozások frissítésének hiánya miatt volt szükség figyelmeztetésre. A jegybank emellett 158 ideiglenes intézkedést is kibocsátott a tapasztalt jogsértő magatartás azonnali megszüntetésére, egyebek közt a jogorvoslati nyomtatványok és közzétételek hiánya, és a panaszokkal kapcsolatos honlap-tájékoztatás elmaradása miatt. Ideiglenes intézkedés keretében kötelezte az MNB az érintett pénzügyi intézményeket abban az esetben is, amikor az elszámolási módszertan, illetve a Forintosítási törvény szerinti szerződésmódosulást követően az új irányadó ügyleti kamat mértéke hibásnak bizonyult, vagy amikor elmaradt a fogyasztónak visszatérítendő összegre jutó – jogszabályban előírt – kamat kifizetése.

¹² 32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet a jövedelemarányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról.

A jogszabálysértések jellemzően rövid ideig álltak fenn, mivel a közzétételi helyeket folyamatosan figyelte az MNB, a hiányosságokat jelezte az érintett intézmények felé, és kötelezte őket azok megszüntetésére. A szolgáltatók általában azonnal kijavították a hibás gyakorlatukat, így a vizsgálatok lezárásakor a jogsértések már nem voltak jellemzőek. Ezt a tényét az MNB az intézkedések és pénzbeli szankciók összegének mérlegelésekor az érintett intézmények javára értékelte.

Az MNB az elszámoláshoz kapcsolódó jogszabálysértések miatt összességében 155 millió forint bírságot szabott ki közzétett határozataiban, ebből 112,3 millió forint bírságot a Banif Plus Bank Zrt. terhére az értesítő levelek kiküldési határidejének sorozatos megsértése miatt. Előzőeken túl összesen 6,1 millió forint fogyasztóvédelmi bírság került kiszabásra 32 intézmény terhére, mivel nem teljesítették határidőre az elrendelt rendkívüli adatszolgáltatást. Az MNB az elszámolási értesítő levelek késedelmes kiküldése, a fogyasztói követelés összegének rossz módszertannal való helytelen meghatározása, a Forintosítási törvény szerinti szerződésmódosulás után helytelenül meghatározott új irányadó ügyleti kamatmérték, illetve a fogyasztónak visszatérítendő összegre jutó – jogszabályban előírt – kamat kifizetésének elmaradása miatt is szabott ki bírságot. Az intézkedések kapcsán érintett intézmények folyamatosan végezték el a felügyeleti határozatokban foglalt kötelezések végrehajtását. A hibás kamatoztatás és kamatszámítás miatt keletkezett összegeket – a fogyasztók tájékoztatása mellett – visszatérítették. A fogyasztóvédelmi bírság kiszabásán túl 18 pénzügyi intézmény esetében mindösszesen 2,3 millió forint összegben került sor eljárási bírság kiszabására, mivel a témavizsgálat során a kért adatszolgáltatásokat, információkat a megadott határidőre nem teljesítették. Az eljárási bírság kiszabását követően a mulasztásokat az érintett intézmények jellemzően pótolták.

Az MNB az elszámolás és forintosítás témakörében összesen 21 állásfoglalást adott ki, továbbá 612, pénzügyi intézményektől érkező kérdésfelvetést tartalmazó e-mailt válaszolt meg.

Az elszámolással összefüggő adatokat táblázatos formában a 2. számú melléklet tartalmazza.

Az MNB ugyancsak témavizsgálat keretében ellenőrizte az egyes fogyasztói kölcsönszerződésekből eredő követelések forintra átváltásával kapcsolatos kérdések rendezéséről szóló 2015. évi CXLV. törvényben foglaltak betartását. Az intézkedés során a gépjármű- és szabadfelhasználású hitelek forintosításának ellenőrzésére került sor 29 intézmény esetében. A vizsgálat nem tárt fel a fogyasztók számára anyagi hátrányt okozó súlyos jogszabálysértést.

A hitelszerződések megkötését megelőző tájékoztatási hiányosságokkal kapcsolatos panaszok jelentős – hozzávetőleg hatszázalékos – arányt (235) képviseltek az MNB-hez érkezett összes panaszon belül.

Az MNB a tisztességes hitelezést érintően 23 intézményt érintő témavizsgálatot folytatott, amelynek keretében próbaügyletkötéseket is végzett. A témavizsgálat elsősorban a szerződéskötést megelőző tájékoztatási szabályok betartásának vizsgálatát helyezte a középpontba. A próbaügyletkötések során az MNB munkatársai nem tártak fel olyan mértékű hiányosságot, amely azonnali intézkedés megtételét tette volna indokolttá.

Annak érdekében, hogy a fogyasztók tisztában legyenek saját jogaikkal, érvényesíthessék azokat, és tudják, milyen tájékoztatás illeti meg őket, az MNB Fogyasztóvédelmi oldalán külön almenüpontban jeleníti meg a hitelfelvétel előtti tudnivalókat. A „Hasznos tanácsok hitelfelvétel előtt”, vagy „Miről kell tájékoztatnia a hitelügyintézőnek?” című cikkek például közérthető módon, ellenőrzőlista-szerűen ismertetik a tennivalókat, illetve azt, hogy mire kell figyelni az ügyintézés során. Ezen felül a „Tervezze meg hitelfelvételét!”, az „Amit a hitelről és lízingről tudni kell”, valamint a „9+1 tudnivaló a fogyasztási hitelekéről” című Pénzügyi Navigátor Füzetek is segítik a fogyasztók tájékozódását. A hitelezés témakörét érintően a fogyasztók sajtóközleményekből is szerezhettek információkat. A jegybank 2016. március 21-i közleményében hívta fel a fogyasztók figyelmét arra, hogy a felfutó lakáshitelezés időszakában is legyenek körültekintőek a hitelfelvételkor, 2016. december 7-én a késedelmessé vált lakossági jelzáloghitelek fizetőképességének helyreállítása érdekében kiadott MNB-ajánlás végrehajtásával kapcsolatos tapasztalatokról tájékoztatta a közvéleményt.

A jelzáloghitelezés fellendülésére tekintettel kiemelt jegybanki figyelmet érdemelnek ezen hiteltermékekhez kapcsolódó Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) előírásai. Ennek megfelelően és a tisztességes pénzügyi

rendszer, valamint az abba vetett közbizalom megerősítése érdekében 2016. II. félévétől kezdődően elemzésnek vetette alá tizenegy bank (Budapest Hitel és Fejlesztési Bank Zrt., Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt., Kereskedelmi és Hitelbank Zrt., FHB Kereskedelmi Bank Zrt., FHB Jelzálogbank Nyrt., CIB Bank Zrt., MKB Bank Zrt., OTP Jelzálogbank Zrt., UniCredit Bank Hungary Zrt., Raiffeisen Bank Zrt., Erste Bank Hungary Zrt.) fogyasztói jelzáloghitel-szerződéseinek részévé váló általános szerződési feltételeket. A vizsgálat során – amely 2017-ben zárul le – az MNB áttekinti az üzletszabályzatokat, szerződési feltételeket, és amennyiben általa aggályosnak tartott feltételeket azonosít, úgy azt jelzi az érintett pénzügyi intézménynek, egyúttal elvárja annak felülvizsgálatát és módosítását. A szerződési feltételek tisztességtelenségének megállapítása nem az MNB, hanem a bíróság hatásköre, ezért ha egy intézmény nem módosítja az aggályosnak tartott szerződési feltételt, úgy az MNB közérdekű keresetet indít.

A fedezetlen gyorskölcsönök kapcsán fontos megemlíteni, hogy az MNB Ügyfélszolgálatához beérkezett összes panasz közel négy százaléka (129), valamint a kérdések fél százaléka (195) a személyi kölcsönökre vonatkozott. A személyi kölcsön jellemzőiről és a tudatos választás fontosságáról külön cikket találnak a fogyasztók az MNB Fogyasztóvédelmi honlapján, a Hitel, lízing menüpont alatt. A karácsonyt megelőző időszak a fogyasztóvédelmi kommunikációban is kiemelt hangsúlyt kapott, a karácsonyi kampányhoz kapcsolódó sajtóközlemények – „Jelentős különbségek a pénzügyi intézmények karácsonyi hiteldíjainál” és a „Figyelni kell a karácsonyi hiteleknel: elállás, termékbiztosítás, kényelmi szolgáltatás” – számos, hitelfelvétellel kapcsolatos hasznos információ mellett a THM-számításban nem szereplő, jelentős többletköltségeket eredményező, a fogyasztók által választható, hitelhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások jellemzőire is felhívta a figyelmet. Ehhez kapcsolódóan a kényelmi szolgáltatásokkal kapcsolatos tudnivalókról szól a nyomtatásban is megjelent, valamint a honlapról is letölthető „Amit a gyorskölcsönökről tudni kell” című Pénzügyi Navigátor Extra füzet.

Az őszi folyamán került kiadásra a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 10/2016 (X. 24.) számú ajánlás, amely a fogyasztóvédelem széles körét érintve tartalmazza az MNB fogyasztóvédelmi elvárásait. Kritériumokat fogalmaz meg az átláthatóság növelése, valamint a fogyasztók és a pénzügyi intézmények közötti – eltérő szintű pénzügyi szakmai tudásból eredő – egyensúlytalanság csökkentésére, a tisztességes szerződési feltételek alkalmazására, az átlátható költség- és díjszabásra, a fizetési nehézségek kezelésére. Az ajánlás megfogalmazza továbbá, hogy milyen elvárásokat támaszt az MNB az intézményekkel szemben a pénzügyi fogyasztóvédelemre vonatkozóan.

4.1.1.1. Kamatkockázatok a lakáshitelezésnél

Az elmúlt évben az MNB-hez beérkezett fogyasztóvédelmi kérelmek közel tizenöt százaléka (510), illetve az Ügyfélszolgálatához beérkező kérdések két százaléka (705) a jelzáloghitelezéssel volt összefüggésben, ezen belül az írásbeli megkeresések hozzávetőleg egy százaléka (125) a hitelkamatokkal kapcsolatos kérdésekre vonatkozott. A lakáshitelezésre vonatkozó jogszabályok jelentősen szigorodtak 2016-ban. Többek között a szerződések tervezetét legalább három nappal a szerződéskötést megelőzően, kérés nélkül át kell adni a fogyasztónak, valamint a szolgáltató tizenöt napig nem módosíthatja az ajánlatát. A számlavezetésre vonatkozó kikötésen és a biztosítás megkötésére vonatkozó esetleges kötelezettségen kívül tilossá vált az árukapcsolás. Egységesebb lett az előtörlesztésre vonatkozó szabályozás és szigorodtak az értékbecsléssel szemben támasztott követelmények is, a hiteltanácsadás során pedig kötelező személyre szabott ajánlatot tenni. A reklámokban és marketinganyagokban a THM-mutató¹³ mellett fel kell tüntetni a futamidőt, az egyéb díjakat és a kamatozás módját is. A változásokat feldolgozó szakértői cikk¹⁴ is megjelent e témában, amit ezúton is ajánlunk a fogyasztók figyelmébe. Mivel a lakáshitelek egyik fő jellemzője, hogy hosszú távú és jelentős fizetési kötelezettségvállalást jelentenek, különösen fontos a fogyasztók számára, hogy a szerződéskötést megelőzően alaposan gondolják át a hitelfelvétel következményeit. Sok esetben célszerű lehet egy független szakértő segítségével kiértékelni az ajánlatokat.

¹³ 83/2010. (III. 25.) Korm.rendelet a teljes hiteldíjmutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről. A THM arra szolgál, hogy a hitel és lízingtermékek ára összehasonlítható legyen. A rendelet meghatározza, hogy milyen díjakat és költségeket lehet a mutató számításakor figyelembe venni.

¹⁴ www.mnb.hu/letoltes/szh3-dr-fulop-szilvia-mcd-iranyelv-final2mnbhonlapra.pdf

3. keretes írás**Fogyasztóbarát lakáshitel-koncepció**

Pénzügyi stabilitási és fogyasztóvédelmi szempontból is fontos a lakossági hiteltermékek – különösen a jelzálog alapú lakáscélú hitelek árazásának és összehasonlíthatóságának megteremtése, amely a piaci verseny élénkítésén keresztül valósulhat meg. A szolgáltatók közötti verseny élénkítésének egyik lépése a fogyasztóbarát hiteltermék minősítési koncepció kialakítása. Az értékelési rendszer kialakítását a lakossági ügyfelek széles körének érintettsége, a jelentősen növelhető fogyasztói többlet, valamint a jelenlegi hitelezési folyamatok is indokolják.

A koncepció lényege, hogy a fogyasztók széles köre számára elérhető, közérthető, áttekinthető feltételrendszerű, egyszerű és gyors ügyintézés mellett felvehető termékek jöjjenek létre. A minősített termékek nem tartalmazhatnak rejtett költségeket és indokolatlan árukapcsolásokat. Kiemelt szempont a kamatfelárok csökkenése, a törlesztőrészek hosszabb távú kiszámíthatóságának megteremtése, a fogyasztóbarát lakáshitel-termékekre vonatkozó ajánlatok összehasonlíthatóságának biztosítása, a fogyasztó megváltozott körülményeihez való rugalmas alkalmazkodás és a hitelkiváltások ösztönzése is.

A családok otthoneremtésének támogatása a koncepció megalkotása során is kiemelt szempont volt, ezért a minősített lakáshitel termék a Családok Otthoneremtési Kedvezményét (CSOK) igénybe vevő családok számára is elérhető kell, hogy legyen.

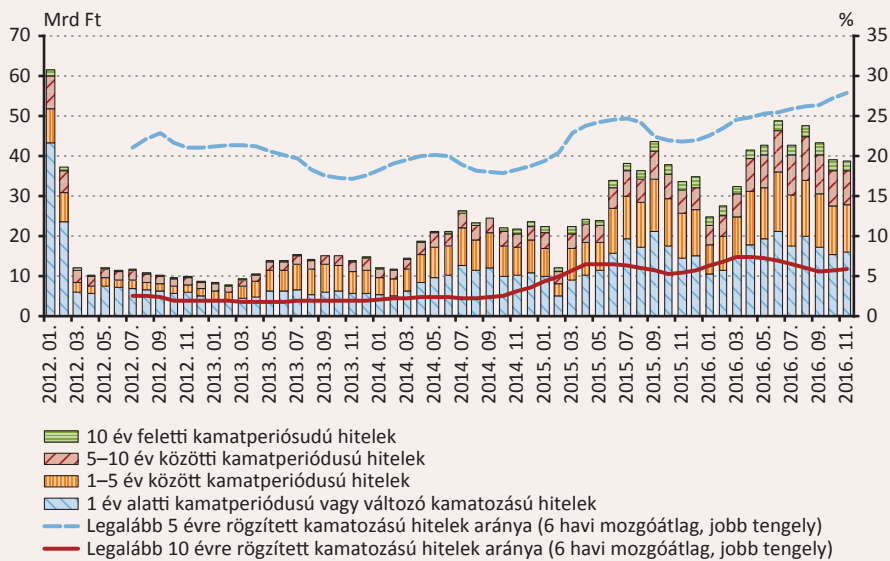
A termékek bevezetésére várhatóan 2017-ben sor kerül, amit széles körű szakmai és fogyasztói egyeztetés előz meg.

A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat tapasztalatai alapján jelentősen megnövekedett a fix kamatozású hitelkonstrukciók iránti érdeklődés, különösen a lakáscélú hitelek esetében. Ugyanakkor a fix kamat fogalmát már nehezebben értelmezik a fogyasztók, esetenként téves feltételezéssel élnek az általuk megkötni kívánt ügylettel kapcsolatban. A 3 évet meghaladó futamidejű hiteleknél több különböző kamatszámítási módszer esetében is találkozunk a fix kamat fogalmával, azonban az ezek közötti lényeges különbségeket jellemzően nem látják át. A fogyasztók a fix kamatozással szeretnék elkerülni a törlesztőrészek futamidő alatti emelkedését, akár azon az áron is, hogy a változó kamatozású hitelekhez képest magasabb THM mellett adósodnak el.

Felvetődik a kérdés, hogy mi a kedvezőbb fogyasztói szempontból: a referencia-kamatlábhoz kötött változó hitelkamat, vagy a fix hitelkamat? Mivel minden hitelszerződés mögött egyéni igények, lehetőségek és preferenciák húzódnak meg, így ezek alapján érdemes mérlegelni a különböző hiteltermékek kondícióit. A referencia-kamatlábhoz kötött változó kamatozású hitelek esetében a kamatfelárat az MNB honlapján közzétett mértékkel lehet megváltoztatni, a referencia-kamatláb pedig a hitelszerződésben meghatározott periódusnak megfelelően, jellemzően rövidebb időközönként változhat. Fix kamatozású hitelek esetén a hitelező a hitelkamatot legfeljebb az MNB honlapján közzétett kamatváltoztatási mutató alapján, és csak a szerződésben rögzített kamatperiódusnak megfelelő időközönként változtathatja meg. Ebben az esetben a kamat jellemzően magasabb, de – a változó kamatozású hitelekkel szemben – a törlesztőrészlet a kamatperiódus alatt nem emelkedhet és nem is csökkenhet.

1. ábra**A fix és változó kamatozású kihelyezett hitelek arányának és volumenének változása**

(Mrd Ft; %)



Forrás: MNB.

Változó kamatozású hitelszerződések esetén vonzó lehet, hogy a pénzügyi intézmények a termékeket jellemzően alacsonyabb szinten árazzák. Kockázat ugyanakkor, hogy a futamidő alatt a kamatfelár, valamint a referenciakamat kedvezőtlen irányba változhat, emelve ezáltal a hitelkamat mértékét. Kockázat továbbá, hogy a referencia-kamatozású termékek kamatozása és így az esedékes törlesztőrészek is nehezebben tervezhetők.

A fix kamatozású hitelszerződések mellett szól a jobb tervezhetőség, ami azt jelenti, hogy hosszabb távon, előre ismert a fizetendő kamat mértéke, így a törlesztőrészlet összege is. További előnye, hogy a fogyasztóra a kamatperióduson belül nincsenek hatással a hitelkamatot esetleg negatívan érintő folyamatok, ugyanakkor természetesen az adott kamatperiódusban a hitelfelvevő nem részesül azokból az előnyökből sem, amelyek az időszak alatt esetleg jelentkezhetnek.

4. keretes írás**A BUBOR**

A BUBOR (Budapesti Bankközi Forint Hitelkamatláb) egy olyan referenciamutató, amit a bankközi piac szereplői meghatározott periódusra egymás között irányadónak tekintenek. Naponta változik, van belőle napi, heti, havi, háromhavi, illetve hosszabb időszakokra vonatkozó is. Kiszámítását a piaci szereplők egy csoportjának napi kamatjegyzései alapján végzik.

A piacon számos terméket áraznak a BUBOR alapján, Magyarországon jelenleg közel az éves hazai GDP-nek megfelelő nagyságrendű pénzügyi termék árszintje függ össze vele, így különösen fontos a szabályozott és pontos meghatározása. A fogyasztók eladósodási és kamatkockázatait rendszerszinten csökkentő intézkedés, a Fair bank törvény szerint a 3 évet meghaladó futamidejű fogyasztói hitelek kamatát (vagy változó kamatozású konstrukciók esetén a kamatfelárat) legalább 3 évre rögzíteni kell. Az intézkedés többek között a BUBOR-ral határozza meg a kamatfelár kiszámításának módszereit, így a mutató közvetlen és folyamatos befolyással van a fogyasztói hitelek törlesztésére is.

A referenciakamatok megbízhatóságának biztosítása érdekében az Európai Parlament és az Európai Unió Tanácsa rendeletet alkotott, mely a külföldi LIBOR- és EURIBOR-kamatmutatók manipulálására adott válaszként szigorúan szabályozta a mutatók képzésének felételeit. A mutató meghatározásával kapcsolatos feladatokat 2016 szeptemberéig a Magyar Forex Társaság (MFT) látta el. A szigorúbb európai követelménynek való megfelelés érdekében az MNB, az MFT és a Magyar Bankszövetség közötti megállapodás alapján a referenciamutatók megállapítását 2016. november 1-jétől az MNB vette át.

A hitelkamatok kamatváltoztatási, valamint kamatfelár-változtatási mutatók alapján történő jogszerű változtatása, valamint a tájékoztatási kötelezettségeknek való megfelelés az MNB által ellenőrizhető fogyasztóvédelmi kockázatot hordoz. Az MNB ezért rendszeresen vizsgálja a hitelintézetek által végzett, a kölcsönszerződés megkötését megelőző tájékoztatások módját, valamint azok tartalmát, ezzel is arra ösztönözve a szolgáltatókat, hogy körültekintően tájékoztassák a fogyasztókat.

4.1.1.2. A hitelkártyához kapcsolódó kockázatok

Évek óta fennálló kockázatot rejt a hitelkártyatermékek agresszív értékesítése. Az MNB tapasztalata, hogy a fogyasztók számára továbbra sem egyértelmű a hitelkártyák és a bankkártyák használata közötti jelentős különbség, valamint a hitelkártya használatának veszélyei és pénzügyi kockázatai. A 2016-ban beérkezett összes fogyasztóvédelmi kérelem négy százaléka (142), a tájékoztató jellegű kérdések több mint fél százaléka (223) kapcsolódott a hitelkártyához. A fogyasztókat érintő kockázatok között az egyik legfontosabb az ésszerű használat hiányosságaiból eredő probléma. Ez egyfelől a szolgáltatók hiányos tájékoztatásának következménye, másfelől az, hogy a fogyasztó a hitelkártya-szerződés megkötését megelőzően mekkora hangsúlyt fektetett a termék jellemzőinek megismerésére, valamint a saját fizetőképességének mérlegelésére és józan megítélésére. Sok esetben a megfelelő tájékoztatás ellenére sem tudatosan használják a terméket, a hitelkeret kihasználása akár jelentős pénzügyi terhet is jelenthet, amely végül hosszú távú pénzügyi kiszolgáltatottságot is eredményezhet.

A szupermarketekben, bevásárlóközpontokban, repülőtereken, forgalmas benzinkutakon történő értékesítés során többnyire közvetlenül, szóban történik meg a termék bemutatása. Ez a szóbeli tájékoztatás sok esetben félrevezető, a termék előnyös tulajdonságait eltúlzó, hátrányait elhallgató formában valósul meg. Az értékesítési szituáció sajátosságából eredően különösen alkalmas az ügyleti döntés tisztességtelen befolyásolására, és probléma esetén a tájékoztatás tartalma nem rekonstruálható. A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat szakértői gyakran találkoznak olyan kapcsolt értékesítéssel, amikor különböző hűségprogramokhoz vagy áruvásárlás során kerül sor hitelkártya-szerződés megkötésére, noha a fogyasztó tényleges szándéka nem a hitelkártya-szerződés megkötésére, hanem a kapcsolódó kedvezmény vagy termék megszerzésére irányul.

A biztonságos hitelkártyahasználat magas szintű pénzügyi tudatosságot igényel, amire külön témakör épül a fogyasztóvédelmi microsite-on, illetve erről tájékoztat „A hitelkártya használata és kockázatai” című Pénzügyi Navigátor Füzet, valamint a „Használja tudatosan hitelkártyáját!” 1 perces társadalmi célú reklám. A fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló törvény 2016 tavaszi módosítása kapcsán „Új szabályok az átláthatóbb hitelezésre: három nap a szerződés áttekintésére, hátrányos árukapcsolás kizárva” címmel jelent meg sajtóközlemény többek között a hitelfelvétel megelőző ügyféltájékoztatás és az árukapcsolás tilalma témáját érintően. A szokásos módon a karácsonyi időszak kezdetekor közleményben – „Figyelni kell a karácsonyi hiteleknél: elállás, termékbiztosítás, kényelmi szolgáltatás”, valamint „Jelentős különbségek a pénzügyi intézmények karácsonyi hiteldíjainál” címmel – és számos sajtómegjelenésben is felhívta az MNB a figyelmet az eladósodás és a hitelkártyák használatának veszélyeire, a felelős hitelfelvétel jelentőségére.

4.1.1.3. A gépjárműhitel- és lízingszerződések aggályos rendelkezései

A 2016-ban beérkezett fogyasztóvédelmi kérelmek jelentősebb hányada, közel tíz százaléka (353), a tájékoztató jellegű kérdések közel egy százaléka (308) kapcsolódott a gépjárműhitel- és lízingszerződésekhez. A legtöbb panasz a közvetítők tevékenységét és a törlesztőrészletek, díjak és költségek elszámolását érintette.

Az MNB törvény 2016. év elejétől feljogosítja az MNB-t közérdekű kereset előterjesztésére a fogyasztói szerződések részévé váló általános szerződési feltételek tisztességtelenségének megállapítása érdekében. Ezen jogosultság keretei között az MNB részletesen átvizsgálta annak a kilenc pénzügyi intézménynek – Lombard Lízing Zrt., Budapest Autófinanszírozási Zrt., Toyota Pénzügyi Zrt., MKB-Euroleasing Autólízing Zrt., CIB Lízing Zrt., Merkantil Bank Zrt., Porsche Bank Zrt., Unicredit Leasing Zrt., Banif Plus Bank Zrt. – a vonatkozó szabályzatait, amelyek 2015 őszén új fogyasztói gépjárműhitel- vagy lízingszerződéseket kötöttek. A vizsgálat egyrészt bíróság által már korábban tisztességtelennek minősített feltételek, vagy azokhoz tartalmilag hasonló kikötések előfordulását, másrészt az egyes szolgáltatók által az érintett szerződéses körben alkalmazott további szerződési feltételek megfelelőségét ellenőrizte.

A vizsgálatot az MNB arra figyelemmel végezte, hogy a szolgáltatók által a fogyasztói szerződésekben alkalmazott általános szerződési feltételek megfelelnek-e a jóhiszeműség és tisztesség polgári jogi követelményeinek. Az aggályosnak tartott szerződéses kikötések esetében az érintett pénzügyi intézményeknek küldött felhívásban fejtette ki aggályait. Így például kifogásolta a lízingtárgyat képező gépjármű önhatalmú birtokbavételére feljogosító rendelkezéseket, továbbá azokat a feltételeket, amelyek nem biztosították a visszaadott gépjárművek értékesítésének átlátható, nyilvános voltát, korlátozták vagy terhesebbé tették a fogyasztó előtörlesztéshez való jogát, nem rendezték világosan a díjakat és költségeket, vagy a biztosítási szerződések tárgyában a fogyasztóra hátrányos rendelkezéseket tartalmaztak.

Leggyakrabban az egyértelműség hiányával szembesültek a vizsgálatot végzők, jellemző problémaként merültek fel az általános szerződési feltételekben az érthetetlen, egymásnak ellentmondó, többféleképpen értelmezhető, vagy a hitelező egyoldalú értelmezését lehetővé tevő megfogalmazások. Előfordult, hogy a szerződési feltételek a fogyasztó számára nem érthetően fogalmazták meg a költségekre és díjakra, az elszámolásra, a felmondási okokra, vagy az előtörlesztésre vonatkozó rendelkezéseket. Mivel egy általános szerződési feltétel önmagában az egyértelműség hiánya miatt is tisztességtelen lehet, ezért az MNB visszatérően hangsúlyozta, hogy a világos, könnyen érthető megfogalmazásra és a kikötések rendszerének átlátható rendszerezésére kell törekedni.

A pénzügyi intézmények – elfogadva a vizsgálatban felhozott érveket – a megfogalmazott aggályok kiküszöbölésével módosították szerződési feltételeiket, ezért közérdekű kereset indítására nem került sor. Az MNB felhívására a változtatásokat nem csupán az újonnan kötendő szerződések alapjául szolgáló szabályzatokban, hanem a teljes élő szerződésállományukra kiterjedően átvezették. Ennek köszönhető, hogy mintegy 150 ezer szerződésből kerültek ki a fogyasztókra nézve indokolatlan vagy aránytalan hátrányt jelentő, illetve nem egyértelmű kikötések.

A Gazdasági Versenyhivatal kezdeményezésére – a Versenytükör című szakmai lap különszámában – az MNB és a Versenyhatóság szakértői közösen, a felügyeleti és versenyjogi aspektusokat is megjelenítve tekintették át a pénzügyi szektort érintő legfontosabb kérdéseket, így a tisztességtelen szerződéses kikötéseket is. A kiadvány bemutatja az illetékes hatóságok által elért eredményeket és az előttük álló kihívásokat.

4.1.1.4. Fizetési nehézségek kezelése

Az MNB-hez beérkezett összes panasz mintegy öt százaléka (200), a tájékoztatást kérő megkeresések fél százaléka (183) a pénzügyi intézmények által elutasított méltányossági kérelmekre vonatkozott, ami mutatja, hogy kiemelt jelentősége van annak, hogy a fogyasztók tisztában legyenek saját felelősségükkel a hitelfelvétel során.

A fizetési késedelembe lépő lakossági jelzáloghitelek problémája az egyik legkomolyabb pénzügyi stabilitási és társadalmi kockázat. Az MNB ezért kiemelt figyelmet fordít arra, hogy tömeges fedezetérvényesítés nélkül, a lakhatás biztosításának szem előtt tartásával történjen meg a nemteljesítő lakossági jelzáloghitel-adósok fizetőképességének tartós helyreállítása. Ennek érdekében 2016. év elején kiadásra került a fizetési késedelembe esett lakossági jelzáloghitelek helyreállításáról szóló 1/2016. (III. 11.) számú MNB ajánlás. Az ajánlás célja, hogy a késedelmessé vált lakossági jelzáloghitel-szerződések esetében ösztönözze a fenntartható adósságrendezést, elősegítse a szerződő felek közötti együttműködést, a közös megoldáskeresést, hatékonyabbá tegye a késedelmes adósok és a pénzügyi intézmények közötti kapcsolatfelvételt és kommunikációt, valamint iránymutatást adjon a megállapodások minimális tartalmát illetően. Meghatározásra kerültek azok a magatartási formák és jó gyakorlatok, amelyeket az MNB elvár a fizetési késedelembe esett jelzáloghitel-adósok, továbbá a már felmondott, ingatlannal fedezett követelések kötelezettjei fizetőképességének helyreállítása során. Az MNB a megoldáskeresési folyamat sikerességéhez kulcselemnek tekinti a felek konstruktív és jóhiszemű együttműködését, ezért kiemelten fontos, hogy objektív és egyértelmű kritériumok mentén legyen megítélhető mind a pénzügyi intézmény, mint az adós magatartása. Az MNB az ajánlás teljesítését figyelemmel kíséri és indokolt esetben az ajánlások betartására rendelkezésre álló felügyeleti eszközöket alkalmazza.

A fizetési nehézségek megelőzése érdekében az MNB a jövőben is figyelemmel kíséri a túlzott eladósodás megelőzését célzó, a jövedeleमारányos törlesztőrészlet és a hitelfedezeti arányok szabályozásáról szóló 32/2014. (IX. 10.) MNB rendelet betartását. Megjegyzendő, hogy az eddigi tapasztalatok szerint jogértelmezési, illetve informatikai problémák miatt merült fel jogszabálysértés.

Mindezen intézkedések és erőfeszítések csak a fogyasztók együttműködésével vezethetnek eredményre. A túlzott eladósodás megelőzése a fogyasztók legfőbb érdeke, ezért indokolt, hogy a hitelt felvenni kívánó fogyasztók megismerjék a szabályokat és maguk is meggyőződjenek arról, hogy esetükben a hitelfelvétel során nem történik túlhitelezés. A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat tapasztalatai alapján fizetési nehézség esetén az első számú probléma a fogyasztók együttműködési hajlandóságának hiánya. Sok esetben csak a negatív KHR-státusz rögzítését követően, vagy még akkor sem hajlandóak a párbeszédre. A kommunikáció hiánya nemcsak a pénzügyi intézmény irányába, de az esetleg tanácsadással vagy egyéb módon segíteni képes szervezetek irányába is megfigyelhető. A bajba jutott fogyasztók jellemzően nem hisznek abban, hogy a pénzügyi intézmények fizetéskönnyítő programjai érdemi segítséget jelenthetnek, illetve sok esetben nincs is tudomásuk ezekről a lehetőségekről. A pénzügyi nehézséggel küzdők gyakran nem látják át, hogy a probléma kezeléséhez több szervezettel, hatósággal lenne szükséges együttműködni, így szakszerű tanáccsal, esetleg mentorálással helyreállítható lenne a fogyasztó fizetési képessége.

Abban az esetben, ha a késedelem mértéke meghaladja a kilencven napot, előfordulhat, hogy a pénzügyi szolgáltató felmondja a hitelszerződést és értesíti a követelését. A követeléskezelők tevékenységére vonatkozóan beérkezett panaszok két százaléka (88), illetve az ügyfélmegkeresések jelentősebb hányada, közel tíz százaléka (367) a felmondott hitelszerződésekből származó követelések kezelésével volt kapcsolatban. A legtöbben a tájékoztatás hiányosságait és a tartozás elszámolására vonatkozó hiányosságokat nehezményezték. Ezzel összefüggésben az MNB a követeléskezelési tevékenységek kapcsán kockázatként azonosította a többszörös továbbengedményezéseket, amelyek eredményeképpen az ügyfelek sok esetben nincsenek tisztában azzal, hogy kinek tartoznak, mely intézmény az aktuális befizetés címzettje. Ez az eset fennáll akkor is, ha követelésvásárlók a követelés érvényesítésével behajtócégeket, alvállalkozókat bíznak meg, akik az ügyfeleket nem, vagy nem megfelelően tájékoztatják a megbízásról, a megbízás visszavonásáról, valamint a pénzügyi teljesítés megváltozott címzettjéről.

Aggályos az a gyakorlat, hogy a követelésvásárlók sok esetben a követelésben nem érintett, az ügyfél környezetében élő más személyektől (szomszédoktól, munkatársaktól) gyűjtenek adatokat az adósról. Az ilyen adatgyűjtés kiszolgáltatottá teszi az ügyfeleket, és ezáltal nincsenek tisztában azzal, hogy a követelésvásárló milyen információkkal rendelkezhet róla. A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat szakértői ritkábban találkoznak jogsértéssel a megbízás alapján történő követeléskezelés esetében, azonban az eladott követelésekkel összefüggésben már más a helyzet. Gyakori probléma, hogy a behajtócég a késedelmi kamaton kívül igen magas költségeket számít fel. Ennek következménye, hogy az adós fizetési kötelezettsége olyan mértékben növekszik, hogy a befizetése már az éves költségeket és kamatokat sem fedezi, így a tőketartozás évről évre tovább nő és adósságspirál alakul ki. További problémát jelent, hogy a fogyasztók többnyire nincsenek tisztában a behajtás és a végrehajtás fogalma közötti különbséggel, a követeléskezelők pedig számos esetben visszaélnak ezzel. A végrehajtási ügyekről tudni kell, hogy az MNB által nem felügyelt tevékenység, így az alapvető tájékoztatáson kívül egyéb segítséget – hatáskör hiányában – nem tud nyújtani az MNB.

Az MNB a bankszektorban kockázatként azonosította a követelésvásárlási engedéllyel nem rendelkező magánszemélyek és vállalatok részére történő követelésértékesítést. A tapasztalatok alapján vizsgálat indult a Raiffeisen Bank Zrt.-nél a bank követelésértékesítési gyakorlatának ellenőrzésére, különös tekintettel az egyedi követelésengedményezésekre, valamint a felügyeleti engedéllyel nem rendelkező követelésvásárlókra. Az eljárás megállapította a bank jogsértő magatartását. A felügyeleti hatóság ezért kötelezte a bankot, hogy a pénzügyi szolgáltatásokból eredő követelések eladása során mindenkor az elvárható gondosság követelményének megfelelően járjon el. Ennek érdekében eljárásait úgy alakítsa ki, hogy minden esetben biztosítva legyen az üzletszerűen követelésvásárló társaságok ezen tevékenység folytatásához szükséges engedélyének ellenőrzése. Az intézkedés során az is fontos szempont volt, hogy a követelésvásárlásra engedéllyel nem rendelkező társaságok és magánszemélyek üzletszerű és ezért engedélyköteles követelésvásárlási tevékenységet ne folytassanak. Az MNB a vizsgálatot lezáró határozatában a kötelezésen felül 1 millió forint bírságot szabott ki az intézménnyel szemben.

A kockázat kiemelt jellegére való tekintettel az MNB valamennyi fogyasztóvédelmi kommunikációs eszközével igyekszik felhívni a figyelmet a lehetséges veszélyekre, és bemutatni a teendőket egy esetleges fizetési nehézség megoldása érdekében. A témában az MNB Fogyasztóvédelmi honlapjának Hitel, lízing menüpontjában több honlapcikk foglalkozik a mielőbbi kapcsolatfelvétel jelentőségével, az áthidaló megoldásokkal, és az állami

fizetékönnyítő lehetőségekkel. A Pénzügyi Navigátor Füzetek között a „Mit tegyünk fizetési nehézségek esetén?” című tájékoztató füzet segít az eligazodásban, valamint ugyanezzel a címmel egyperces társadalmi célú reklám és oktatófilm is elérhető, amely felhívja a figyelmet a megoldási lehetőségekre. Mindemellett független tanácsért, segítségért célszerű felkeresni a megyeszékhelyeken működő Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózatot, vagy tájékoztatást kérni az MNB Ügyfélszolgálatától.

5. keretes írás

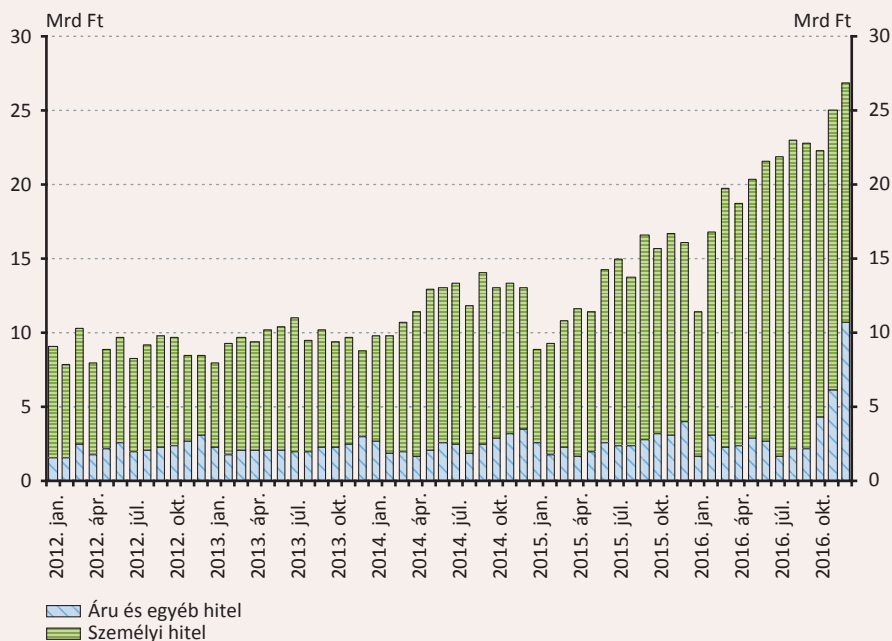
Adósság a karácsonyfa alatt

Az MNB-hez beérkezett fogyasztási hitelekre vonatkozó adatok alapján úgy tűnik, hogy a karácsonyfa alá került ajándékok jelentősebb hányadát ismét fogyasztási hitelből vásárolta meg a lakosság. A fogyasztási hitelek közé tartoznak az áruvásárlási hitelek, a személyi kölcsönök, a szabadfelhasználású jelzáloghitelek és a gépjárműhitelek. 2016 decemberében a hitelintézetek összesen 33,9 milliárd forint értékben helyeztek ki új fogyasztási hitelt, amely az előző év azonos időszakához viszonyítva 57% növekedést jelent. A karácsonyi ajándékvásárlás szempontjából talán kevésbé fontosak a szabadfelhasználású jelzálog- és gépjárműhitelek, így csak az áruvásárlási hitelek és a személyi kölcsönök alakulása került nagyjító alá.

A korábbi években sokkal visszafogottabb volt a hitelfelvételi kedv. A 2008-as válság óta 2012 utolsó két hónapja jelentette a „mélypontot”, akkor 17 milliárd forintnyi áruvásárlási hitelt és személyi kölcsönt folyósítottak a hitelintézetek. Az akkori átlagos kamatszint még 18% körül alakult, bár a legdurvább kamatokkal 2008 téli hónapjaiban lehetett találkozni. Akkor a változó vagy legfeljebb 1 évre fixált átlagos kamatszint még megközelítette a 26%-ot.

A 2016-os adatok alapján megállapítható, hogy már novemberben 12,5%-kal megugrott a folyósítás volumene szeptemberhez képest, az előző év azonos időszakához viszonyítva pedig ötven százalékkal több hitelt vettek fel az emberek. A decemberi hónap is hasonlóan jellemezhető, az előző év azonos időszakához viszonyítva 67%-kal, 10,8 milliárd forinttal nőtt a kihelyezés összege. 2016 utolsó két hónapjában 52 milliárd forint összegű, azaz bő másfélszer annyi – személyi kölcsönből és áruvásárlási hitelből eredő – adóssága keletkezett a magánszemélyeknek, mint 2015 novem-

2. ábra
Új kihelyezésű áruhitelek és személyi kölcsönök a hitelintézeti szektorban
(Mrd Ft)



Forrás: MNB.

ber–decemberben. Az év utolsó hónapjában a változó, vagy legfeljebb 1 évre fixált átlagos kamatszint pedig 14% körül alakult.

Az áruhiteltek voltak kelendőbbek, októberben 22,3 milliárd, novemberben 25,1 milliárd, decemberben pedig 26,9 milliárd forint volt az újonnan kihelyezett állomány. Összességében elmondható, hogy októberhez képest az év utolsó két hónapjában a vizsgált két hiteltípus esetében hozzávetőleg 4,5 milliárd forinttal nőtt a hitelállomány, vagyis ezt az összeget nagy valószínűséggel a karácsonyi ajándékok megvásárlására és az ünnepi előkészületekre költhették a családok.

4.1.1.5. Zálogházak hitelezési tevékenysége, kézizálog hitelezés

A zálogházak tevékenységére vonatkozóan mindössze 4 panasz és 25 kérdés érkezett az MNB Ügyfélszolgálatához, a felvetések jellemzően a fizetendő kamat és díjak mértékét érintették. Bár ez a szám elenyésző arányt képvisel a megkeresések között, mégis kiemelt figyelmet érdemel, mivel ezt a pénzügyi terméket jellemzően az eleve nehéz helyzetben lévő, hátrányos helyzetű fogyasztók használják a leggyakrabban. A felmerülő kérdésekre az MNB Ügyfélszolgálat adott gyors és közérthető válaszokat.

Az MNB 2015-ös sikeres fellépését követően 17 kézizálog-intézménynél érte el annak vállalását, hogy kivезesék kínálatukból az MNB által nem kívánatosnak tartott, 30 napnál rövidebb futamidejű termékeket. A kézizálog-hitelezés során extrém rövid futamidővel kapcsolatban felmerült kockázatokat a THM meghatározásáról, számításáról és közzétételéről szóló 83/2010. (III. 25.) Kormányrendelet 2016-os módosítása rendezte. A kormányrendeletben megfogalmazásra került, hogy a 30 napnál rövidebb futamidejű kézizálogkölcsonök esetében a THM értékét akként kell számítani, hogy a teljes tartozás visszafizetésére a 30. napon kerül sor és valamennyi a 30. napig felmerült költséget a THM értékébe bele kell számítani. Az MNB álláspontja, hogy az a kölcsönnyújtói magatartás, amely a jellemző fogyasztói finanszírozási igényeknél nyilvánvalóan lényegesen rövidebb futamidőt rögzít a szerződéses konstrukciókban, nem áll összhangban a THM-szabályozás céljával, így a 30 napnál rövidebb futamidejű kézizálogkölcson-konstrukciók kapcsán nem volt kizárható, hogy a kölcsönnyújtó szándéka a jogszabályok megkerülésére irányult. Az MNB a kézizálog kölcsonök piacán kiemelt kockázatként értékelte a THM számítására és a THM maximumának mértékére vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartását, továbbá a kereskedelmi kommunikációban a THM megfelelő szerepeltetését.

Az MNB a 2016. évben kézizálog-hitelezés tárgyában összesen 9 intézménynél folytatott téma- és célvizsgálatot. Ennek során azt ellenőrizte, hogy a kézizálog-hitelezési piac szereplői miként tesznek eleget e kölcsöntípus esetében a THM számítására, illetve a THM maximumának mértékére vonatkozó előírásoknak, illetve a kézizálog-kölcsonre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció, valamint a panaszkezelés tekintetében betartják-e a vonatkozó jogszabályi előírásokat. A vizsgálatokban 2016. december végéig öt intézmény, így a Mecsek Takarékszövetkezet, a Borsod Takarékszövetkezet, a Lombard Zala Zrt., a Magyar Záloghitel Zrt., valamint a Zálog és Hitel Zrt. esetében összesen 29 millió forint összegben került kiszabásra fogyasztóvédelmi bírság. Mindezek mellett az MNB felhívta az intézmények figyelmét a THM-számítására vonatkozó jogszabályi rendelkezések mindenkor betartására.

Az MNB megállapításai szerint a Mecsek Tksz. a vizsgálat alá vont egyéves időszakban nyújtott valamennyi fogyasztói kézizálog-kölcsonnél megsértette a THM számítására vonatkozó rendelkezéseket. A zálogtárgy kiváltásakor ugyanis nem vette figyelembe a „készpénzszolgáltatási jutalékot”, így – a fogyasztók megtévesztésére alkalmas, alacsonyabb THM feltüntetése mellett – ténylegesen a THM-jogszabályban rögzített felső korlátját meghaladó mértékkel szerződött a fogyasztókkal.

A Zálog és Hitel Zrt. a vizsgált 32 hónapos időszakban a THM mértékének meghatározásakor nem vette figyelembe az általa felszámított „zálogosítási”, valamint „amortizációs díjat”. Az MNB a Zálog és Hitel Zrt.-vel kapcsolatos intézkedésénél súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy annak jogsértő gyakorlata az érintett ügyletek jelentős részénél a THM maximumának számottevő mértékű túllépéséhez vezetett.

A THM számítása kapcsán az MNB jellemző hibaként azonosította, hogy egyes díjakat a pénzügyi intézmények nem vettek figyelembe, ezáltal a valósnál alacsonyabb értékeket tüntettek fel, így a THM-értékek meghaladták a jogszabályban rögzített maximumot. Panaszkezelés tekintetében a témavizsgálat során az MNB a Lombard Zala Zrt.-t ideiglenes intézkedés keretében kötelezte a hatályos törvényi rendelkezéseknek megfelelő panaszkezelési szabályzat elkészítésére.

A vizsgálat tapasztalatai szerint számos intézmény kereskedelmi kommunikációja is jogsértő volt, ezért a THM-re vonatkozó témavizsgálat hatókörét az MNB kiterjesztette a THM meghatározásáról, számításáról és közléséről szóló 83/2010. (III. 25.) Kormányrendeletet 2016. július 1-jétől módosult előírásai betartásának ellenőrzésére is. Az Expressz Zalog Zrt. a megelőző tájékoztatásra vonatkozó fogyasztóvédelmi szempontból aggályos hiányosságok megállapítását követően az MNB számára is elfogadhatóan változtatott a gyakorlatán.

Az MNB a felügyelési tevékenysége során további kockázatként azonosította, hogy a pénzügyi intézmények a kényszerértékesítést követően a fogyasztóknak csak elenyésző hányadával számoltak el a zálogtárgyak értékesítéséből befolyó összegből a zálogadóst megillető résszel. Az alacsony elszámolási arány részben arra vezethető vissza, hogy a fogyasztók nincsenek tisztában a jogaikkal, részben pedig arra, hogy a zálogjegyek többsége anonim módon kerül kibocsátásra, ami meggátolja a fogyasztók közvetlen értesítését. Az MNB a 2017. évben fokozott figyelmet fordít arra, hogy a pénzügyi intézmények elszámolási kötelezettségéről, illetve a zálogadósok elszámoláshoz való jogáról a fogyasztók széles köre tudomást szerezzen az elszámolási arány javítása érdekében.

4.1.1.6. Árübemutatók során történő hitelértékesítés

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény 2015. december 12-től megtiltja az árübemutatóval egybekötött termékértékesítés során történő fogyasztói hitel közvetítését. A törvénymódosítást követően is több ügyféljelzés érkezett az MNB-hez, miszerint egyes bemutatókon hitelfelvétel útján is lehetővé tették a termékek megvételét.

Az MNB több éve kiemelt célként tekint azon fogyasztók védelmére, akiket koruk, egészségi állapotuk miatt könnyebben befolyásolnak az ajánlatok, hirdetések, ezért az MNB a társhatóságokkal (NFH, GVH) együttműködve kiemelt hangsúlyt fektet arra, hogy az árübemutatókkal kapcsolatos törvényi szigorítások elérjék a céljukat. Az MNB 2016. évben honlapján többször is felhívta a fogyasztók figyelmét a tiltott tevékenység veszélyeire. Mivel az árübemutatókra jellemzően személyre szólóan invitálják a szervezők a fogyasztókat, az ilyen rendezvények gyakran zártkörűek, ezért esetükben kiemelt jelentősége van a lakossági jelzéseknek. A figyelemfelhívó kommunikáció részeként aktualizálásra került „Az árübemutatók kockázatai” című Pénzügyi Navigátor Füzet, továbbá több Facebook poszt is megjelent a témában.

Figyelembe véve a fentieket az MNB 2016. évben 6 fogyasztóvédelmi vizsgálatot indított elsősorban ügyféljelzések, illetve a társhatóságok jelzései alapján annak ellenőrzése céljából, hogy az intézmények tevékenységük során betartják-e a jogszabályban foglalt kötelezettségüket és valóban tartózkodnak-e az árübemutatókon történő termékértékesítés során a pénzügyi szolgáltatás nyújtásától. A vizsgálatok még folyamatban vannak. E vizsgálatok sajátossága, hogy a vizsgálatba be kell vonni az érintett fogyasztókat annak megállapítása érdekében, hogy milyen jellegű, tartalmú tájékoztatás történt az árübemutató során, emiatt a vizsgálatok lefolytatáshoz a megszokottnál több idő szükséges.

4.1.2. Fizetésiszámla-váltás – verseny a bankrendszerben

Az év folyamán az MNB-hez beérkezett összes fogyasztói kérelem 3 százaléka (113) a számlavezetéssel kapcsolatos problémára vonatkozott. A tájékoztató jellegű kérdések az összes kérdés 2 százalékát (641) jelentették.

A pénzforgalmi szolgáltatók – részben a megváltozott jogszabályi környezet, részben saját gazdasági szempontjaik miatt – a kedvezményes számlacsomagok egy részét megszüntették, valamint a már megkötött pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására irányuló megállapodások (Keretszerződés) vonatkozásában is kezdeményezték a kedvezményes számlacsomagok kivezetését. Az MNB jelezte a szakmai szövetség felé az elvárásait a hazai

piaci szereplők számára a különböző bankszámlacsomagok jogszerű, prudenciális, valamint fogyasztóvédelmi szempontból is elfogadható kivezetésének lehetséges módozatait illetően.

A jelenlegi jogszabályi környezet az egyoldalú módosításra korlátozott lehetőséget biztosít, emellett többféle megoldás tapasztalható a termékstruktúra átalakítására. Egyrészt az ügyfelet új számlacsomag választására ösztönözheti a szolgáltató. Ha az ügyfél ezt elfogadja, akkor a szerződésmódosítás a felek közös megegyezésén alapul. Másrészt a pénzforgalmi szolgáltató kezdeményezheti a Keretszerződés felmondását és helyette új terméket kínálhat az ügyfél számára. A tapasztalatok szerint a keretszerződés felmondását a szolgáltatók lehetőség szerint elkerülik, mivel az negatív üzenet hordoz, továbbá erős ösztönzést ad az ügyfeleknek arra, hogy új szolgáltatót keressenek. A keretszerződés felmondása a fogyasztók számára kényelmetlenséget is jelenthet, mivel a felmondási idő leteltét követően a fizetési számla megszűnik, és a továbbiakban fizetési műveletek teljesítésére (például utalások fogadása, csoportos beszédési megbízás teljesítése) nincs lehetőség. A fogyasztóvédelmi kockázatok mérséklése érdekében kiemelt jelentőséggel bír az ügyfelek – akár többszöri – előzetes és részletes tájékoztatása a felmondás folyamatáról, továbbá a fogyasztók tudatos, felelős magatartása is ilyen esetekben.

Az elmúlt években egyre hangsúlyosabban jelentkező probléma, hogy az átlagfogyasztó a bankszámlanyitást, valamint a bankváltást megelőzően sem tájékozódik kellőképpen a pénzügyi szolgáltatók által kínált bankszámla, illetve bankszámlacsomag szolgáltatásokkal kapcsolatban. Ennek részét képezi az is, hogy a fogyasztók előzetesen nem gondolják át kellőképpen saját bankszámla-használati szokásaikat, melynek eredményeképpen gyakori, hogy nem a számukra megfelelő számlatípust választják. Az MNB fontosnak tartja, hogy ezt a kockázatot a következő években a civil szervezetek fogyasztóvédelmi programjainak támogatása révén is mérsékelje. Ennek érdekében 2017 januárjában a felsőfokú oktatási intézmények hallgatói részére ötletpályázatot írt ki, melynek választható témái között szerepel a tudatos bankváltás és bankszámlaválasztás népszerűsítése is.

Az MNB Fogyasztóvédelmi oldalán külön menüpontot szentel a bankszámláknak, valamint a bankkártyáknak is, ahol a fogyasztók a vonatkozó kockázatokat is megismerhetik. Nyomtatásban is megjelent, külön Pénzügyi Navigátor Füzet szól a bankkártyák kockázatairól, valamint a bankszámlákkal kapcsolatos tudnivalókról („A bankkártya használata és kockázata”, valamint „Válasszon testreszabottan! – Bankválasztó”). A tudatosabb és a fogyasztói szokásoknak megfelelő választásban segítséget nyújt az intézményi adatszolgáltatáson alapuló, az MNB Fogyasztóvédelmi honlapján megtalálható és 2017-ben megújuló Bankszámlaválasztó alkalmazás. Fontos, hogy a fogyasztók tisztában legyenek lehetőségeikkel, és ne fizessenek többet bankszámlájukért, mint amennyi igényeikhez mérten szükséges. Ehhez nyújtott segítséget a 2016 novemberében, „Több tízezer forint spórolható meg tudatos bankszámlaválasztással” címmel kiadott sajtóközlemény, amely számos hasznos tanáccsal látta el a témában az olvasókat.

A számlanyitás ösztönzése és a számlaváltás megkönnyítése érdekében 2014. augusztus 28. napján kihirdetésre került a fizetési számlákhoz kapcsolódó díjak összehasonlíthatóságáról, a fizetésiszámla-váltásról és az alapszintű fizetési számla nyitásáról, illetve használatáról szóló Európai Parlament és Tanács 2014/92/EU irányelv (PAD). Az irányelv hazai gyakorlatba történő átültetésére 2016. évben került sor. A vonatkozó előírásokat a pénzforgalmi szolgáltatók 2016 októberétől kötelesek alkalmazni.

A szabályozás egyik célja az volt, hogy feloldja a fizetésiszámla-váltás nehézségeit, csökkentse az ügyfelek adminisztratív és pénzügyi terheit. Az új szabályozás lehetővé teszi, hogy a fogyasztók az új szolgáltatóknak adott meghatalmazással a meglévő fizetési számlájukról könnyebben váltsanak egy másik – számukra feltehetően megfelelőbb – fizetési számlára. Az MNB a számlaváltással és az alapszámlával kapcsolatos fogyasztóvédelmi rendelkezések betartását folyamatos felügyelési tevékenysége keretében ellenőrzi.

Az MNB felügyeleti kommunikációja keretében számos alkalommal felhívta a figyelmet a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ microsite-ján található termékválasztó programok és háztartási költségvetés-számító alkalmazás használatának előnyeire. 2016-ban elkészült a jegybank ATM- és fiókkereső alkalmazása, az új kényelmi szolgáltatás 2017-től kiegészül a bankfiók nyitvatartási idejére vonatkozó információkkal is. A piaci alkalmazásokkal szemben az MNB által üzemeltetett programok nagy előnye, hogy független, nem kapcsolódik hozzá semmilyen reklám, illetve az intézmények kötelező adatszolgáltatásán alapul. Ennek következtében minden piaci szereplő, minden terméke megismerhető és összehasonlítható, ami megalapozhatja a felelős fogyasztói döntéshozatalt.

4.1.3. A nemzeti otthoneremtési közösségekről szóló jogszabályoknak való teljes körű jövőbeli megfelelés

A közösségi finanszírozáson alapuló ingatlanvásárlás új lehetőségként jelentkezik, amelynek alapvető kockázata, hogy a fogyasztók széles köre számára ismeretlen ez a finanszírozási forma. A konstrukció lényeges eleme, hogy a szervező tagok toborzásával közösségeket hoz létre, a tagok pedig kiválasztás útján jutnak – nagyrészt véletlenszerű időpontban – új lakóingatlanhoz. Az ingatlanok finanszírozása a közösség tagjainak befizetéséből valósul meg.

A felügyelési tevékenység hangsúlyos elemei közé tartozik annak jövőbeli ellenőrzése, hogy a szervező az újonnan megalakuló közösségek működtetése során hogyan kezeli a tagi befizetéseket, milyen módon valósul meg a kereskedelmi kommunikáció és az ügyfelek szerződést megelőző tájékoztatása, ezen felül a közösség tagjainak védelmében hogyan tesz eleget tartalékolási kötelezettségének és miként kezeli a tagok befizetéseinek biztosítékául szolgáló, a tagi befizetésekből vásárolt lakóingatlanokat. Jelentős fogyasztói kockázatot hordoz, hogy a tagok befizetéseire nem vonatkozik sem az OBA, sem egyéb szervezet garanciája.

Az MNB fogyasztóvédelmi honlapján egy részletes, közérthető tájékoztató útján és gyakran ismételt kérdésekre adott válaszokban ismerteti a konstrukciót és az ahhoz kapcsolódó kockázatokat.

4.1.4. Tájékoztatási hiányosságok a közvetítők tevékenysége során

Az ügyfelek és az intézmények egyenlőtlen helyzetére tekintettel valamennyi ágazati törvény különös hangsúlyt fektet a tájékoztatás kérdésre. A tájékoztatási kötelezettség a szolgáltatók mellett a nevükben, vagy az ügyfelek megbízása alapján eljáró közvetítőkre is vonatkozik. Az esetek többségében ennek bizonyítható és azonosítható (írásbeli) módon kell eleget tenni. Mivel az intézményre, a közvetítőre és magára a termékre vonatkozó tájékoztatás az üzleti döntés meghozatala szempontjából lényeges információkat tartalmaz, a tájékoztatásnak szektortól függetlenül közérthetőnek, egyértelműnek és kellően részletesnek kell lennie. A pénzügyi és biztosítási termékeket közvetítő vállalkozások tevékenységével kapcsolatban a fogyasztóvédelmi kérelmek és a tájékoztatást kérő érdeklődések aránya is hozzávetőleg félszázaléknyi részarányt képviselt az összes megkeresésen belül. A tájékoztatási hiányosság az egyik legjellemzőbb felmerülő probléma. A szerződési feltételek megismerése és helyes értelmezése a fogyasztók legfontosabb érdeke és felelőssége, így nemcsak a tájékoztatás, hanem a tudatos fogyasztói tájékozódás is kulcskérdés.

Az MNB 2016. évben kockázatként azonosította, hogy a közvetítői tevékenységet folytató vállalkozások nem minden esetben adtak korrekt tájékoztatást a fogyasztónak. Az MBA Advise Kft.-nél és Autocentrum AAA AUTO Kft.-nél végzett próbaügyletkötések során többek között az információk hiányossága volt tapasztalható a közvetítői minőségükről, a közvetített termékek jellegéről és jellemzőiről. A nem megfelelő, hiányos tájékoztatás számos kockázatot hordoz magában, amely a fogyasztók gazdasági érdekeinek sérelmét eredményezheti. Az MNB határozatban kötelezte az Autocentrum AAA Auto Kft.-t, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően teljesítendő kötelezettségei körében igényfelmérési kötelezettségének minden esetben bizonyítható módon, dokumentáltan tegyen eleget, valamint az ajánlatalemzési és átadási kötelezettségének a gyakorlata során is maradéktalanul tegyen eleget. Az MNB a Kft.-vel szemben végzett vizsgálatban összesen 1,6 millió forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki. Az MBA Advise Kft. esetében a próbaügyletkötés során az MNB megállapította, hogy az írásbeli igényfelmérés nem a szerződéskötés előtt történt, illetve a szerződésre vonatkozó írásos tájékoztató az ajánlati dokumentáció kitöltése és aláírása után került átadásra. Az MNB kötelezte a többes ügynököt, hogy az életbiztosítási szerződés létrejöttével összefüggésben fennálló tájékoztatási kötelezettségének mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban tegyen eleget.

Az ügyfelek számára nemcsak a tájékoztatás elmaradása hátrányos, hanem az is, ha az információt a vállalkozás ugyan szerepelteti a fogyasztó számára nyújtott tájékoztatásban, de azt elrejt, így az ténylegesen nem válik a fogyasztóhoz eljuttatott üzenet részévé. Jellemző probléma, hogy a pénzpiaci közvetítőként és biztosítási ügynökként is tevékenykedő vállalkozások nem közlik egyértelműen az ügyfeleikkel, hogy milyen minőségükben járnak el.

Az MNB összesen 8 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a Consequit Pénzügyi Tanácsadó és Biztosításközvetítő Zrt.-nél, illetve a Consequit Alkusz Kft.-nél feltárt ügyféltájékoztatási, panaszkezelési és számos egyéb szabálytalanság miatt. A vizsgálat megállapította, hogy a Consequit Zrt. pénzügyi közvetítői tevékenysége során nem mindenkor teljesítette dokumentáltan a szerződéskötést megelőző ügyfél-tájékoztatási, igényfelmérési és ajánlategyezményi kötelezettségét. A társaság többes biztosítási ügynöki tevékenysége kapcsán használt ügyfél-tájékoztató dokumentumai és közvetítői nyilvántartásai egyes lényegi információkat nem tartalmaztak. Az írásbeli tájékoztatókban nem szerepelt például, hogy a közvetítő mely biztosító nevében jár el, s hogy megkötheti-e helyette a szerződést. A Consequit Zrt. panaszkezelési szabályzata és panasznyilvántartása hiányos volt, a telefonos panaszokat nem rögzítette megfelelően, s az írásbeli panaszra adott válaszaiban nem minden esetben tájékoztatta teljes körűen ügyfeleit a panaszvizsgálás eredményéről.

A Consequit Alkusz Kft.-nél az MNB eljárása feltárta, hogy a társaság biztosítókkal kötött megállapodásai több ponton ellentétesek voltak az alkuszi tevékenységre vonatkozó törvényi előírásokkal, a szerződéskötést megelőző tájékoztatásai több esetben is megtévesztőek voltak (pl. a biztosítási alkuszi és pénzügyi többes ügynöki tevékenységét nem különítette el egyértelműen, nem utalt a biztosításközvetítői minőségére) és az ügyféligényeket sem mindig mérte fel megfelelően.

Az alkusz cég olyan biztosításközvetítést végző természetes személyeket is igénybe vett, akik nem szerepelnek a felügyeleti nyilvántartásban, nem volt a termékekről részletes ismeretük és szakmai továbbképzésüket sem igazolták megfelelően. Az eljárás rámutatott arra is, hogy a társaság – a panaszkezelési szabályzatának és nyilvántartásának hiányosságai mellett – nem biztosította az írásbeli válaszok tartalmi teljeskörűségét, illetve azt sem, hogy az ügyfelek a jogszabály által meghatározott valamennyi panaszbejelentési módot igénybe vehessék.

A feltárt jogsértések miatt az MNB a Consequit Zrt.-re összesen 4 millió, a Consequit Alkusz Kft.-re összesen 4 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, kötelezte a társaságokat a hiányosságok pótlására és a jogszabályszerű működésre.

Az MNB vizsgálataiban tapasztalta, hogy esetenként a közvetítők egyidejűleg több szektorban is rendelkeznek közvetítői engedéllyel (például biztosítási alkusz, pénzügyi többes ügynök és tőkepiaci függő ügynök egyidejűleg), és sok esetben a fogyasztók számára nem adnak megfelelő tájékoztatást arról, hogy a részükre nyújtott szolgáltatás során pontosan milyen minőségben járnak el. Nem közlik, hogy ehhez kapcsolódóan milyen jogok illetik meg őket (jogosultak-e pénz átvételére, szerződés kötésére stb.), kinek a megbízásából járnak el, vagy ki tartozik felelősséggel a tevékenységükért.

4.2. BIZTOSÍTÁSI SEKTORBAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK

Az elmúlt évek jogalkotása, valamint az MNB szabályozási, felügyelési tevékenysége eredményeképpen csökkentek a biztosítási termékekben rejlő kockázatok, bár továbbra is kiemelt figyelmet indokolt fordítani az értékesítés és a tájékoztatás módjára. Az MNB Ügyfélszolgálatához 2016-ban beérkezett fogyasztóvédelmi kérelmek közel negyede (888), a megkereséseknek pedig a huszonhárom százaléka (8544) kapcsolódott a biztosítási piac termékeihez és szolgáltatásaihoz.

A biztosítási szektor az elmúlt években jelentős fejlődésen ment keresztül. A határon átnyúló tevékenységek miatt mennyiségében és összetettségében egyaránt bővült a biztosítási termékek, valamint az ezekhez kapcsolódó szolgáltatások köre. A piac élénkülése a díjbevételek növekedésében is megmutatkozott. A biztosítási szektorban a fogyasztóvédelmi tevékenység fókuszában évről évre a gépjármű-felelősségbiztosítások, illetve a befektetési egységhez kötött biztosítások állnak. Előbbiek a szerződések magas száma, utóbbiak pedig e termékfajta összetettsége miatt. Ezen termékeknél a fogyasztók mint a kockázatközösség alanyai a biztosítási szerződések sajátosságaira, valamint a biztosító és a szerződő egyenlőtlen helyzetére tekintettel kiemelt figyelmet és védelmet igényelnek. A törvényi szabályozás alapján ezért a biztosítókat részletes tájékoztatási kötelezettség terheli. A tájékoztatókat írásban, bizonyítható módon kell átadni, illetve jellemzően igazolt módon kell megküldeni a fogyasztók számára.

4.2.1. Ügyféladatok védelme

A biztosítási titok jellemzője, hogy az annak minősülő adatokat egyrészt az intézmény köteles időbeli korlátozás nélkül megtartani, másrészt köteles törölni minden olyan adatot, amelynek kezelése tekintetében az adatkezelési cél megszűnt, vagy amelynek kezeléséhez az érintett hozzájárulása nem áll rendelkezésre. Fontos kiemelni, hogy az ügyfelek adatainak arra jogosulatlan harmadik személy részére történő átadása számos – a fogyasztók érdekeit sértő – kockázatot hordoz magában, mivel ezen adatok révén közvetett vagy közvetlen üzleti előny szerezhető vagy az ügyfeleknek hátrány okozható.

Az MBI Nemzetközi Marketing Tanácsadó és Biztosításközvetítő Kft.-nél lefolytatott – próbavásárlással egybekötött – fogyasztóvédelmi célvizsgálat során megállapításra került, hogy a társaság az ügyfelek biztosítási titoknak minősülő adatait jogosulatlanul kezelte, miközben az adatkezelés célja már megszűnt. Arra is fény derült, hogy érintett biztosítási többes ügynök a közreműködésével kötött szerződésekkel kapcsolatos adatokat – így a biztosítási titoknak minősülő adatokat is – az általa közvetített biztosítási szerződések megszűnéséig jogosulatlanul kezelte. Jogsértő gyakorlatát azzal indokolta, hogy a biztosítási titoknak minősülő adatok kezeléséhez az ügyfelek hozzájárultak. További érvként hozta fel, hogy a szerződések fennállása alatt jogosult volt jutalékigény előterjesztésére. Ugyanakkor az intézmény részéről az eljárás során nem került sor olyan dokumentum csatolására, amely igazolta volna, hogy – a biztosítóval fennállt közvetítői jogviszonya megszűnését követően is – jogosult lett volna az érintett fogyasztók biztosítási titoknak minősülő adatai kezelésére. Az MNB ezért 600 ezer forint bírság megfizetésére kötelezte a jogsértőt.

Az ügyfelek adatainak védelme érdekében fontos annak felügyeleti eszközökkel való biztosítása, hogy a biztosítási titoknak minősülő adatok jogosulatlan kezelésére és felhasználására ne kerülhessen sor. Az MNB ennek megfelelően 2017-ben is kiemelt figyelmet fordít a hivatalból indított vizsgálatok során az adatkezelésre, amely az e tárgyban érkező fogyasztói beadványok kezelésével és a hivatalból indított vizsgálatok lefolytatásával valósul meg.

4.2.2. Csoportos biztosítás

Csoportos biztosítási termékekkel valamennyi biztosítási ágazat kapcsán találkozhatnak a fogyasztók. Biztosítottként csatlakozni lehet élet- és vagyonbiztosításhoz egyaránt. Csoportos biztosításhoz biztosítottként történő csatlakozás kockázata elsősorban abban jelentkezik, hogy a jelenlegi jogszabályi környezetben nem illeti meg azonos fokú védelem a csoportos biztosításhoz csatlakozott és a biztosítóval közvetlenül szerződést kötő ügyfelet. A csoportos biztosítás lényege, hogy a biztosítóval egy vállalkozás (pl. kereskedő, bank) köt biztosítási szerződést, amelyhez az ügyfél írásbeli nyilatkozatával és jellemzően a szerződőnek fizetendő díj megfizetésével csatlakozik biztosítottként. Ez esetben az ügyfél nem a biztosítóval, hanem a csoportos biztosítási szerződést megkötő vállalkozással kerül szerződéses viszonyba. Ha az ügyfél közvetlenül a biztosítóval szerződne, fogyasztónak minősülne, így azonban nem az. A csoportos biztosítások biztosítottjaira többek között eltérő tájékoztatási szabályok vonatkoznak, ami hátrányt jelenthet számukra.

A csoportos biztosítás, mint a biztosítási védelem elérésének gyors és könnyű módja kifejezetten hasznos mind az ügyfél, mind a biztosítók számára, és a jövőbeni további elterjedése várható. Az MNB 11 intézményt érintően – Allianz Hungária Biztosító Zrt., Groupama Biztosító Zrt., K&H Biztosító Zrt., Signal Biztosító Zrt., Uniqa Biztosító Zrt., Cardif Életbiztosító Zrt., CARDIF Biztosító Magyarország Biztosító Zrt., Erste Biztosító Zrt., Generali Biztosító Zrt., NN Biztosító Zrt., Union Biztosító Zrt. – folyamatban lévő témavizsgálat keretében elemzi a csoportos biztosításokkal kapcsolatosan kialakult piaci gyakorlatokat. Feltérképezi azokat a pontokat, amelyek esetében jogszabály-módosítás indokolt annak érdekében, hogy azonos védelem illesse meg az ügyfelet függetlenül attól, hogy csoportos biztosításhoz csatlakozott-e vagy a biztosítóval szerződött. A jelenleg hatályos jogszabályi rendelkezések szerint ugyanis minden szerződéskötést megelőző, időszakos, illetve a szerződés megszűnésekor esedékes tájékoztatást a szerződő részére kell megadni. Ennek megfelelően, ha a biztosított és a szerződő személye eltér, úgy a szerződőtől függ, hogy ezt a tájékoztatást tovább adja-e a csoportos biztosításhoz biztosítottként csatlakozóknak.

4.2.3. Ügyfélbizalom helyreállítása, félreértékesítések csökkentése az Etikus életbiztosítási koncepcióval

A válság kapcsán elszenvedett nagyobb befektetési veszteségek rámutattak a unit-linked termékek kockázatoságára. A jelenlegi alacsony hozamkörnyezethez képest magas költségteher mellett egyes esetekben a termékek értékesítése során a tájékoztatás félrevezető, vagy egyoldalú volt, és a magas hozamvárakozások lehetősége mellett a termék kockázatai kevésbé kerültek kihangsúlyozásra. Félreértékesítésről (mis-sellingről) akkor beszélhetünk, ha a kínált termékek közül az ügyfél igényeihez kevésbé illeszkedő termék vagy szerződéses paraméter kerül értékesítésre.

Az MNB az ügyfélbizalom helyreállítása és a félreértékesítések csökkentése érdekében a jogalkotóval szoros együttműködésben egy hosszú piaci konzultációval kísérve alkotta meg az etikus koncepció elemeit, mely a fair bank törvényhez hasonlóan nyújt támpontot a biztosítóknak ahhoz, hogy termékeiket és magatartásukat olyan közös normákhoz igazítsák, amely az ügyfelek érdekeit szolgálja és a biztosítók számára is hosszú távú fenntarthatóságot eredményezhet.

A cél elérése érdekében az MNB növelni kívánta a termékek átláthatóságát, és olyan termékpaletta kialakítását ösztönzi, amely a jelenlegi alacsony hozamkörnyezetben is valós értéket képes teremteni az ügyfelek számára. Ezen felül további elvárások is meghatározásra kerültek az ügyfelek befektetéseinek védelme érdekében, a megfelelő tájékoztatásra vonatkozóan, valamint a félreértékesítések csökkentésének elősegítése érdekében, amelyre a biztosítókat is ösztönzi a keretrendszer.

A koncepció meghirdetését követően az MNB javaslatára 2016. január 1-jétől a Biztosítási tevékenységről szóló törvény¹⁵ (Bit) kötelezően előírja a biztosítók számára letétkezelő alkalmazását. Emellett kiadásra került a Teljes Költségmutató (TKM) számítására és közzétételére vonatkozó, valamint az életbiztosítási igényfelmérő tartalmi elemeiről szóló MNB rendelet is.

A 2016-os évben a koncepció céljainak elérése érdekében a piaci szereplőkkel aktívan együttműködve további elvárásokat fektetett le a jogalkotó és az MNB. A legjelentősebb elvárások jogszabályba kerültek, így a Bit. meghatározza a minimális visszavásárlási értéket, vagy a minimális befektetési arány mértékét, elvárja a kimutatott költségek nevének és mögöttes tartalmának összhangját, és hogy a befektetési döntések minden esetben az ügyfelek érdekeit szolgálják. Mindezen túl a tisztességes magatartás ismérveit és a befektetési egységhez kötött életbiztosításokra vonatkozóan a TKM-értékek ajánlott szintjét az MNB egy 120 pontos ajánlásban rögzítette. Az elvárások jelentős részének a 2017. január 1-jét követően értékesített termékekre vonatkozóan kell megfelelniük a biztosítóknak.

Az MNB felmérte a koncepció hatálybalépését követő hatásokat is, amelyek alapján a biztosítók esetében az alacsonyabb költségterhelés rövid távon alacsonyabb bevételt fog eredményezni. Emellett azonban várhatóan csökken a biztosítók kiadása az alacsonyabb jutalékszint miatt, valamint ezen túlmutatóan a piaci szereplőknek előtérbe kell helyezniük a mérethatékonyt és a költséghatékonyabb működést. Az MNB arra számít, hogy a nyugdíjbiztosítások elterjedésével és a bizalom növekedésével a jelenlegi 6,4 éves átlagos megmaradási idő növekszik. Ha kisebb törlési rátákat sikerül elérni, úgy egy adott pillanatban több szerződése lesz a biztosítónak, mely ezáltal stabilabb portfóliót eredményezhet. Az MNB becslései szerint, ha az átlagos megmaradási idő 9,7 évre nő, akkor hosszú távon semleges profithatás és másfélszeres díjbevételezhető el.

A közvetítők szempontjából a jutalékok csökkenése várható, azonban ez vélhetően nem jelent majd az értékesítési hálózatban jelentős csökkenést. Az MNB inkább egy piactisztító hatásra számít, ahol a kevésbé jól működő, vagy kevésbé hatékony szereplők kikerülhetnek a piacról. A koncepció várhatóan javítja az ügyfélbizalmat, így a könnyebb értékesíthetőség segítheti több szerződés megkötését, és az átlagdíjak növelését, amellyel ellensúlyozható a várható jutalékcsökkenés hatása.

¹⁵ 2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről.

6. keretes írás

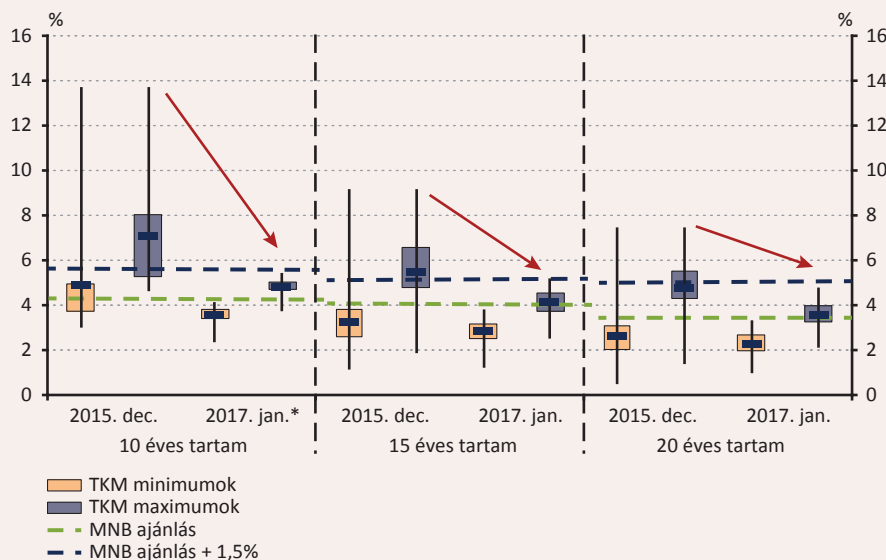
A TKM értékek ajánlott szintje – Díjcsökkenés

A biztosítók által 2017 januárjában már beküldött TKM-adatszolgáltatások alapján az MNB várakozásai beigazolódnak látszanak, jelentős piactisztító és költségcsökkentő hatás látható. A koncepció meghirdetését megelőzően értékesített 324 megtakarítási jellegű szerződésből 2017 év elején már csak 156 terméket kínáltak a szolgáltatók. A legnagyobb hatást a nem nyugdíjbiztosítási célú befektetési egységekhez (unit-linked) kötött életbiztosítási szerződések mutatják, ahol a termékek 64%-a kivezetésre került.

Az MNB a rendszeres díjfizetésű unit-linked szerződések esetében 10, 15¹⁶ és 20 éves lejáratú értékhez 4,25%, 3,95% és 3,5%-os TKM-értéket ajánl, melyet a biztosító bizonyos feltételek megléte esetén 1,5%-kal léphet túl. A beküldött adatszolgáltatások alapján a biztosítók mindegyike a maximális elfogatható TKM-limit alatt kínálja termékeit.

3. ábra
Rendszeres díjas életbiztosítások TKM értékeinek változása

(%)



Forrás: MNB.

Az egyszeri díjas szerződések esetében az MNB az 5. évtől (rövidebb lejárat esetén a lejáratra) 3,5%-os TKM-értéket vár el a biztosítóktól. Ennek hatására az értékesített termékek száma 55%-kal csökkent és a jelenleg kínált termékek mindegyike megfelel az ajánlott limitnek. Ezen szerződések 5. évre kiszámított TKM-értékeinek átlaga 3,9%-ról 2,7%-ra csökkent.¹⁷

A beérkezett adatok alapján a kínálat homogénebbé vált, a teljes költségmutató, a TKM jelentősen csökkent. Emellett azonban a termékkínálat még mindig megfelelően széles annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiknek leginkább megfelelő terméket választhassanak. A koncepció egyéb elemeinek hatásait az MNB 2017-ben visszaméri, és az egyes elemeknek való megfelelést folyamatosan vizsgálja.

¹⁶ Élethosszig tartó szerződésekre az MNB csak a 15. évtől várja el a megfelelést.

¹⁷ 2016. 09. 15-én érvényes nem nyugdíjbiztosítási befektetési egységhez kötött eszközalapok TKM értékének átlaga a 2017. január 19-i adatszolgáltatáshoz képest.

Az Etikus koncepció előzményeiről, nemzetközi párhuzamokról, elemeiről és várható hatásairól a Biztosítás és Kockázat 2016. évi decemberi számában bővebben is lehet olvasni. A koncepció keretében kidolgozott intézkedések az elmúlt évtizedek talán legátfogóbb változását hozhatja el az életbiztosítási piacon és a termékpaletta új nemzedéke jelenhet meg. Az MNB a koncepció termékekre gyakorolt hatását 2017 első felében visszaméri és az elvárásoknak való megfelelést a vizsgálatok során is kiemelten ellenőrzi.

4.2.4. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség be nem tartása

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás (kgfb) a legtöbb fogyasztót érintő biztosítási termék. Az MNB Ügyfélszolgálatához érkezett összes fogyasztóvédelmi kérelem közel tíz százaléka (349), valamint az ügyfélkérdések öt százaléka (1950) a kgfb-szerződésekhez kapcsolódott, ezen belül hozzávetőleg fél százaléknyi megkeresés (86 kérelem és 124 kérdés) a tájékoztatási hiányosságokat érintette. A biztosítás kötelező jellege miatt a szerződés hiánya különösen jogsértő, mely szankciókat von maga után (fedezetlenségi díj, biztosítatlan gépjármű forgalomból történő kivonása). A kifogásolható díjhirdetési gyakorlat, a díjhiányról, bónuszbesorolás változásáról, a díjnemfizetés miatti megszűnésről, a következő biztosítási időszakra vonatkozó várható díjról szóló tájékoztatási kötelezettség folyamatos ellenőrzése és a szükséges intézkedések meghozatala évek óta kiemelt ellenőrzési célterület. Az MNB mindezt 2016. évben is fennálló kockázatként kezelte a kgfb-szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási kötelezettséget, ez 2017-ben valamennyi átfogó vizsgálat során – továbbra is – kiemelt vizsgálati témaként jelenik meg.

Az MNB 2016-ban átfogó vizsgálatok során több, kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződést érintő jogsértést állapított meg, így a KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület, az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt., a K&H Biztosító Zrt., a Wáberer Biztosító Zrt., az Union Biztosító Zrt., a Groupama Biztosító Zrt. és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. esetében is. Jellemző jogsértésként került megállapításra és szankcionálásra, valamint a jogkövető magatartásra való kötelezésre a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő érdekeit sértő magatartás. Így például feltárássra került a díjfelszólító levelek, a törlésértesítő levelek, a következő biztosítási időszakban várható biztosítási díjról szóló értesítő levél megküldésének elmaradása, vagy annak késedelmes postázása. Az MNB vizsgálati tapasztalatai szerint a díjfelszólító és a törlésértesítő leveleket jellemzően nem igazolt módon küldték meg az ügyfelek részére – amelynek jogvita esetén jelentősége van –, illetve a bonus-malus besorolással kapcsolatos tájékoztatásnak a biztosítók nem minden esetben tettek eleget.

Az MNB jellemző jogsértésként tapasztalta, hogy nagyszámú fogyasztói szerződés esetében nem, vagy csak késedelmesen küldték meg az ügyfelek részére az ajánlattól eltérő, díjmódosulásról szóló tájékoztató levelet, ennek ellenére a KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület, az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt., a K&H Biztosító Zrt., a Wáberer Biztosító Zrt. és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. a szerződéseket nem az ajánlatnak megfelelően kötvényszeresítette.

Az MNB által kérelemre lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárások tárgyát képezte a kgfb-szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási kötelezettségek ellenőrzése, jellemzően a díjfelszólító, a törlésértesítő, az indexálási értesítő levél küldési kötelezettség teljesítése, illetve azok elmaradása. Az előzőek mellett a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéseket érintően az MNB témavizsgálatot folytat 16 biztosítási alkusznál (2M Biztosítási Alkusz Kft., BAG Kaposvár Biztosítási Alkusz Kft., Biztosítás.hu Biztosítási Alkusz Kft., Biztosítók.hu Alkusz Kft., CLB Független Biztosítási Alkusz Kft., Euró-Quattro Biztosítási Brókerház, Biztosítási Alkusz Kft., Eurorisk Biztosítási Alkusz Kft., Famillio Befektetési és Tanácsadó Kft., Gyémánt-Ház Biztosítási Bróker Kft., Kőrös-Blank Biztosítási Alkusz Kft., Mentor Biztosítási Alkusz Kft., NBA Független Biztosítási Alkusz és Pénzügyi Szolgáltató Kft., Pannon-Safe Biztosítási Alkusz Kft., Paragon-Alkusz Biztosításközvetítő Zrt., PBA Praeventio Biztosításközvetítő és Pénzügyi Tanácsadó Zrt., RAAB Risk Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Kft.). A vizsgálat arra irányul, hogy az alkuszok eleget tesznek-e a biztosítási szakmai gondosság követelményének a biztosítási ajánlatok, és a szerződések felmondására vonatkozó ügyfélnyilatkozatok biztosítók részére történő továbbítása során.

Az őszi kgfb díjtarifa-hirdetéshez kapcsolódóan – „A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás meglétét igazolni kell” címmel – sajtóközleményben hívta fel a jegybank a figyelmet a díjak változásának figyelemmel kísérésére,

a határidők betartására, valamint a szabályozás változására, miszerint a biztosítóhoz újonnan szerződő üzem-bentartók díja nem lehet kedvezőbb, mint a „hűség” ügyfeleké. E közlemény kitért a kgfb meglétének, a díjfizetés megtörténte igazolásának módjaira is.

4.2.5. Fióktelepek, határon átnyúló szolgáltatások kockázatainak kezelése a biztosítási szektorban

Az MNB-hez beérkezett kérelmek és megkeresések több mint három százaléka (1480) a határon átnyúló biztosítási szolgáltatásokat kínáló és felszámolási eljárás alá került romániai Astra Biztosító magyarországi fióktelepéhez kapcsolódott. Az MNB a hatékonyabb fellépés, illetve a biztosítási szektorban bekövetkezett jogszabályi változások miatt 2016. évben aktualizálta, illetve kiszélesítette a közérdeket védő, közjót szolgáló ún. general good szabályok körét. Ezeket a szabályokat saját hatáskörben vizsgálhatja a magyarországi biztosítási és biztosításközvetítői fióktelepeknél, vagy határon átnyúló tevékenység keretében biztosítási szolgáltatást nyújtó európai uniós székhelyű piaci szereplőknél.

A 2016-os év folyamán számos közleményben tájékoztattott az MNB a romániai Astra Biztosító magyarországi fióktelepének csődjéről, a biztosító felszámolásáról, a kárrendezési igények garanciaalapnak történő benyújtásáról. Az Astra Biztosítóra vonatkozó információk közlésére külön tematikus oldal is kialakításra került. A felületen megtalálhatók azon intézmények elérhetőségei, amelyekhez követeléseikkel fordulhatnak a fogyasztók, elérhetők azok a formanyomtatványok, amelyek az ügyintézéshez szükségesek, és megjelenítésre kerültek az ügyvel kapcsolatos aktuális információk, így valamennyi, a témában kiadott sajtóközlemény is.

Az MNB 2016-ban is prioritásként kezelte a határon átnyúló szolgáltatást nyújtó intézmények tevékenységének nyomon követését, különös tekintettel az ügyféltájékoztatás módjára. Az év során több eljárás volt folyamatban, amelyek kapcsán jogsértő magatartás és az ügyfeleket hátrányosan érintő gyakorlat feltárására is sor került. Az eljárások eredményeként a 4Life Direct Kft. esetében kötelezésre és 1,5 millió forint bírság kiszabására került sor. A NOVIS Poist'ovňa a.s. esetében az MNB kötelezte a jogsértőt a feltárt hibák, hiányosságok kiküszöbölésére.

4.2.6. Díjak és költségek átláthatósága

Az összes MNB-hez beérkezett fogyasztóvédelmi kérelem három százaléka (114), a kérdések fél százaléka (210) vonatkozott a biztosítási termékek, szolgáltatások díjaira. A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat tapasztalatai alapján a fogyasztók sok esetben nem kapnak egyszerű, átlátható tájékoztatást a szolgáltatóktól a ténylegesen őket terhelő díjakról és költségekről.

A 2012. évben az EIOPA által közzétett tanulmányban is azonosított kockázatok közé tartozik napjaink jellemző fogyasztói trendje, a rohamosan fejlődő informatikai környezetben az összehasonlító alkalmazások térnyerése. Ennek érdekében kiemelkedően fontos a következetes, átlátható megfogalmazás, valamint tájékoztatás a pénzügyi szervezetek részéről a díj- és költségtételek vonatkozásában.

Az MNB alapvető célja, hogy a pénzügyi szolgáltatók olyan egymással versengő, az ügyfél igényeit kielégítő termékeket értékesítsenek, amelyek az ügyfelek élethelyzetének, anyagi lehetőségeinek a leginkább megfelelnek. Így biztosítható, hogy a fogyasztó és a szolgáltató között hosszú távú, eredményes kapcsolat jöjjön létre. Az ügyfelek bizalmát erősíti a piaci termékek – a hozzájuk kapcsolódó jogok és kötelezettségek, így az ügyfeleket terhelő díjak és költségek (és azok mértékének) – átláthatósága is, amely a megalapozott döntéshozatalban (akár a szerződés megkötését megelőzően, akár a szerződés fennállása alatt) segíti a fogyasztót.

Az átláthatóságot biztosítja a költségek pontos, egyértelmű megnevezése, valamint az is, ha a költségek felszámításának módja és gyakorisága világos és egyértelmű az ügyfél számára. Lényeges szempont, hogy az intézmények a termékhez kapcsolódó minden költséget és levonást átláthatóan tüntessenek fel a szerződési feltételek között, illetve az ügyfeleknek küldött elszámolásokban. Az MNB – a fogyasztóvédelmi eljárásai során – az NN Biztosító Zrt.-nél és a NOVIS Poist'ovňa a.s.-nél tárt fel az ügyfelekre nézve hátrányos tájékoztatási

gyakorlatot a szerződésekre vonatkozó kimutatások, elszámolások és az ezekhez kapcsolódó szerződési feltételek tekintetében. Ezek a dokumentumok nem feleltek meg az átláthatóság előzőekben ismertetett követelményeinek, hátrányos helyzetbe hozva ezzel az ügyfeleket. Megjegyzendő, hogy a hatályos jogszabályi rendelkezések egy része csak a tájékoztató dokumentumok kötelező tartalmi elemeit határozza meg (például a unit-linked életbiztosítások esetében éves elszámolást illetően), azonban az egyértelműség, közérthetőség vagy átláthatóság követelményét nem írja elő. Az MNB álláspontja szerint azonban ez levezethető az általános fogyasztóvédelmi elvekből.

A fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő jogának, illetve gazdasági érdekének védelme és biztosítása céljából az MNB folyamatosan gondoskodik a szükséges intézkedések megtételéről, a pénzügyi szervezetek jogkövető magatartásának kikényszerítéséről.

Az MNB-hez beérkező kérelmek egy részében megjelent az ügyfelek arra vonatkozó kifogása, hogy az intézmények (jellemzően biztosítótársaságok) által rendelkezésre bocsátott időszakos, vagy a szerződés megszűnéskor az elszámolásról szóló tájékoztató dokumentumok tartalma nem egyértelmű.

A biztosítási törvény változásairól „Fogyasztóbarát módosítások az új biztosítási törvényben” címmel, míg az életbiztosítási teljes költségmutatóval kapcsolatos, „Új jegybanki szabályozás az életbiztosítási teljes költségmutatóra” című közleményében adott tájékoztatást az MNB. Az etikus életbiztosítási koncepció keretében 2016 júniusában bocsátotta ki a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokról szóló – a korábbiakban már hivatkozott – ajánlását az MNB, a témával kapcsolatban a Magyar Biztosítók Szövetségével közösen sajtótájékoztatót tartott és sajtóközleményt adott ki „Átláthatóság, megfelelő ár-érték arány és ügyféltájékoztatás az etikus életbiztosításokért” címmel.

7. keretes írás

Az önkéntes nyugdíjpénztári díjterhelés alakulása az elmúlt tizenöt évben

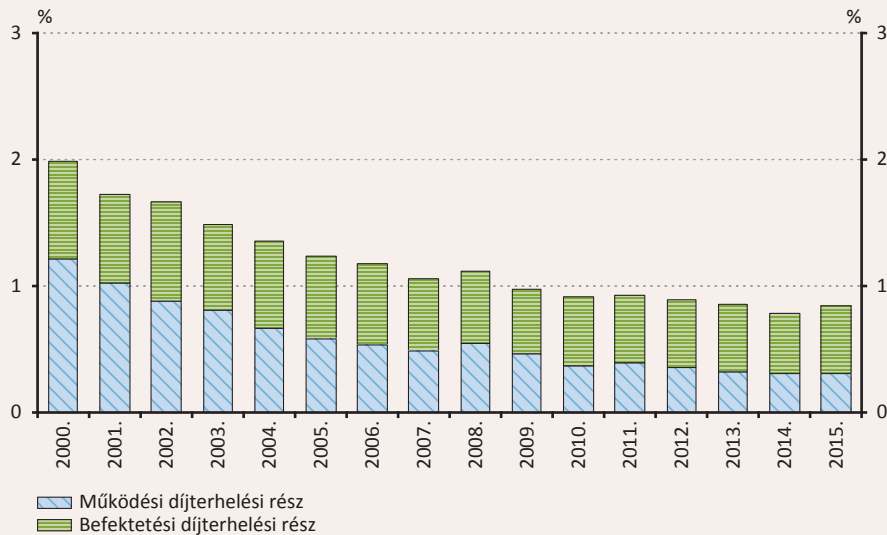
Az önkéntes nyugdíjpénztártagok által fizetett díjak a pénztárválasztásnál, illetve a pénztárak közötti esetleges átlépési döntésnél kiemelt jelentőséggel bírnak, ezért a Magyar Nemzeti Bank évről évre áttekinti az önkéntes nyugdíjpénztárak díjterhelését.

A megtakarításokat terhelő díjak meglehetősen nehezen ítéltethők meg: díjnak tekinthető egyrészt a befizetett tagdíjak működési és likviditási tartalékra jutó hányada, másrészt a megtakarítások befektetése után felszámolt díj (első-sorban vagyon- és letétkezelési díj). A díjterhelési mutató célja egy olyan egységes, könnyen összehasonlítható érték alkalmazása, amelynek segítségével a tagi befizetésekből és a befektetésekből levont, a tagokat éves szinten terhelő díj megjeleníthető, és az egyes pénztárak esetében összehasonlítható.

Az önkéntes nyugdíjpénztárak a működési költségeket a pénztártagok, illetve a munkáltatói tagok befizetéseiből működésre levont díjból, a vagyonkezeléshez kapcsolódó tevékenységek ráfordításait a pénztártagok megtakarításait terhelő díjból fedezik. Az önkéntes nyugdíjpénztárakra vonatkozó jogszabályi rendelkezések a díjlevonásra korlátokat szabnak meg. A pénztártag, illetve a munkáltatói tag által teljesített befizetésnek az évi 10 000 forint összeghatárig terjedő részéből legfeljebb 10%-ot, az évi 10 000 forintot meghaladó részből legfeljebb 6%-ot vonhat le a pénztár működésre. A befektetési tevékenység költségein belül a vagyonkezelésre levont költségek a jogszabály szerint nem haladhatják meg az éves átlagos befektetett vagyon 0,8%-át. A befektetési tevékenység költségeivel kapcsolatos díjak a tagok megtakarításának hozamát csökkentik. A teljes díjterhelési mutató az e két célra levont összeg vagyonra számított átlagos éves értéke.

Másfél évtized alatt jelentősen csökkent az önkéntes nyugdíjpénztári szektor egészére számított díjterhelés. Míg 2000-ben az önkéntes nyugdíjpénztárak sektorszintű díjterhelési mutatója 1,97% volt, addig 2015-ben a pénztárak többségénél ez az érték 1% alatt volt. A gyakorlatban a pénztárak jellemzően nem használják ki a jogszabályban biztosított maximum mértéket, ennél alacsonyabb díjakat alkalmaznak.

4. ábra
Szektorszintű súlyozott átlagos díjterhelés változása 2000–2015 között¹⁸
(%)



Forrás: MNB.

Fontos megjegyezni, hogy a mutató a befektetésekhez kapcsolódó díjak tekintetében csak a pénztárnál közvetlenül megjelenő költségeket veszi figyelembe. A befektetési portfólió hozamát csökkenthetik a közvetett befektetési költségek, például a befektetési alapok alapkezelési díja, amelyek nem jelennek meg a díjterhelési mutatóban. A díjterhelés mértékének megítélésakor fontos figyelembe venni azt is, hogy a letétkezelői díjak a kisebb vagyonnal rendelkező pénztárak díjterhelési mutatójában általában nagyobb súllyal szerepelnek.

A pénztárak költséghatékony működése a pénztártagok érdeke, alapvetően azonban a befektetési teljesítmény, vagyis a tényleges hozam határozza meg a tagi megtakarítások gyarapodását, ezért a pénztárválasztás során a két szempontot együttesen célszerű figyelembe venni.

Az MNB célja az, hogy költséghatékony működésre ösztönözze a pénztárakat, a tagok érdeke szempontjából ugyanakkor alapvető elvárás, hogy a pénztár minél nagyobb hozamot érjen el a megtakarításokon.

4.3. TŐKEPIACI SEKTORBAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK

Az elmúlt évek tapasztalatai alapján az MNB kiemelt figyelmet fordít a lehetséges tőkepiaci kockázatok feltárására és azok gyors kezelésére. 2016-ban összesen 191 fogyasztóvédelmi kérelem, valamint 2319 ügyfélmegkeresés érkezett, amely változatlanul csekély, mindössze hatszázalékos részarányt képvisel az összes kérelem és megkeresésen belül. Az Ügyfélszolgálat tapasztalatai alapján azonban általánosságban elmondható, hogy a tavalyi brókerügyek tanulságai ellenére a fogyasztóknak változatlanul érdemes több energiát fordítani a befektetések előtt a megfelelő tájékozódásra. A legjellemzőbb kérdéskörök az elszámolást, a tájékoztatási hiányosságokat és a BEVA tevékenységét érintették. A befektetők számára is előnyös pénzügyi döntés csak a megfelelő információk alapján hozható meg, ezért a tőkepiac területén is kiemelt fontosságú az ügyfelek megfelelő tájékoztatása, valamint a befektetők megfelelő tájékozódása.

¹⁸ A teljes díjterhelés a működési és likviditási tartalékra levont tagdíjrész és a befektetési tevékenységhez kapcsolódó költségek összege a fedezeti tartalék vagyonára vetítve. A működési díjterhelés rész a működési és likviditási tartalékra levont tagdíjrész összege a fedezeti tartalék vagyonára vetítve. A befektetési díjterhelés rész a befektetési tevékenységhez kapcsolódó költségek összege (vagyonkezelési, letétkezelési díj) a fedezeti tartalék vagyonára vetítve.

4.3.1. Ügyfélpenzek védelme

A szektorban jellemzően az általános pénzügyi ismereteken túlmutató termékekkel és fogalmakkal találkozhatnak a befektetők. Ezek megfelelő ismerete alapvetően szükséges a kockázatok felméréséhez, mindemellett az is szükséges, hogy a fogyasztók is figyelmet fordítsanak saját értékpapírszámláik egyenlegének ellenőrzésére.

A befektetési szolgáltatók felügyeletének erősítése és az ellenőrzés hatékonyságának javítása érdekében a jogalkotó 2016 februárjától kezdődően előírta, hogy a befektetési szolgáltatóknak az ügyfeleknek megküldött havi értesítők mellett az abban szereplő adatokat anonim formában az MNB számára is meg kell küldeniük. Az MNB honlapján 2016 februárjától érhető el az értékpapírszámla-egyenleg lekérdező online alkalmazás (ÉSZLA), amivel az ügyfelek számára is biztosítottá vált az adatok lekérdezhetősége és ellenőrizhetősége. Az alkalmazás segítségével a befektetők maguk is rendszeresen ellenőrizni tudják azt, hogy az értékpapírszámlán tartott pénzeszközök és a pénzügyi eszközök (értékpapírok) egyenlege megegyezik-e azzal, amit a befektetési szolgáltató a felügyeleti hatóság felé jelentett. A felügyelet felé jelentett és az ügyfelek részére elérhetővé tett adatok összehasonlításával megvalósuló kettős kontroll lehetővé teszi az ügyfélpenzek és értékpapír-állományok tényleges alakulásának szoros felügyeletét, a jogellenes magatartások korai szakaszban történő kiszűrését és a felügyeleti adatminőség javulását.

Az ellenőrzési célokat szolgáló alkalmazás az ügyfélkövetelések védelmének erősítése mellett a felelős befektetői magatartást is ösztönzi. Az ÉSZLA rendszerhez szükséges belépési azonosító és jelszó ügyfelek részére történő megfelelő kiküldését, valamint az értékpapírtitok megtartását az MNB négy értékpapírszámlát vezető intézménynél témavizsgálat keretében ellenőrizte. Az alkalmazással kapcsolatban az MNB 42 befektetési szolgáltatást nyújtó intézményt felhívott arra, hogy az alkalmazással kapcsolatos linket figyelemfelhívásra alkalmas módon helyezték el honlapjukon. A felhívás teljesítésének visszamérését követően az MNB a nem teljesítő intézmények esetében a felhívást megismételte. Ez az online alkalmazás a befektetők második védelmi vonalának is tekinthető, kiemelt jelentősége miatt a program indulását sajtótájékoztató keretében jelentette be a jegybank. Az alkalmazás kihasználtságával, működésével és a beérkezett bejelentések vizsgálatával kapcsolatban négy sajtóközlemény is megjelent. A program szükséges és célravezető a jövőbeli kockázatok csökkentése érdekében, ezért több sajtóinterjú témaként is szolgált az ÉSZLA népszerűsítése. Az „Egy percben az értékpapírszámla online lekérdezéséről” című tájékoztató füzet és egy pénzügyi fogyasztóvédelmi kisfilm a legfontosabb tudnivalókat tartalmazza röviden, közérthető formában. Az MNB kommunikációjának célja, hogy minél többen és rendszeresen használják ezt a kockázatcsökkentő eszközt.

4.3.1.1. Megfelelőségi és alkalmassági teszt, ügyfél-tájékoztatás

A befektetési szolgáltatást nyújtó társaságok jellemzően honlapjukon helyeznek el olyan dokumentumokat, tájékoztatókat, amelyekben bemutatják az egyes befektetési termékeket és azok jellemzőit. Ezek a tájékoztatók a legtöbb esetben megfelelő tartalommal bírnak. Az ügyfél-tájékoztatás szükséges, azonban nem elégséges feltétel a megfelelő szolgáltatás biztosításához, hiszen a befektetési termékek összetettsége megköveteli, hogy a szolgáltatók is tisztában legyenek ügyfeleik pénzügyi ismereteivel. A befektetési szolgáltatást nyújtók által megfelelően és körültekintéssel végzett előzetes tájékoztatás elengedhetetlen, hiszen a befektetési szolgáltatók az előzetes tájékoztatás során felvett megfelelőségi és alkalmassági, úgynevezett MiFID-tesztből tudnak elsősorban informálódni az ügyfelek befektetési céljairól, pénzügyi teherviselő képességéről és pénzügyi ismereteiről, azonban az előzetes tájékoztatással kapcsolatos ajánlásban¹⁹ foglaltakat nem mindenkor követik.

Bár a befektetési vállalkozások nem megfelelő tájékoztatási gyakorlata miatt az MNB-hez érkezett összes fogyasztóvédelmi kérelem egy százaléka (38) és a tájékoztató jellegű információkérések negyed százaléka (68) kapcsolódott a tőkepiaci termékekhez köthető tájékoztatási hiányszorosságokhoz, ami nem tekinthető jelentősnek, a nemzetközi tapasztalatok azonban növekvő kockázatokat jeleznek.

¹⁹ A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 3/2013. (II. 7.) számú ajánlása a befektetési szolgáltatási tevékenység nyújtása során a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettség prudens teljesítéséhez.

Az MNB kiemelt ellenőrzési célterületként határozta meg annak vizsgálatát, hogy a befektetési szolgáltatásokat nyújtó intézmények megfelelően tájékoztatják-e ügyfeleiket, ha a megfelelési teszt eredményétől eltérő szintű szolgáltatást nyújtanak nekik.

A befektetési vállalkozásokat érintő átfogó vizsgálatok keretében az MNB ellenőrizte a panaszkezeléssel és az ügyfelek tájékoztatásával kapcsolatos kötelezettségek teljesítését. Ez utóbbi témakörben, a megfelelés és alkalmasság tesztelésén és kezelésén túl, az ügyfelek számára különböző csatornákon keresztül (pl. honlap, hírlevél, szórólap) elérhető kommunikációs anyagok (terméktájékoztatók, marketinganyagok, befektetési ajánlás stb.) is áttekintésre kerültek abból a szempontból, hogy azokban érvényesül-e a kiegyensúlyozott tájékoztatás elve, és megfelelően kerülnek-e bemutatásra az egyes termékek kockázatai. A fentiekén kívül a megbízás végrehajtását követő tájékoztatási kötelezettség betartásának ellenőrzésére is sor került.

A tárgyidőszak folyamán az MNB két vizsgált befektetési vállalkozás (Erste Befektetési Zrt., SPB Befektetési Zrt.) termékeivel kapcsolatban tapasztalta, hogy az intézmények tájékoztatói, marketinganyagai nem biztosítanak megfelelő információt az adott termékről vagy szolgáltatásról. Előfordult, hogy a termék kockázatainak bemutatásával kapcsolatos tájékoztatások betűmérete sokkal kisebb volt, mint a termék előnyös oldalát ismertető szövegé. Jellemző volt az is, hogy egy adott terméket érintő kockázatról nem a termékhez kapcsolódóan, hanem a kiadvány egy másik részében vagy a hátoldalán adtak tájékoztatást.

Az MNB a fenti társaságoknál azt is tapasztalta, hogy a megfelelési és az alkalmassági teszt egy dokumentumban jelent meg, azonban a szolgáltató a két teszt eltérő céljára nem hívta fel a figyelmet. Az MNB elvárja a szolgáltatóktól, hogy a kockázatokra hívják fel az ügyfelek figyelmét, valamint elkülönítetten jelenítsék meg a megfelelési és az alkalmassági teszt kérdéseit.

A KBC Securities Magyarországi Fióktelepénél folytatott célvizsgálatból az derült ki, hogy a fogyasztók továbbra is adnak megbízást olyan ügyletekre, amelyek kockázataival valójában nincsenek tisztában. Emiatt igen fontos, hogy a befektetési vállalkozások egyértelmű és közérthető módon tájékoztassák a fogyasztókat arról, hogy az alkalmassági és megfelelési teszt értékelése azt a célt szolgálja, hogy a szolgáltató a lehető legnagyobb mértékben a fogyasztó érdekében járhasson el.

Jogsabály határozza meg azt, hogy a megfelelési és alkalmassági teszttel a társaságoknak mit kell felmérniük. Lényeges azonban, hogy a tesztek pontos kérdései, a válaszok és az eredmény értékelése, a kockázati kategóriák nem kerültek jogszabályban megállapításra. Jellemzően belső szabályzat rendelkezik az előzetes tájékozódás során követendő eljárásokról, a megfelelési és alkalmassági teszt kiértékeléséről. Fontos, hogy a befektetési szolgáltatást nyújtó társaságok kövessék belső szabályzatukat és helyesen értékeljék az ügyfelek tesztjeit, valamint azok eredményét megfelelően rögzítsék.

A jelenlegi szabályozást követő, MiFID II európai uniós irányelvvel kapcsolatos MNB-feladatok során a jogszabályi módosítások mellett felülvizsgálatra kerülnek a jelenleg hatályos felügyeleti ajánlások is. A kapcsolódó feladatok a 2017-es év egyik fókuszát képezik.

4.3.1.2. Félreértékesítés – likviditás értelmezése az ingatlanalapok esetében

A befektetési alapkezelőket az MNB Ügyfélszolgálatához beérkezett kérdések és panaszok hozzávetőleg egytized százaléka érintette (4 kérelem és 41 ügyfélkérdés), ebből kettő vonatkozott kifejezetten a befektetési jegyek értékesítésére. A jövőben alapvetően abból épülhet fel komolyabb kockázat, hogy egészen mást jelent a likviditás egy fogyasztó és egy befektetési alap számára. Az ingatlanalapok a befektetési stratégiát elsődlegesen hosszú távra tervezik, így az ebbe való befektetés is hosszú távon ajánlott. Az alapokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi kockázatok szempontjából fontos, hogy az alap befektetési jegyeinek forgalmazója az értékesítés során betartja-e a befektetők előzetes tájékoztatására vonatkozó előírásokat.

Az alacsony kamatkörnyezet hatása leginkább az ingatlanalapok és a kötvény jellegű befektetési alapok piacán érezteti hatását. Az elmúlt időszakban tőkekiáramlás jellemezte a kötvény jellegű befektetési alapokat, ezzel szemben erőteljes vagyonnövekedés az ingatlanalapok piacát.

A tartósan alacsony kamatkörnyezet, a lakosság munkapiaci, jövedelmi helyzetének jelentős javulása pozitívan hatott az ingatlanpiaci keresletre, amely a szektor élénkülésében, valamint az árak emelkedésében mutatkozott meg az elmúlt időszakban. Az ingatlanpiaci kereslet spekulációs szegmensében a közvetlen ingatlanvásárlás alternatívájaként megnövekedett az ingatlankitettséget tartalmazó alapok iránti kereslet, amelyet az ingatlanalapok által kezelt vagyon növekedése jól szemléltet. Ezzel együtt járt, hogy a befektetési alapkezelők is fantáziát láttak új ingatlanalapok indításában. Ebből következik az a kérdés, hogy az ingatlanalapok mostanában tapasztalt felfutása kapcsán az értékesítésben tapasztalható agresszív marketingmódszer mennyire etikus.

Fontos szempont az is, hogy a megfelelő befektetői rétegnek történik-e az értékesítés. Az ingatlanbefektetési jegyet vásárlók szempontjából ez a kockázat abban nyilvánul meg, hogy sokszor nincsenek tisztában a befektetés időhorizontjával. Egy ingatlanbefektetési alap közép-, de inkább hosszú távú befektetés, amely többéves távlatban képes megfelelő hozamot biztosítani. A portfólióban lévő ingatlanok mennyiségének és minőségének növelése – maga a vétel és az eladás folyamata is – hosszabb távon hozza meg a kívánt eredményt. Ez alatt az idő alatt azonban az ingatlanok értéke csökkenhet, ami a befektetések értékét is csökkenti.

További problémát okozhat, hogy a befektető nem vizsgálja, és nem méri fel saját élethelyzetét befektetéseinek végrehajtása előtt. A befektetési szolgáltatók nem minden esetben kérdezik ki érdeklődésükben az ügyfelet szándékairól, nem tájékoztatják kellő mélységben az adott befektetés kockázatairól és a veszteség lehetőségéről.

A befektető oldaláról a kockázat az ingatlanalapok kötelezettségeinek és eszközeinek összetételében rejlik. A nyílt végű ingatlanalapok esetén az ügyfél bármikor visszaválthatja a befektetési jegyet, kivonva ezzel pénzt az alapból, míg eszközoldalán különböző arányban, de ingatlanok vannak, amelyek az idő múlásával nem minden esetben jelentenek biztos mögöttes fedezetet.

Összegezve, a fogyasztó számára a likviditás jellemzően azt jelenti, hogy bármikor, néhány nap alatt a befektetett pénzéhez jut. Ezzel szemben a befektetési alapoknál az ingatlanok pénzzé tehetősege is likviditási kérdés. Nyilvánvaló, hogy egy ingatlan értékesítése hosszabb időt vesz igénybe, így az alap szempontjából likvid eszköz a fogyasztó szempontjából nem az. A témában az MNB ügyvezető igazgatója 2016. november 7-én interjút adott az MTI-nek.

4.3.2. Határon átnyúló szolgáltatások, online platformok, magas tőkeáttételes ügyletek, kereskedési robotok

Az MNB Ügyfélszolgálat tapasztalatai alapján a külföldi online platformokkal kapcsolatban az ügyfelek tájékozottsága kimondottan alacsonynak tűnik mind a szolgáltatások, mind a jogi környezet vonatkozásában, az igényérvényesítés módjaival kapcsolatban jellemzően semmilyen információval nem rendelkeznek. A tőkepiacot érintő határon átnyúló szolgáltatásokkal összefüggésben több mint 400 ügyfélkérdés érkezett az MNB-hez. Ezek közül 381 az IronFX nevű ciprusi, főleg magas tőkeáttételes, online platformon bonyolított forex ügyletekkel foglalkozó cég nemfizetését érintette. A szolgáltató határon átnyúló tevékenysége kapcsán az MNB „A ciprusi pénzügyi ombudsmannak jelenthető be az IronFX Ltd.-vel szembeni kártérítési igény” című sajtóközleményében is tájékoztatta a fogyasztókat a székhely szerinti felügyelet intézkedéseiről. Emellett az MNB rendszeresen felhívja a fogyasztók figyelmét, hogy mielőtt külföldi befektetési szolgáltatóval kötnek szerződést, alaposan fontolják meg döntésüket. A kockázat jóval nagyobb, mint amennyit egy átlagos fogyasztó kezelni képes. Nem szabad elfelejteni, hogy a magas tőkeáttételes ügyletek kimenetele még akkor is bizonytalan, ha megbízható, jó hírnevű szolgáltatóról van szó és a befektető magas pénzügyi ismeretekkel rendelkezik. A tőkeáttételes ügyletekkel a befektetett tőkénél nagyobb kereskedési pozíciók felvételére van lehetőség. Ennek következménye, hogy a realizálható nyereség vagy adott esetben a veszteség a befektetett összeg többszöröse is lehet. A viszonylag alacsony alaptőke (margin) mellett a nagy értékű pozíciók árfolyamváltozása akár többszöröse is lehet a biztosítéknak, vagy a teljes ügyfélvagynak.

8. keretes írás

Agresszív értékesítési stratégiák és jelentős veszteségek a forex piacon

A nemzetközi felügyeleti hatóságok tapasztalatai szerint²⁰ az elmúlt években megnövekedett a spekulatív jellemzőkkel bíró termékek kínálata. Ebbe a körbe tartozik a CFD²¹, a forex és a bináris opció is. Az elszendvedett pénzügyi veszteségek miatti panaszok száma a kínálattal együtt feszes ütemben nőtt. Ezek a termékek komplexitásuk miatt eleve magukban hordozzák a magas kockázatot, amelyet csak tetéz a tömeges és agresszív online reklám tevékenység. Különösen veszélyessé teszi a szolgáltatás igénybevételét, hogy számos esetben maguk a szolgáltatók is szabályzatlanul, nem felügyelt intézményként kínálják portékájukat. A termékek kondíciói is nagyon változatosak, akár minden szolgáltatónál mások. A befektetők által elszendvedett jelentős veszteségek miatt az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (ESMA) egy 2016. júliusi figyelmeztetésében kifejezetten felhívta a figyelmet a befektetőket érintő lehetséges kockázatokra és a felügyelt szolgáltatóktól elvárt üzleti magatartásra. A nemzeti felügyeleti hatóságok is folyamatosan monitorozzák a piacot. A felmérések alapján a forex termékek esetében a befektetések hozzávetőleg 70-90%-a veszteséges. Franciaországban²² egy négyéves periódus alatt vizsgálták a kisbefektetők által elszendvedett veszteségek arányát és összegét. A felmérés szerint ez időszak alatt az aktívan üzletelő ügyfelek 89%-a veszteséget szenvedett el, az átlagos „bukó” 10 887 eurót tett ki, amely 310 forintos árfolyammal számítva közel 3,4 millió forint veszteség kisbefektetőnként. A vizsgált négy év alatt az összes veszteség meghaladta a 161 millió eurót. Az Amerikai Egyesült Államokban a US NFA adatai szerint negyedéves bázison az ügyfélszámlák 70%-a nem termelt profitot, a spanyol CNMV felmérése alapján a legaktívabb szolgáltató esetében egyéves bázison az ügyfelek 75-85%-a veszteséget könyvelt el, a lengyel KNF éves piaci felmérése szerint, az aktív ügyfelek 80%-a szenvedett el veszteséget.

További kockázatot jelenthet maga a szolgáltató, illetve a kereskedési platform nem megfelelő működése. Egy offshore székhellyel rendelkező szolgáltató akár következmények nélkül is zárolhat ügyfélszámlákat, és komolyabb következmények nélkül befejezheti működését. A fogyasztók úgy tudják csökkenteni a kockázatot, ha nemzetközi szinten ismert, illetve lehetőség szerint Magyarországon felügyelt szolgáltatót választanak.

Összefoglalva, az MNB az ilyen jellegű szolgáltatás igénybevételekor alapvetően az alábbi szempontok figyelembe vételét javasolja.

1. A szolgáltató székhelye és felügyeleti szerve. Ha ezek az információk nem állnak rendelkezésre, más szolgáltató választása javasolt.
2. Mivel ezek a szolgáltatók nagy tőkeáttételt biztosítanak, kis biztosíték mellett lehet pozíciót felvenni. Fontos, hogy a felvett pozíció mérete ne haladja meg az alapvető tőke mértékét, illetve ne legyen ennek sokszorosa.

A tőkeáttétel legjelentősebb kockázata, hogy a kis piaci árfolyammozgások hatása is nagymértékben felerősödik, így a befektetett tőke gyorsan elveszíthető. Bár léteznek veszteségminimalizáló eszközök (pl.: stop-loss megbízások²³), szélsőséges piaci helyzetben ezek sem érik el a szándékolt hatásukat. Ez azt is eredményezheti, hogy nemcsak a befektetett összeg veszik el, hanem ezenfelül az ügyfeleknek akár további tartozása is keletkezhet, vagyis többszörös lesz a befektető által kockáztatott érték a befektetett pénznél. A probléma kezelésére az MNB által is alkalmazott legcélravezetőbb eszköz a széles körű tájékoztatás, az ügylettípushoz kapcsolódó kedvező és kedvezőtlen kimeneti lehetőségek tárgyilagos megismertetése a fogyasztókkal.

A határon átnyúló tevékenységek esetén a fogyasztók nagy része nincs tisztában a speciális szabályokkal sem. Jelentős problémát jelent, hogy a felek közötti hivatalos nyelvként jellemzően nem a magyar nyelv használata

²⁰ Források: https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2016-1166_warning_on_cfds_binary_options_and_other_speculative_products.pdf ; <http://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD550.pdf>

²¹ Contract for Difference (kissé leegyszerűsítve egy pénzügyi instrumentum nyitó és záró értéke közötti különbséggel való kereskedést jelenti)

²² Study of investment performance of individuals trading in CFDs and forex in France.

²³ Bővebben lásd: 2015. évi fogyasztóvédelmi kockázati jelentés 4.1.3 pontját.

kerül kikötésre, a felek jogvitáira nem a magyar joghatóság kerül meghatározásra, és az ügyfél személyesen nem tud panaszt tenni Magyarországon. A magyarországi pénzügyi piacon – fióktelepként, illetve határon átnyúló szolgáltatást végző intézményként – nagy számban vannak jelen külföldi székhelyű, más európai uniós tagállam engedélyével tevékenykedő pénzügyi szolgáltatók, egyre több online kereskedési platform kínál magas kockázati besorolású befektetési termékeket. Ezekre az ügyletekre a hazai befektetővédelmi garanciarendszer sem nyújt védelmet. Az egyes pénzügyi szektorokban eltérőek és korlátozottak az MNB fogyasztóvédelmi jogkörének ellenőrzési és szankcionálási lehetőségei. Ezért az ilyen intézménnyel szerződő fogyasztónak körülményesebb, hosszadalmasabb és költségesebb lehet az őt megillető jogok, például a panaszkezelési jog vagy a kártérítési jog érvényesítése. Lényeges az is, hogy a prudenciális felügyeletet nem az MNB látja el, mivel az európai uniós szabályozás szerint csak a székhely szerinti felügyeleti hatóságnak van jogköre eljárni.

Az utóbbi években a hazai befektetési vállalkozások – alkalmazkodva a piaci igényekhez – egyre gyakrabban továbbítják külföldi online kereskedési platformok szolgáltatásait saját ügyfeleik részére, jellemzően saját arculatuknak megfelelő, külön márkanév alatt. Az online platformok térnyerésével a magyar kisbefektetők könnyen elérhetik a nagy kockázatú, magas tőkeáttételes termékeket akár a hazai szolgáltatókon keresztül, akár közvetlenül a külföldi szolgáltatónál történő számlanyitást követően. A szolgáltatók hirdeteikben nem fukarkodnak a pozitív példákkal, ezért fontos felhívni a fogyasztók figyelmét arra, hogy az ilyen jellegű hirdetésekkel kapcsolatban mindig legyenek nagyon elővigyázatosak. A nagy nyereség lehetőségének ígérete jelentős kockázatokat rejthet az üzletkötésekben járatlan érdeklődők számára.

A kereskedési robot egy olyan program, ami a kereskedés automatikussá tételét hivatott elérni. Az emberi kereskedőknél sokkal gyorsabban végez kereskedési műveleteket egy kódolt séma alapján. Ezeket a programokat a különböző kereskedési felületeken lehet futtatni, beszerzésükre pedig lényegében korlátlan lehetőség nyílik az interneten. Az ezekben rejlő veszély abból ered, hogy a befektető nem ismeri a programba kódolt algoritmusokat, és így a program olyan műveleteket végezhet, amire a befektetőnek nincs ráhatása. Ezáltal a veszteség is a kívántnál nagyobb lehet egy nemkívánatos piaci turbulencia idején. Ezen felül egy rosszul megírt program nyereség helyett veszteséget is termelhet. Mivel a kereskedési robotokat az ügyfél saját maga tudja az internetről letölteni és üzembe helyezni, sem a befektetési szolgáltatónak, sem az ellenőrző hatóságnak nincs kontrollja felette.

Az MNB piacfelügyeleti tevékenysége kapcsán a külföldi és hazai szolgáltatók jogosulatlan tevékenységére vonatkozó intézkedései miatt 2016. évben összesen 19 közleményt adott ki. A jelenséghez kapcsolódó fogyasztói jelzések száma miatt az MNB külön is felhívta a figyelmet a pénzügyi piacokon megjelenő, engedély nélküli tevékenységet végző szolgáltatók veszélyeire. Ezek a cégek jellemzően rövid távon magas hozamot ígérve igyekeznek felkelteni a befektetők érdeklődését. A témában az MNB fogyasztóvédelmi oldalán egy 1 perces társadalmi célú reklám hívja fel a fogyasztók figyelmét a legjelentősebb kockázatokra.

4.3.3. Bináris opciók

A bináris opció egy új kockázati kategória. Ez a kereskedési forma egy olyan „mindent vagy semmit” („all or nothing”) opció, ahol alapvetően egy pénzügyi eszköz árfolyamváltozásának irányát kell eltalálni egy meghatározott időn belül. Ha az árfolyam egy bizonyos árszint felett van az idő lejáta után, az ügyfél a szolgáltató által biztosított hozamot éri el. Ha az árfolyam nem a megdöntött irányban van az idő lejáta után, akkor az ügyfél a befektetett összeget elveszti. Az ügyletből nem lehet az opció lejáta előtt kiszállni, előre meghatározott időhorizontra vonatkozik. Ezek az időperiódusok jellemzően rövid távúak, sok esetben 5-15 percesek. A termék jellemzői miatt inkább hasonlít szerencsejátékra, mint pénzügyi befektetésre. Egy olyan kereskedési modellben, ahol egy pár perces időszávon belül az árfolyam irányának eltalálása esetén lehet hozamot elérni, nagyon ritka, hogy a befektető profittal száll ki az üzletből. Az említett irány el nem találása esetén viszont pillanatok alatt lehet elveszteni minden befektetett tőkét.

A bináris opciókkal való kereskedés Magyarországon még nem terjedt el széles körben. Az MNB által felügyelt intézmények jellemzően nem nyújtanak ilyen szolgáltatást, inkább a határon átnyúló – sok esetben tevékenységi engedéllyel nem rendelkező – szolgáltatók ajánlják ezt a terméket.

Az alacsony hozamkörnyezetben különös figyelmet kell fordítani a nem szokványos, összetett, az átlagos fogyasztók számára érthetetlen termékekre. Amennyiben valaki nem érti egy termék működését, és emiatt nem látja át a kockázatokat, semmiképpen ne válassza ezeket a befektetési termékeket. Az MNB részéről egyelőre nem vált indokolttá felügyeleti intézkedés, de figyeli a piaci folyamatokat és szükség esetén beavatkozik.

4.3.4. „Gazdátlan” tőkepiaci közvetítők

2016. január 1-jétől a közvetítőkre vonatkozó szabályozás oly módon szigorodott, hogy függő – tőkepiaci szolgáltatást közvetítő – ügynököknek a megbízási szerződés benyújtása regisztrációs feltétellé vált. Így megszűnt az a helyzet, hogy megbízó nélküli befektetési szolgáltatást közvetítő függő ügynökök szerepelhessenek az MNB nyilvántartásában. A már regisztrált, megbízó nélküli függő tőkepiaci szolgáltatás közvetítőiknek 6 hónap állt rendelkezésre, hogy benyújtsák a megbízási szerződésüket az MNB részére. Aki ennek nem tett eleget, annak adatai törlésre kerültek.

A megbízó nélküli, regisztrált függő tőkepiaci szolgáltatás közvetítők kapcsán a problémát az jelentette, hogy néhány közvetítő olyan befektetési szolgáltató szolgáltatását közvetítette, amelyre nem volt jogosult, mert nem volt vele megbízási szerződése. Ezek a közvetítők önálló tevékenység végzésére nem voltak jogosultak. Arra hivatkozással végezték a tevékenységüket, hogy az MNB nyilvántartásba vette őket. Ezzel megtévesztették az ügyfeleiket, mert megbízó hiányában nem végezhetek volna tevékenységet tekintettel a függő ügynöki státuszukra. A megtévesztés abban is megnyilvánulhatott, hogy néhány függő tőkepiaci közvetítő más pénzügyi ágazat termékét is kínálta, amit szintén nem tehetett volna meg.

A korábbi szabályozás lehetővé tette, hogy az MNB nyilvántartásaiban szereplő közvetítők önmagában ezzel a ténnyel elnyerhették a fogyasztók bizalmát a közvetíteni kívánt szolgáltatással és a közvetítői jogosultságukkal kapcsolatban. A kevésbé tájékozott fogyasztók, illetve akiknek az ügynök nem adott korrekt tájékoztatást az általa közvetített szolgáltatás jellegéről, hiába próbált tájékozódni az adott ügylet, vagy közvetítő kapcsán, nem válhatott egyértelművé számára, hogy az adott közvetítő, aki szerepel a nyilvántartásban a neki közvetített tevékenység végzésére az adott szolgáltató nevében jogosult-e. A szigorítás eredményeként az MNB félezer, megbízó nélküli tőkepiaci függő ügynököt, illetve több mint 1300 további alsóbb szintű közvetítőt törölt nyilvántartásából. Korábban az MNB több esetben azért hozott szigorú intézkedést, mert egyes „gazdátlan” tőkepiaci közvetítőkről bebizonyosodott, hogy jogosulatlanul, gyakran külföldi megbízóknak végeztek közvetítői tevékenységet. A témáról a „Közel kétezer megbízó nélküli tőkepiaci közvetítőt törölt nyilvántartásából a jegybank” című sajtóközlemény jelent meg, valamint egy, a kockázatokat boncolgató cikk²⁴ is megjelent a sajtóban, amit ezúton is ajánlunk az érdeklődők figyelmébe.

Az engedéllyel vagy regisztrációval rendelkező közvetítőknél az MNB honlapján a „Piaci szereplők keresése” alkalmazással, az eltiltott, vagy jogosulatlanul tevékenykedő piaci szereplőknél pedig a Figyelmeztetések menüpontban lehet utánanézni. A jövőben az MNB prioritásként tartja számon a közvetítői tevékenységek ellenőrzését.

²⁴ www.mnb.hu/letoltes/16-05-21-deak-ferenc-kozvetitok.pdf

5. Pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikáció

A pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikáció célja, hogy – az MNB társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos stratégiai célját szem előtt tartva – csökkentse a rossz fogyasztói döntésekből adódó félreértéseket és károkat, növelje a fogyasztók pénzügyi tudatosságát, és fejlessze a hazai pénzügyi kultúrát.

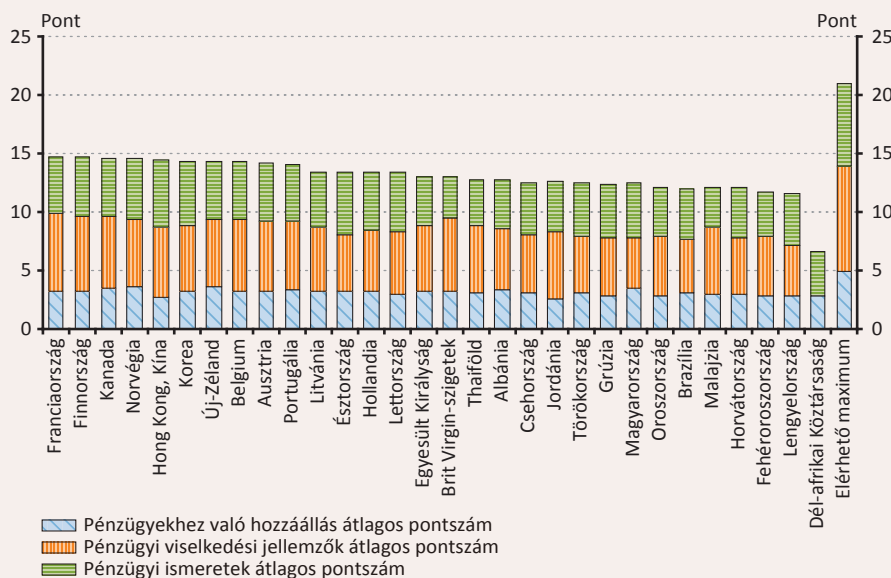
9. keretes írás

OECD²⁵ pénzügyi kultúra kutatás²⁶ – hazai eredmények nemzetközi tükrében

A pénzügyi fogyasztóvédelem, a pénzügyi kultúra és tájékozottság, valamint a kapcsolódó készségek és képességek fejlesztése hazai és nemzetközi szinten is prioritás. Ezek a tényezők jelentősen befolyásolják mind a pénzügyi rendszerekbe vetett bizalmat és stabilitást, mind az egyéni – és ezen keresztül – a társadalmi jólét színvonalát. Az OECD által 2010-ben elindított, és ma már 30 országra kiterjedő felmérés²⁷ kiváló eszköz arra, hogy a különböző földrajzi, társadalmi és gazdasági viszonyok között élő felnőtt népesség pénzügyi döntéseit befolyásoló tényezők összehasonlíthatósága megvalósuljon. A 2016 októberében publikált kutatás három nagy témakör mérésére épült, a pénzügyi ismereteket, a pénzügyi viselkedési jellemzőket és a pénzügyekhez való hozzáállást vizsgálja. Az összesített eredmények azt tanúsítják, hogy minden vizsgált országban szükség van a pénzügyi kultúra fejlesztésére.

5. ábra
OECD Pénzügyi Kultúra Kompetenciák rangsor 2016

(pont)



Forrás: OECD/INFE International Survey of Adult Financial Literacy Competencies alapján MNB szerkesztés²⁸

²⁵ Organisation for Economic Co-operation and Development: Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet.

²⁶ Forrás: OECD/INFE International Survey of Adult Financial Literacy Competencies, <http://www.gltfoundation.com/wp-content/uploads/2016/10/OECD-INFE-International-Survey-of-Adult-Financial-Literacy-Competencies.pdf>

²⁷ Forrás: <http://www.oecd.org/finance/oecd-financial-literacy-study-finds-many-adults-struggle-with-money-matters.htm>

²⁸ A Dél-afrikai Köztársaság nem szolgáltatott adatot a pénzügyi viselkedési jellemzőkre vonatkozóan, ezért az ábrán is hiányzik az adott témára vonatkozó adat.

Magyarország az összesített eredmény tekintetében a 22-23. helyen végzett. A pénzügyi ismeretek szintje és a pénzügyekhez való hosszabb távú hozzáállás még elfogadható eredményt mutat, azonban a pénzügyi viselkedési jellemzők eredménye (29. hely) kifejezetten aggasztó.

Az általános pénzügyi ismereteket vizsgáló kérdéssorra vonatkozóan a mutatók elfogadhatóan alakultak a pénz időértékének, az infláció jelentésének és a hitelkamatok értelmezésének tekintetében. További pozitívum, hogy a nemzetközi jellemzőktől eltérően nemek szerint nincs jelentős eltérés. Fontos azonban, hogy a meglévő tudás gyakorlati alkalmazásában komoly hiányosságok tapasztalhatók, a kicsit összetettebb matematikai műveletek alkalmazását igénylő kamatszámítások már problémát okoznak. A kutatás szerint nemzetközi szinten háztartási költségvetést a válaszadók közel kétharmada készít, azonban Magyarországon ez a megkérdezettek mindössze negyedére jellemző, ami a legalacsonyabb arány a vizsgált országokban. A válaszadók 44%-a úgy érzi, hogy nem tartja kézben a pénzügyeit, emellett a megtakarítási képesség hiánya is komoly probléma. A megkérdezettek közel negyedével előfordult, hogy nem tudta határidőben kifizetni a számláit, azonban a nemzetközi trend ettől nem tér el jelentősen. A pénzügyi termékek közötti körültekintő választással összefüggésben is jelentősebb hiányosságok tapasztalhatók, nem jellemző, hogy több szolgáltató többféle termékének összehasonlítása alapján döntenénk, illetve független tanácsadó segítségét alig veszik igénybe az emberek. A jövőre vonatkozóan kiemelendő, hogy a nyugdíj célú megtakarítások tekintetében komoly az elmaradás a nemzetközi trendhez képest. Hosszú távú pénzügyi célja csak a válaszadók 43%-ának van, illetve a biztosítási termékkel rendelkezők aránya is alacsonyabb az átlagosnál. A hazai eredmények összességében romló tendenciát mutatnak a 2010-es értékekhez képest. 56%-ról 43%-ra esett vissza például a biztosítással rendelkezők aránya, és szembeűnő az is, hogy 32%-ról 25%-ra csökkent a családi költségvetést készítőik aránya. Pénzügyi termékekkel kapcsolatos döntések előtt már csak a válaszadók 22%-a mérlegeli alaposan a lehetőségeket, ez a korábbi felmérés alkalmával még 33% volt.

A feltárt hiányosságok kivétel nélkül fontos kockázati tényezők, hiszen növelik a túlzott eladósodás veszélyét, a fizetési nehézségek kialakulásának valószínűségét, a megalapozatlan pénzügyi döntések és a hosszú távú pénzügyi egyensúlytalanság kialakulásának esélyét. A kutatás alapján összességében megállapítható, hogy egyéni szinten jelenleg sem a komplex, sem a hosszú távú pénzügyi gondolkodás nem tartozik hazánkban a fogyasztók erősségei közé, ezért kiemelt jelentőséggel bír az átfogó – élethelyzet alapú – pénzügyi ismeretek oktatása.

5.1. TEMATIKUS, ÉLETHELYZET ALAPÚ VISSZATÉRŐ KAMPÁNYOK

A Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (PFK) fogyasztóvédelmi kommunikációja minden évre előre kijelöli azokat a kiemelt pénzügyi fogyasztóvédelmi témákat, amelyek meghatározók a következő év tekintetében. Ezen felül minden évben vannak olyan kockázat alapú aktualitások, amelyek köré külön kampány kerül megszervezésre. A kampányok során tematikus oldalak, cikkek, gyakran ismételt kérdésekre adott válaszok kerülnek publikálásra, valamint számos Facebook-bejegyzés is szolgálja a fogyasztók széles körű tájékoztatását. 2016-ban az alábbi témák voltak a fókuszban.

- Nem jelzálogalapú hitelek forintosítása – amely elsősorban a korábbi devizaalapú gépjárműhitelek forintra váltásával kapcsolatos tudnivalókra helyezte a hangsúlyt.
- Értékpapírszámla online lekérdező alkalmazás népszerűsítése.
- Országos fiók- és ATM-kereső alkalmazás – amely segítségével könnyen és gyorsan kereshetők bankfiókok, posták és pénzkidó automatak.
- Körültekintő otthonteremtési kampány – amelyben a körültekintő hiteltervezésről, az eladósodás veszélyeiről, a lakástakarék-pénztárról és a Családok Otthonteremtési Kedvezményéről esett szó.
- A tavaszi időszak egyik kiemelt témája volt a biztosítások jelentősége, azon belül is a lakásbiztosítás, amelyről 1 perces kisfilm is készült.

- Tervezze meg nyaralását! – amely keretein belül a költségtervezés fontosságára, az utasbiztosítás jelentőségére és a fogyasztási hitelek kockázataira hívtuk fel a fogyasztók figyelmét.
- Első bankszámla – júliusban, a felsőoktatási ponthatárok kihirdetésének időszakában a felelős pénzügyi döntések hangsúlyozása, az első bankszámla kiválasztásának szempontjai kerültek előtérbe, mely témáról 1 perces kisfilm is készült.
- Iskolakezdés – az őszi közeledtével a háztartási költségvetés tervezése és a megtakarítások kerültek előtérbe.
- Még mindig jelentős a december végi évfordulós kötelező gépjárműfelelősség-biztosítási szerződések száma, így novemberben ez volt a kiemelt téma.
- Tudatos ünnepek – karácsonyi kampány. Mint minden évben az ünnepek előtt, 2016-ban is kiemelt jelentőségű volt a karácsony előtti költségtervezés népszerűsítése, a figyelemfelhívás az eladósodás és a „gyorskölcsön”-ként ismertté vált személyi kölcsönök veszélyeire. A témában közzétett két sajtóközlemény mellett tematikus honlaptájékoztatóval, Pénzügyi Navigátor Füzetekkel és kisfilmekkel hívta fel a témákra a fogyasztók figyelmét az MNB.

10. keretes írás

Fogyasztóvédelmi kisfilmek

A teljes körű pénzügyi fogyasztóvédelmi tájékoztatás megvalósításának érdekében az MNB fogyasztóvédelmi kisfilmeket és oktatófilmeket készít.

A kisfilmek a társadalmi célú reklám ismérveinek megfelelően egypercesek. Röviden, tömören, egy-egy üzenetet juttatnak el a nézőkhöz, felkeltve ezzel figyelmüket a lehetséges veszélyekre. Az 1 perces kisfilmek televíziós sugárzásra alkalmasak, jelenleg az MNB fogyasztóvédelmi oldalán és YouTube-csatornáján érhetők el.

Az oktatófilmek hossza 3-5 perc, ennek köszönhetően már komplexebb, mélyebb üzenetek átadására alkalmasak. A filmek célja a pénzügyi fogyasztóvédelmi oktatások, előadások színesítése. A minél szélesebb körű terjesztés érdekében a fogyasztóvédelmi kisfilmek elérhetők a civil szervezetek, középiskolák és pénzügyi intézmények számára is az MNB fogyasztóvédelmi aloldalán, YouTube-csatornáján, illetve igény esetén fizikai adathordozón is átadásra kerülnek.

5.2. EGYÜTTMŰKÖDÉS A PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZATTAL, A KORMÁNYABLAKOKKAL ÉS A CIVIL SZERVEZETEKEL

A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat 2011 óta működik különböző pályázati programok keretében. Eddig több mint 40 000 fogyasztónak nyújtottak segítséget pénzügyi problémáik megoldásához. A 2016-ban megújult hálózattal az MNB célja, hogy az ország valamennyi megyeszékhelyén elérhetővé váljon a független, szakszerű és ingyenes pénzügyi fogyasztóvédelmi tanácsadás. A jelenleg 9 megyeszékhelyen működő irodák új szolgáltatásokkal bővítették tevékenységi körüket. A legfontosabb változás, hogy havonta legalább két alkalommal kisebb településeken kihelyezett tanácsadási szolgálatot is ellátnak. A „kiteleplések” által jelentősen bővül az elért fogyasztók köre.

2014 áprilisában az MNB együttműködési megállapodást kötött a Kormányhivatalokkal, mely szerint megyeszékhelyenként egy-egy Kormányablaknál is leadhatók a pénzügyi fogyasztóvédelemmel kapcsolatos panaszok. A kitöltött nyomtatványokat a Kormányablakok díjmentesen továbbítják az MNB felé. 2016-tól a Kormányablakoknál is előterjeszthető beadványok jogszabályban meghatározott köre a „Pénzügyi fogyasztóvédelmi panaszok, közérdekű bejelentések, Pénzügy Békéltető Testület eljárására irányuló kérelmek” ügykör.

Az MNB társadalmi felelősségvállalási stratégiájában megfogalmazott célkitűzésekkel összhangban 2016-ban is kiemelt figyelmet fordított a fogyasztók pénzügyi kultúrájának és pénzügyi tudatosságának fejlesztésére a korábban létrehozott Civil Háló keretein belül. Az elmúlt időszakban a civil szervezetek a meghirdetett pályázatok és egyedi támogatási kérelmek útján nyerhettek pénzügyi forrást. A tapasztalatok birtokában az MNB olyan új lehetőségeket keresett, amelyek hatékonyabbá és eredményesebbé teszik a civil szervezetek részére kiírandó pályázatokat. Ennek érdekében 2017. januártól a közgazdászképzésben résztvevő felsőoktatási intézmények bevonásával ötletpályázatok benyújtására is lehetőséget biztosít a diákok részére. Az innováció célja, hogy a fiatalok új szemléletű kezdeményezései megfogalmazásra kerüljenek. Az ötletpályázatok nyertes pályamunkáinak megvalósítása során a pénzügyi fogyasztóvédelmi programok tematikája így közelebb kerül egy-egy élethelyzet alapú pénzügyi fogyasztóvédelmi aktualitáshoz. A programokat az MNB támogatásával a civil szervezetek valósíthatják meg. A felsőoktatási intézményekkel történő együttműködéssel további cél, hogy a fiatal korosztály figyelmébe is a felelős pénzügyi döntések irányába forduljon, valamint ezúton is tudatosuljon a pénzügyi fogyasztóvédelem fontossága.

Az MNB továbbra is fontosnak tartja a civil szervezetek véleményének meghallgatását és a szakmai konzultációk lehetőségének biztosítását. Az ezen szervezetek részére megrendezett Civil Fórumokon résztvevők megismerhették az elérhető támogatási lehetőségeket, az aktuális fogyasztóvédelmi kommunikáció fókuszát, és egyeztetésre kerültek az együttműködési lehetőségek. A fórumok célja továbbá, hogy a fogyasztóktól származó aktuális problémákat, trendeket a civil szervezetek segítségével az MNB összegezze és a pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenysége során a felvetett problémákra hatékony válaszokat fogalmazzon meg. Az MNB több közleményben is tájékoztatást adott a Civil Hálóról, illetve a Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózattal folyó együttműködés eredményeiről.

11. keretes írás

Együttműködés a Pénziránytű Alapítvánnyal – Pénz7 és „Iránytű a pénzügyekhez” tankönyv

A Pénziránytű Alapítvány és az MNB együttműködnek a hazai lakosság pénzügyi kultúrájának fejlesztésében, így biztosítva minden korosztály számára a tájékozódás és tanulás lehetőségét. A két szervezet több témában és formában is erősíti egymás szemléletformáló kommunikációját és ismeretterjesztő programjait. Az MNB által készített fogyasztóvédelmi kisfilmeket a Pénziránytű Alapítvány gyakran használja honlapcikkeiben és előadásában.

Az MNB 2016-ban az Alapítvány két kiemelt projektjéhez csatlakozott. Az egyik, az Európa közel 30 országában egy időben megrendezett Pénz7 esemény volt, melynek elsődleges célja az általános és középiskolás korosztály pénzügyek iránti érdeklődésének felkeltése. A rendezvénysorozathoz 29 jegybanki dolgozó is csatlakozott önkéntesként, annak érdekében, hogy országos szinten több ezer diákhoz juttassa el egy játékos pénzügyi tanóra keretein belül az alapvető pénzügyi ismereteket. Az egy héten át tartó programsorozatban 788 iskola vett részt, így összesen közel 102 ezer fiatal ismerkedhetett meg játékos formában például a pénzügyi tervezés fontosságával. Az eseménysorozatot követően mind a pedagógusoktól, mind a gyerekektől számos pozitív visszajelzés érkezett. Hogy milyenek is látták a gyerekek a Pénz7 órákat? Íme néhány gondolat:

- „Fontos ezt az egészet megtanulni.”
- „Még azt is megtudtuk, hogy a pénz veszélyes is lehet.”
- „Végre megértettem, hogy a szüleim miért szoktak idegesek lenni, ha pénzügyekről van szó.”

A középiskolás diákok pénzügyi oktatásában mérföldkövet jelentett az Alapítvány Iránytű a pénzügyekhez című tankönyvének kidolgozása és megjelentetése. Az oktatási anyag a Pénziránytű Alapítvány gondozásában készült, és az MNB munkatársai is közreműködtek a szakmai lektorálásban. A diákok egy család mindennapjain keresztül ismerkedhetnek meg az élethelyzet alapú pénzügyi kérdésekkel és az ezekre adható lehetséges válaszokkal. A témák feldolgozása során játékosan tanulják meg a gyerekek a legfontosabb pénzügyi fogalmakat, a teendőket és az egyes kockázatok kezelését is. A kiadvány hiánypótló a hazai pénzügyi-gazdasági ismeretek oktatásában, 2016 őszétől országosan közel 300 oktatási intézményben kezdtek tanulni az engedélyezett tankönyvből, melyet az Alapítvány 40 ezer példányban ingyenesen juttatott el az érdeklődő és tanítást vállaló iskolák számára

Keretes írárok jegyzéke

1. keretes írás: Termékfejlesztési ajánlás	14
2. keretes írás: Elszámolási és forintosítási témavizsgálat	20
3. keretes írás: Fogyasztóbarát lakáshitel-koncepció	23
4. keretes írás: A BUBOR	24
5. keretes írás: Adósság a karácsonyfa alatt	28
6. keretes írás: A TKM értékek ajánlott szintje – Díjcsökkenés	36
7. keretes írás: Az önkéntes nyugdíjpénztári díjterhelés alakulása az elmúlt tizenöt évben	39
8. keretes írás: Agresszív értékesítési stratégiák és jelentős veszteségek a forex piacon	44
9. keretes írás: OECD pénzügyi kultúra kutatás – hazai eredmények nemzetközi tükrében	47
10. keretes írás: Fogyasztóvédelmi kisfilmek	49
11. keretes írás: Együttműködés a Pénziránytű Alapítvánnyal – Pénz7 és „Íránytű a pénzügyekhez” tankönyv	50

Ábrák és táblázatok jegyzéke

1. ábra: A fix és változó kamatozású kihelyezett hitelek arányának és volumenének változása	24
2. ábra: Új kihelyezésű áruhitel és személyi kölcsönök a hitelintézeti szektorban	28
3. ábra: Rendszeres díjas életbiztosítások TKM értékeinek változása	36
4. ábra: Szektorszintű súlyozott átlagos díjterhelés változása 2000–2015 között ¹⁸	40
5. ábra: OECD Pénzügyi Kultúra Kompetenciák rangsor 2016	47
6. ábra: Biztosítási piaci szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege	56
7. ábra: A tőkepiaci szereplőkre kiszabott fogyasztóvédelmi bírságok összege	56
8. ábra: A pénzpiaci szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege	57
9. ábra: Kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása beérkezési csatorna szerint	60
10. ábra: Az MNB-hez érkezett kérelmek szektor szerinti alakulása	61
11. ábra: Főbb kérelemtípusok 2016 évben	61
12. ábra: Kérelmek főbb hiteltípusok szerinti alakulása	62
13. ábra: Biztosítási szektort érintő kérelmek szolgáltatás-típusonkénti bontásban	63
14. ábra: Tőkepiaci szektort érintő legjellemzőbb kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban	64
15. ábra: Pénztári szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban	65
16. ábra: Ügyfélszolgálati megkeresések szektor szerinti alakulása	66
1. táblázat: A 2016. évben indított eljárások száma	54
2. táblázat: A 2015. évről áthúzódó és 2016. évben indított eljárások száma	55
3. táblázat: Az eljárások eredménye szektor szerint	55
4. táblázat: Az Elszámolási és forintosítási témavizsgálatban kiszabott bírságok	58
5. táblázat: Az Elszámolási és forintosítási témavizsgálat keretében megtett intézkedések	58

Mellékletek

1. számú melléklet: Az MNB fogyasztóvédelmi hatósági tevékenysége
2. számú melléklet: Az elszámolási témavizsgálat adatai
3. számú melléklet: Panaszstatisztikai adatok

1. SZÁMÚ MELLÉKLET: AZ MNB FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGE

1. táblázat

A 2016. évben indított eljárások száma

(db)

Intézmény típusa	Hivatalból indított célvizsgálat	Hivatalból indított fogyasztóvédelmi témavizsgálat	Hivatalból indított fogyasztóvédelmi témavizsgálat keretében ellenőrzött intézmények száma	Prudenciális területtel közös vizsgálat keretében végzett fogyasztóvédelmi vizsgálat	Fogyasztói kérelem alapján indult fogyasztóvédelmi vizsgálat
Hitelintézeti szektor, Bank	19	1	14	1	114
Hitelintézeti szektor, Takarékszövetkezet	9	0	0	1	0
Hitelintézettel egyenértékű pénzügyi vállalkozás	2	0	0	1	4
Független pénzügyi közvetítők	4	0	0	0	1
Kézizálog tevékenységet folytató vállalkozások	3	1	4	1	0
Követelésvásárló, követeléskezelő vállalkozások	1	0	0	0	3
Biztosítási szektor	1	0	0	10	89
Tőkepiaci szektor	2	0	0	6	5
Pénztári szektor	0	0	0	1	6
Összesen	41	2	18	21	222

Forrás: MNB.

2. táblázat**A 2015. évről áthúzódó és 2016. évben indított eljárások száma***(db)*

Intézmény típusa	Hivatalból folytatott célvizsgálat	Hivatalból folytatott fogyasztóvédelmi témavizsgálat	Hivatalból folytatott fogyasztóvédelmi témavizsgálat keretében ellenőrzött intézmények száma	Prudenciális területtel közös vizsgálat keretében végzett fogyasztóvédelmi vizsgálat	Fogyasztói kérelem alapján folytatott fogyasztóvédelmi vizsgálat
Hitelintézeti szektor, Bank	35	4	65	1	160
Hitelintézeti szektor, Takarékszövetkezet	11	0	1	1	0
Hitelintézettel egyenértékű pénzügyi vállalkozás	5	0	3	1	15
Független pénzügyi közvetítők	4	0	0	1	1
Kézizálog tevékenységet folytató vállalkozások	3	1	4	1	0
Követelésvásárló, követeléskezelő vállalkozások	8	0	0	0	10
Biztosítási szektor	9	2	27	11	137
Tőkepiaci szektor	3	0	0	6	9
Pénztári szektor	0	0	0	1	6
Összesen	78	7	100	23	338

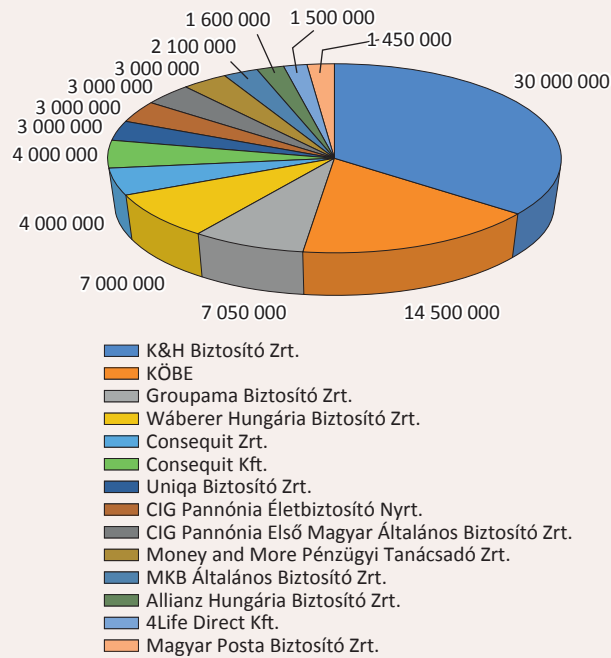
*Forrás: MNB.***3. táblázat****Az eljárások eredménye szektor szerint**

Intézkedés típusa	Pénzügyi szektor	Biztosítási szektor	Tőkepiaci szektor	Pénztári szektor	Összesen
Összes végzés (db)	2520	473	19	12	3024
ebből érdemi (db)	333	118	5	1	457
nem érdemi (db)	2187	355	14	11	2567
Összes határozat (db)	330	84	6	2	422
ebből jogsértés nélküli (db)	107	39	3	0	149
jogsértéssel érintett (db)	223	45	3	2	273
Kiszabott fogyasztóvédelmi bírság (Ft)	158 575 000 Ft	89 500 000 Ft	9 850 000 Ft	400 000 Ft	258 325 000 Ft

Forrás: MNB.

6. ábra
Biztosítási piaci szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege

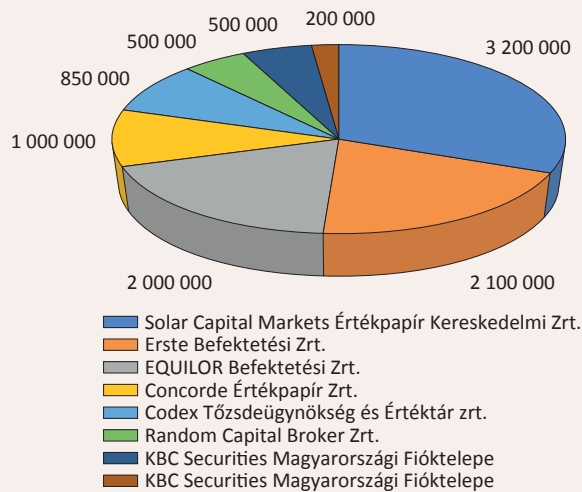
(Ft)



Forrás: MNB.

7. ábra
A tőkepiaci szereplőkre kiszabott fogyasztóvédelmi bírságok összege

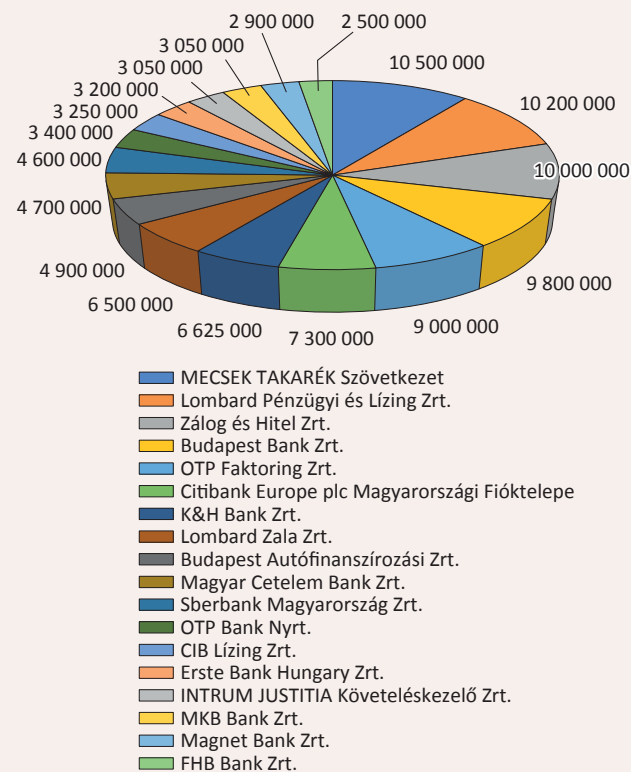
(Ft)



Forrás: MNB.

8. ábra
A pénzügyi szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege

(Ft)



Forrás: MNB.

A pénztári szektorban a Horizont Magánnyugdíj pénztárra 400 ezer forint fogyasztóvédelmi bírság került kiszabásra.

2. SZÁMÚ MELLÉKLET: AZ ELSZÁMOLÁSI TÉMAVIZSGÁLAT ADATAI²⁹

4. táblázat

Az Elszámolási és forintosítási témavizsgálatban kiszabott bírságok

(Millió Ft)

Intézmény típusa	Eljárási bírság	Fogyasztóvédelmi bírság rendkívüli adatszolgáltatást érintően	Fogyasztóvédelmi bírság témavizsgálat során feltárt jogszabálysértések miatt
Bank	0,25	0	125,95
Szövetkezeti hitelintézet	0,85	1,1	12,9
Hitelintézettel egyenértékű pénzügyi vállalkozás	1,2	5	14,25
Követeléskezelő pénzügyi vállalkozás	0	0	1,9
Összesen	2,3	6,1	155

Forrás: MNB.

5. táblázat

Az Elszámolási és forintosítási témavizsgálat keretében megtett intézkedések

Intézmény típusa	Bankok, Szövetkezeti hitelintézetek	Követeléskezelők	Összesen
Összes végzés (db)	3446	856	4302
ebből érdemi (db)	150	115	265
nem érdemi (db)	3296	741	4037
Összes határozat (db)	138	54	192
ebből jogsértés nélküli (db)	13	35	48
jogsértéssel érintett (db)	125	19	144

Forrás: MNB.

²⁹ 2015–2016. évi adatok együttesen.

3. SZÁMÚ MELLÉKLET: PANASZSTATISZTIKAI ADATOK

Az intézményi panasz-adatszolgáltatás alapján kirajzolódó fogyasztói panaszok jellemzői³⁰

2016. negyedik negyedéve végén a pénzügyi, biztosítási és tőkepiaci szektorban 43,2 millió lakossági szerződésre 187,9 ezer panaszt regisztráltak az intézmények. Ez azt jelenti, hogy ezer lakossági szerződésre átlagosan 4,35 panaszt rögzítettek a szolgáltatók. Fontos megjegyezni, hogy a fogyasztók által jelzett és az intézmények által rögzített panaszok száma nem azt jelenti, hogy minden panasz megalapozott volt, hanem arra utal, hogy a fogyasztók valamilyen, a saját nézőpontjukból eredő okból (pl. információhiány, tájékozódási hiányosságok, visszaélés gyanúja, téves számítás) nem értékelték egyet a szolgáltatóval.

Hitelintézetek

A hitelintézetek panaszstatisztikái alapján megállapítható, hogy a hitelezéshez és a bankkártyaműveletekhez kapcsolódik a panaszok kétharmada. A hiteltermékeken belül a jelzáloghitelek és a hitelkártya termékek képeznek jelentős részarányt. A legjellemzőbb problémák az elszámolásból, a jutalékok, költségek és díjak mértékéből, a szolgáltatás minőségéből, a megbízások teljesítéséből, a nyilvántartási és tájékoztatási hiányosságokból, valamint az ügyviteli hibákból adódtak (76%). Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 3,35, ami nem éri el az összesített átlagot.

Pénzügyi vállalkozások

A pénzügyi vállalkozások panaszstatisztikái alapján megállapítható, hogy a követeléskezelési tevékenység jelentős, 59%-os részarányt képvisel a jelentett adatok között, illetve a hitelezéshez a panaszok harmada kapcsolódott. A legjellemzőbb problémák az ügyviteli kérdéseket, az elszámolást, a szolgáltatás minőségét, a KHR-adatokat és a jutalékok, költségek és díjak mértékét érintette (78%). Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 8,31, ami jelentősen meghaladja az összesített átlagot.

Biztosítók

A biztosítók panaszstatisztikái alapján megállapítható, hogy a panaszok 84%-a nem életághoz kapcsolódott. Ezen belül a panaszok közel háromnegyede a lakossági vagyont biztosításokat és a kötelező gépjárműfelelősségbiztosításokat érintette. Az életbiztosítási ághoz kapcsolódott a panaszok fennmaradó 16%-a, ezen belül az indexhez, vagy befektetési egységhez kötött életbiztosításokat a jelzett problémák bő fele érintette. A hagyományos életbiztosításokhoz kapcsolódó jelzések az életági panaszok harmadát tették ki. A biztosítási termékekre vonatkozó összes panasz közel fele az ügyviteli kérdéseket és hibákat érintette, de jelentősebb számú panaszt regisztráltak a kárigények elutasításával, a kártérítés mértékével, a kárügyintézés elhúzóásával és a tájékoztatási hiányosságokkal összefüggésben is (40%). Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 3,13, ami nem éri el az összesített átlagot.

Befektetési szolgáltatók

A befektetési vállalkozások panaszstatisztikái alapján megállapítható, hogy az ügyfélszámlák és értékpapírszámlák vezetéséhez kapcsolódott a regisztrált panaszok fele, illetve a befektetési szolgáltatásokhoz – ezen belül is elsősorban a megbízások felvételéhez, véglegesítéséhez, teljesítéséhez a panaszok harmada. A legjellemzőbb problémák a jutalékok, költségek és díjak mértékéből, az ügyviteli hibákból, a megbízás teljesítéséből, az elszámolásból és a tájékoztatási hiányosságokból adódtak (67%). Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 6,68, ami meghaladja az összesített átlagot.

³⁰ Az ismertető a 2017. március 1-jéig beérkezett intézményi adatszolgáltatások alapján készült.

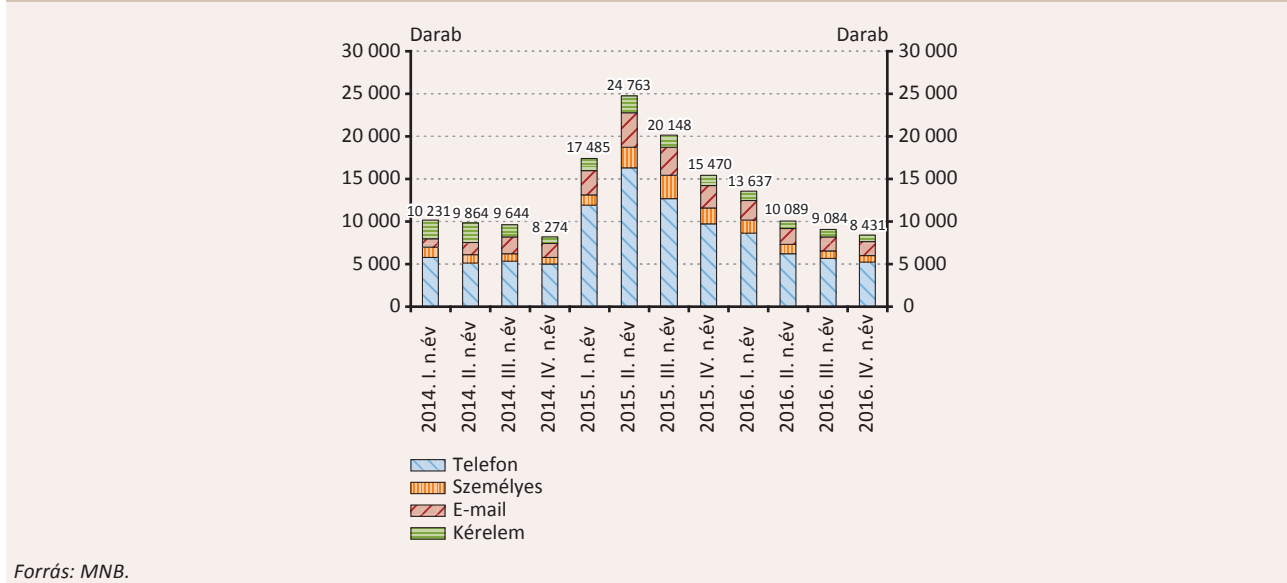
Befektetési alapok

A befektetési alapok lakosságiszerződés-állománya eltörpül a fent felsorolt szerződéses állományhoz viszonyítva, így ez az adatcsoport csak korlátozottan alkalmas az adatok elemzésére. Mindemellett megállapítható, hogy a befektetések kezeléséhez kapcsolódott a regisztrált panaszok fele, illetve a kollektív portfóliókezelés adminisztratív részét és a kollektív befektetési értékpapírok forgalmazását érintette a panaszok közel negyede. A legjellemzőbb problémák a kamatok, hozamok mértékéből, az elektronikus szolgáltatások igénybevételéből és a tájékoztatási hiányosságokból eredtek (68%). Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 19,93, ami jelentősen meghaladja az összesített átlagot.

Az MNB-hez érkezett fogyasztói kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása

Az MNB-hez beérkezett kérelmek és megkeresések alapján általánosságban elmondható, hogy az ügyfelek nem keresik sem a Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózatot, sem az MNB Ügyfélszolgálatát, sem más független szakembert az előzetes tájékozódás érdekében. A termékeket, pénzügyi intézményeket jellemzően érzelmi alapon, illetve ismerős, barát, rokon ajánlása alapján választják. A megkeresések és panaszok jellemzően a már bekövetkezett problémákra fókuszálnak, csak ezek bekövetkezését követően kérnek tájékoztatást, segítséget, vagy kezdeményeznek fogyasztóvédelmi vizsgálatot.

9. ábra
Kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása beérkezési csatorna szerint
(db)



Forrás: MNB.

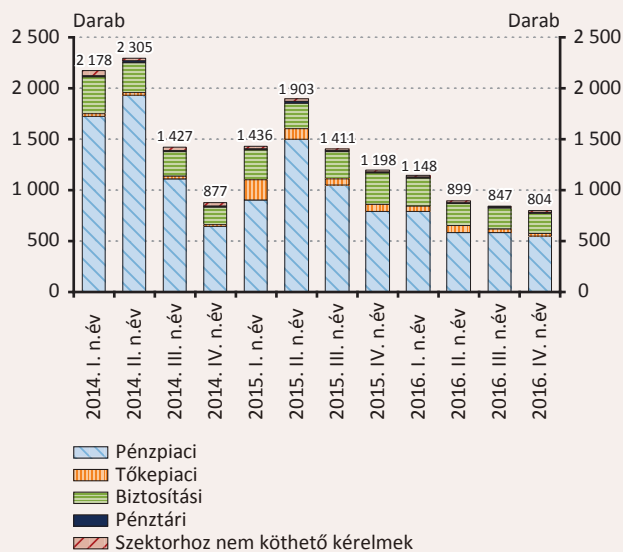
Az írásbeli és szóbeli megkeresések aránya évek óta stabilan hozzávetőleg egyharmad-kétharmad megoszlást mutat (11 091 és 30 150). A telefonos megkeresések hányada változatlanul domináns volt, de a tavalyi évhez képest csekély mértékben csökkent. Az Ügyfélszolgálatot személyesen felkeresők aránya sem változott a korábbi évekhez képest. Az elektronikus levélben érkező megkeresések mértéke évről évről 1-1%-kal nő, illetve a kérelmek aránya is csekély mértékben nőtt a megelőző évhez viszonyítva.

A kérelmek legjellemzőbb típusai

Az MNB-hez 2016-ban 3698 fogyasztóvédelmi kérelem érkezett. Az előző évhez viszonyítva ez 38%-os csökkenést jelent. Nem szabad azonban elfelejteni, hogy a 2015-ös év kivételesnek mondható, hiszen a deviza- és deviza-alapú jelzáloghitelek elszámolása és forintosítása nemzetközi viszonylatban is egyedülálló eseménynek számított. A kérelmek szerinti eloszlása kismértékben változott. A pénzpiaci kérelmek aránya négy százalékkal, 68%-ra csökkent, a biztosítási szektorban tizenkilenc százalékról 24%-ra nőtt, a tőkepiaci szektor esetében hét százalékról 5%-ra mérséklődött, illetve a pénztári szektor tekintetében az előző évhez hasonlóan 2% maradt.

10. ábra
Az MNB-hez érkezett kérelmek szektor szerinti alakulása

(db)

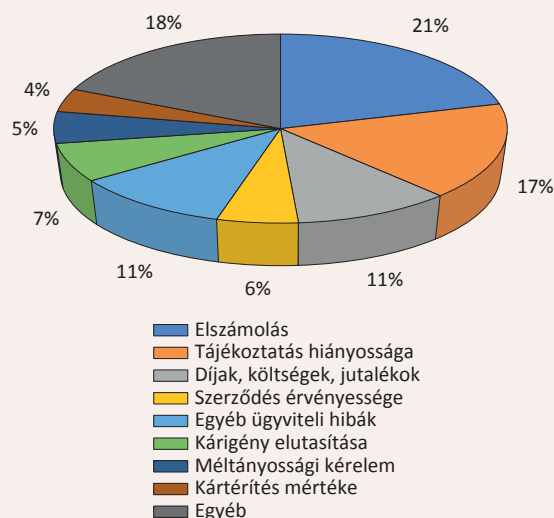


Forrás: MNB.³¹

A fogyasztói kérelmek típusai azt mutatják meg, hogy szektortól függetlenül milyen jellegű problémákat azonosítottak a fogyasztók. Az előző évekhez hasonlóan a különböző szerződésekhez kapcsolódó pénzügyi elszámolással (769) és a tájékoztatási hiányosságokkal (620) kapcsolatban merült fel a legtöbb kifogás. A díjak, költségek, jutalékok (413) lefedik mindazokat a problémákat, amelyek a biztosítási, számlavezetési, éves bankkártya-, illetve egyéb díjakra és felszámított költségekre, valamint a kifizetett jutalékok mértékére vonatkoztak. Az egyéb kategóriába számos valós, vagy vélt hiányosság besorolható, többek között a kárügyintézés elhúzódása, a megbízások teljesítése, a nyilvántartási hiányosságok, a kamat és törlesztőrészlet mértéke, a jogosulatlan tevékenység vagy a pénzügyi visszaélés gyanúja. A következő ábra az összes kérelem arányában mutatja meg a fogyasztók által megjelölt legjellemzőbb problémákat.

11. ábra
Főbb kérelem típusok 2016 évben

(%)



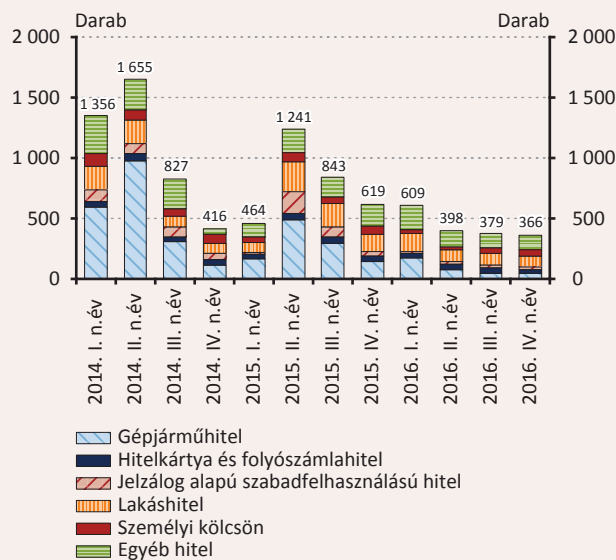
Forrás: MNB.

³¹ 2014 első félévében a kiugró értékeket a gépjárműhitel-közvetítőikkel kapcsolatos problémák okozta, az ügynöki tevékenységre vonatkozó masszív emelkedés 2014 második félévében leállt.

Pénzpiaci kérelmek

A pénzpiaci kérelmek az összes kérelem hatvannyolc százalékát (2515) tették ki 2016-ban, ez az előző évhez képest 4% csökkenést jelent. Idetartoznak többek között a hitelek, kölcsönök és a lízing, a betéti megtakarítások, a fizetési számlák, a pénzforgalmi szolgáltatások, az elektronikus bankolás és a bankkártyák, hitelkártyák is. A korábbi évekhez hasonlóan a pénzpiaci kérelmek hetede (1752) valamilyen hiteltermékhez kapcsolódott. Ezen belül a felmerült problémák negyede a lakáshiteleket, ötöde a gépjárművásárláshoz kapcsolódó konstrukciókat érintette. A hitelkártya-ügyletek és a személyi kölcsönök tűnnek még problémásabbnak – ezek az összes pénzpiaci panasz 11%-át tették ki, azonban a korábbi évekhez képest javult a helyzet. A szabadfelhasználású jelzáloghitelekre vonatkozóan meglepően kevés panasz érkezett, a betéti termékekre – talán az eleve alacsony hozamszint miatt – pedig szinte egyáltalán nem érkezett kifogás. A kérelemtípusokat vizsgálva a fogyasztók és a szolgáltatók közötti elszámolási viták vitték a prímet (28%), a második helyen a tájékoztatási hiányosságok (15%) és az ügyviteli hibák álltak (14%), azonban a gyakoriságot tekintve megjelent egy új típus, amely a méltányossági kérelmeket érintette (8%).

12. ábra
Kérelmek főbb hiteltípusok szerinti alakulása
(db)



Forrás: MNB.³¹

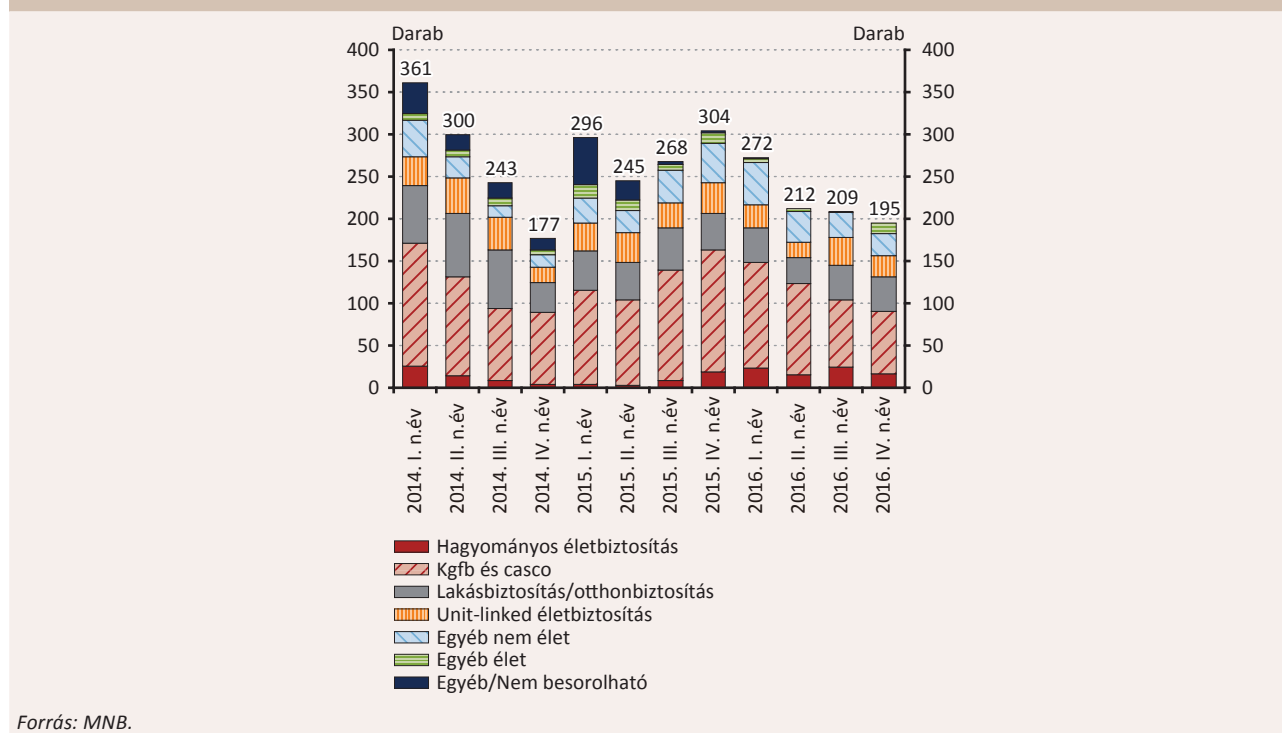
Az MNB Ügyfélszolgálati tapasztalatai alapján elmondható, hogy a panaszok többsége jellemzően a hitelszerződésből eredő fizetési kötelezettségek elmulasztásából, és az ehhez kapcsolódó problémákból adódik. Az ügyfelek számos esetben egyáltalán nem ismerik a szerződés tartalmát (nem olvassák el kellő alaposan), és akkor szembesülnek a kötelezettségeikkel (késedelmi kamatok, költségek, szerződés felmondása), amikor eljutnak a behajtási, végrehajtási szakaszba. Egy másik jellemző probléma a bankszámlák megszüntetéséhez kapcsolódik. Sok esetben nem zárják le a fogyasztók a már nem használt bankszámlájukat, amiből az évek alatt tetemes tartozás halmozódik fel. Jellemzően ez a probléma is abból adódik, hogy nem olvassák el alaposan a szerződést, nem tájékozódna kellő mértékben a kötelezettségeikről.

A kérelmek kétharmada a bankok (66%), negyede a pénzügyi vállalkozások, 3-3% a takarékszövetkezetek és egyéb hitelintézetek, 1-1% a lakástakarékpénztárak, a közvetítők és ügynökök, valamint az egyéb pénzügyi intézmények tevékenységét érintette.

Biztosítási piaci kérelmek

A biztosítási piaci kérelmek az összes kérelem negyedét (888) tették ki 2016-ban, ez az előző évi arányokhoz képest ötszázalékos növekedést jelent. Idetartoznak többek között a hagyományos és a befektetési egységhez kötött életbiztosítások, a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások, a casco-, a lakás- és otthonbiztosítások, a baleset-, utas-, felelősség-, hitel- és nyugdíjbiztosítások stb. A korábbi évekhez hasonlóan a kérelmek közel fele (386) valamilyen gépjármű-biztosításhoz kapcsolódott. Ezen belül a felmerült problémák 90%-a a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokat érintette. A lakás- és otthonbiztosításokkal kapcsolatban is számos panasz érkezett (151), illetve a befektetési egységhez kötött életbiztosításokat érintette még jelentősebb számú kérelem (105) – azonban a korábbi évekhez képest e termék tekintetében javult a helyzet. Az egyéni és csoportos nyugdíjbiztosításokra, valamint a hitelekhez kapcsolódó biztosításokra mindössze néhány kifogás érkezett az év során. A kérelmtípusokat vizsgálva a problémák közel harmadát a kárigények elutasítása okozta. Ezt követték a tájékoztatási hiányosságok (22%) és a kártérítés mértéke (16%). Több fogyasztó vitatta még a díjszámítás módját és panaszolta a kárügyintézés elhúzódását.

13. ábra
Biztosítási szektort érintő kérelmek szolgáltatás-típusonkénti bontásban
 (db)



Az MNB Ügyfélszolgálat tapasztalatai alapján a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal kapcsolatos kérelmek jelentős hányada a választott kommunikációs csatornákkal kapcsolatos vitákból (postai levél vagy elektronikus levél-e az elsődleges csatorna), a tájékoztató levelek hiányából és tartalmából adódtak. Ezen felül a bonus-malus besorolás miatti jogviták, a fedezetlenségi díjjal kapcsolatos sérelmek, illetve a kárrendezési viták is jellemzők voltak. Sok esetben megállapítható, hogy az ügyfelek nem foglalkoznak a szerződéseikkel, nem figyelik a határidőket, évfordulót, holott ez alapvető érdekük lenne. A vagyonszerződések esetében gyakori probléma, hogy a fogyasztók elsődlegesen a biztosítási díjak alapján választanak terméket. Az olcsóbb termékeknél kifejezetten fontos lenne, hogy az ügyfelek részletesen tájékozódjanak a szerződés feltételeiről, mert ha nem ismerik meg, hogy mire terjed ki a vagyonszerzés, csak egy káresemény bekövetkezése után szembesülnek azzal, hogy keveset vagy nem fizet a biztosító.

A kérelmek jelentős hányada a biztosító részvénytársaságok (87%), 5-5% a fióktelepek és biztosító egyesületek, 2% az alkuszok, illetve 1% az ügynökök tevékenységét érintette.

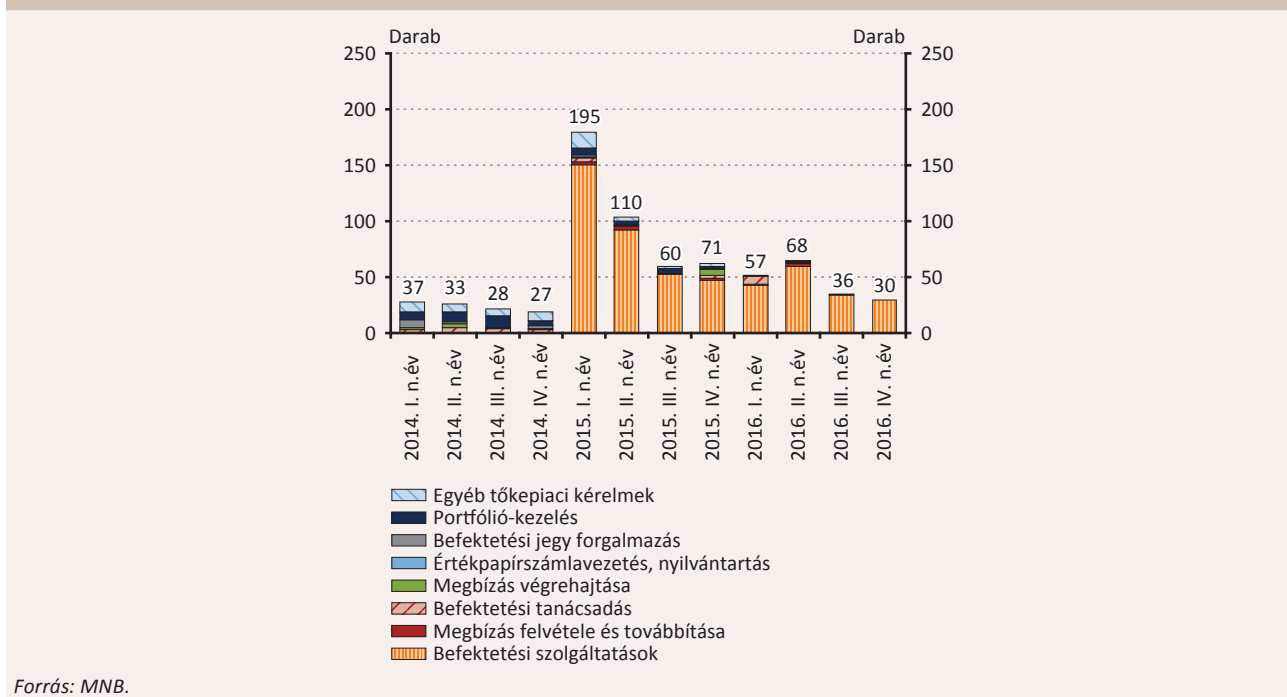
Tőkepiaci kérelmek

A tőkepiaci kérelmek az összes kérelem öt százalékát (191 db) tették ki 2016-ban, ez az előző évi arányokhoz képest kétszázalékos csökkenést jelent. Idetartoznak többek között a befektetési szolgáltatások, a befektetési tanácsadás, a megbízások felvétele, továbbítása és végrehajtása, a portfóliókezelés és az egyéb kapcsolódó szolgáltatások. A korábbi évekhez hasonlóan a befektetési szolgáltatásokkal összefüggésben merült fel a legtöbb nézeteltérés (167), de néhány ügyfélnek a tanácsadási tevékenység is okozott némi problémát (9), illetve a megbízásokkal kapcsolatban is jelentkeztek gondok (5). A kérelem típusokat vizsgálva a kifogások több mint negyedét a szolgáltatók és az ügyfelek közötti elszámolás okozták. A második és harmadik helyen a tájékoztatási hiányosságok (20%) és a Befektető-védelmi Alappal kapcsolatos problémák álltak (18%). Több fogyasztó vitatta még a felszámított jutalékok, költségek, díjak mértékét (7%) és panaszkodott a nyilvántartási hiányosságokat (4%). Egyre gyakoribbak azok a jelzések is, amelyek valamely tevékenység jogosulatlan végzésére és pénzügyi visszaélés gyanújára utalnak (6%).

14. ábra

Tőkepiaci szektort érintő legjellemzőbb kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban

(db)



A jogosulatlan tevékenység végzésével kapcsolatban számos jelzés utal arra, hogy a kisbefektetők nem ellenőrzik le, hogy az a piaci szereplő, amellyel kapcsolatba lépnek, rendelkezik-e engedéllyel. A határon átnyúló szolgáltatókról – főleg forex témában – már esett szó a Jelentésben, azonban sok olyan hazai weboldalra, közösségi és online hirdetésre is felhívják az MNB figyelmét a fogyasztók, ahol engedély nélkül befektetési lehetőségeket, tanácsadást, befektetési elemzési szolgáltatást kínálnak. A legtöbb befektetési termék használata alapvetően is az átlagosnál nagyobb körültekintést igényel, ezért a szolgáltatókra vonatkozó alapvető információk beszerzése mindennél fontosabb. Az MNB honlapján a „Piaci szereplők keresése” alkalmazás³² díjmentesen használható, bárki számára elérhető és lehetőséget biztosít a szolgáltatók jogosultságainak ellenőrzésére. Kétség esetén az MNB Ügyfélszolgálat is segít a tájékozódásban.³³

A kérelmek jelentős hányada a befektetési vállalkozásokat (84%), tizede a pénzügyi intézmények befektetési szolgáltatási tevékenységét (10%), 4% az alapkezelők, illetve 2% az ügynökök és közvetítők tevékenységét érintette.

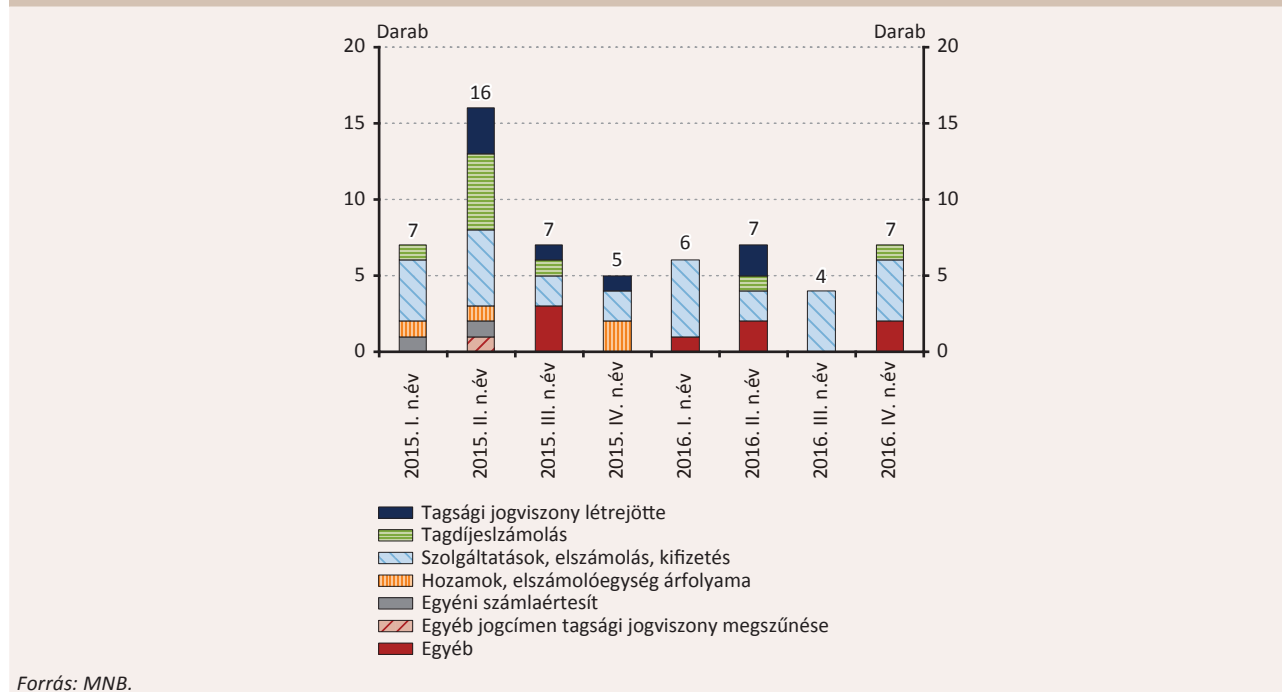
³² <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplo-keresese>

³³ Telefonszám: +36 80 203 776.

Pénztári piacot érintő kérelmek

A pénztári piacot érintő kérelmek aránya változatlanul marginális, az összes kérelem kevesebb mint egy százalékát (24) tették ki 2016-ban. Az előző évekhez képest nem történt érdemi változás. A pénztárak tekintetében egyrészt a kérelmek rendkívül alacsony száma, másrészt a pénztári szolgáltatás, mint egyetlen termék korlátot jelent az értékelés tekintetében. A csökkenés, növekedés mértéke mindössze néhány panaszt jelent évről évre. Mindezzel együtt a szolgáltatás, kifizetés problémája minden negyedévben azonosítható, ez a kérelmek kétharmadát jelenti, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével és a tagdíj elszámolással akadtak még problémák (16%). A kérelmetípusokat vizsgálva a pénztár és a tag közötti elszámolásra (50%) és a tájékoztatás hiányosságaira (21%) vonatkozott több kérelem. A jutalékok, költségek, díjak mértékére, a nyilvántartási hiányosságokra, a szerződés érvényességére, a szolgáltatás minőségére és a tagi követeléssel kapcsolatos kifogásra vonatkozóan egy-egy panasz érkezett.

15. ábra
Pénztári szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban
(db)



A kérelmek fele az önkéntes nyugdíjpénztárakat (50%), harmada az önkéntes egészségpénztárak (32%), illetve 18% a magánnyugdíj-pénztárak tevékenységét érintette.

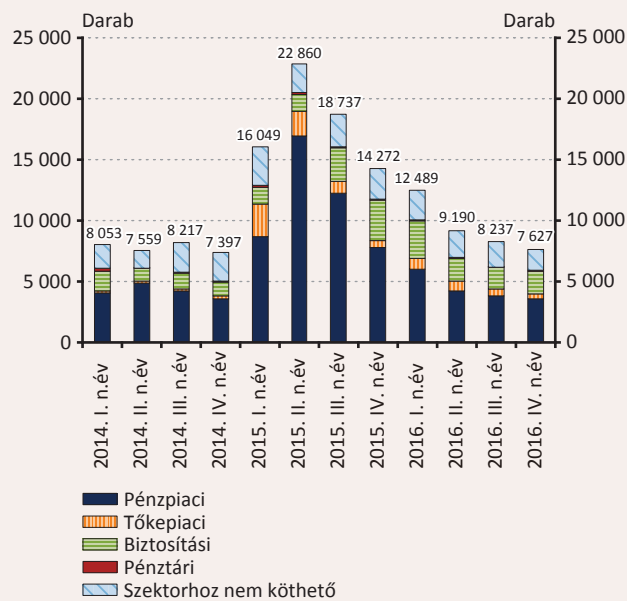
Ügyfélszolgálati megkeresések

Az MNB Ügyfélszolgálatához 2016-ban összesen 37 543 tájékoztatást kérő megkeresés érkezett. Ezeknek közel fele (17 647) a pénzügyi szektort, közel negyede (8544) a biztosítási piacot, hét százaléka (2702) a tőkepiacot, egy százaléka (281) a pénztárakat érintette. További ötöde (8369) olyan, szektorhoz nem köthető kérdés volt, amelyek az általános tájékoztatás körébe tartoztak szektortól függetlenül.

A vizsgált időszakban a pénzügyi szektort érintő megkeresések dominanciája kismértékben csökkent a megelőző évekhez képest, de változatlanul jelentős, közel ötvenszázalékos részarányt képvisel (17 647). A hitelezést érintő kérdések túlsúlya továbbra is jellemző, de számos kérdés érkezett a behajtás, követeléskezelés témakörben is. A folyószámla-vezetéshez és a pénzforgalmi szolgáltatásokhoz kapcsolódott a kérdések bő tizede. Számos fogyasztó kért információt a bankjegyek cseréjével összefüggésben, ez várhatóan 2017-ben is hasonlóan alakul.

16. ábra
Ügyfélszolgálati megkeresések szektor szerinti alakulása

(db)



Forrás: MNB.

Pozitív tapasztalat azonban, hogy az elektronikus szolgáltatások térnyerése nem okozta a felvetődő problémák számának emelkedését.

A biztosítási szektort érintő megkeresések részaránya közel duplájára nőtt az elmúlt évek viszonylatában, azonban számosságát tekintve nem változott az előző évhez képest (8544). A kötelező felelősségbiztosítást érintő kérdések túlsúlya továbbra is jelentős, ezen belül a szerződésekre és a kárfizetésekre vonatkozóan merült fel sok kérdés. A vagyonbiztosításokkal összefüggő információk is sok fogyasztót érdekeltek, ezek közel fele kifejezetten a lakás- és otthonbiztosításokra vonatkozott. Az életbiztosításokkal kapcsolatos megkeresések kevesebb mint tizedét tették ki a felvetődő kérdéseknek, pozitívum azonban, hogy a befektetési egységhez kötött módozatra vonatkozó kérdések aránya csökkent.

A tőkepiacot érintő megkeresések részaránya kismértékben csökkent az előző évhez mérten, azonban számosságát tekintve jelentős mérséklődés figyelhető meg (2702). A befektetési szolgáltatások iránti érdeklődés változatlanul jelentős. Ezen belül még mindig viszonylag sokan kértek információt a felszámolás alá került brókercégekkel kapcsolatban. A fogyasztók tizedét az értékpapírszámlákra vonatkozó információk érdekelték, de több kérdés érkezett az állampapírokkal és befektetési alapokkal összefüggésben is. Az MNB honlapjáról elérhető Értékpapírszámla lekérdező alkalmazáshoz kapcsolódó kérdések a fogyasztók közel öt százalékát érdekelték.

A pénztári szektort érintő megkeresések aránya semmit nem változott az előző évekhez képest, azonban számosságát tekintve jelentős csökkenés figyelhető meg (281). A kérdések közel fele az önkéntes nyugdíjpénztári szolgáltatásokat, ötöde az egészségpénztárakat érintette. A legjellemzőbb a kifizetésekre és a tagdíjelszámolásokra vonatkozó információkérés volt, de voltak, akik a hozamokkal, a tagsági jogviszony megszüntetésével, illetve a tagszervezői tevékenységgel kapcsolatos kérdést vetettek fel.

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 JELENTÉS

2016

Nyomda: Prospektus–SPL konzorcium

8200 Veszprém, Tartu u. 6.

