



A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 1/2011. (IV.29.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

I. Az ajánlás célja és hatálya

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) által kiadott **ajánlások általános célja** a Felügyelet hatáskörébe utalt jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése érdekében a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése. A Felügyelet által kiadott ajánlások a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseken, mint minimum követelményeken felül fogalmaznak meg az egységes jogalkalmazást elősegítő elvárásokat. Az ajánlásnak a pénzügyi szervezetekre nézve kötelező ereje ugyan nincs, ugyanakkor az ajánlásban foglalt elvárások követését, illetve az ahhoz történő igazodást a Felügyelet fogyasztóvédelmi ellenőrzési és fogyasztóvédelmi monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri. A Felügyelet a pénzügyi szervezetek értékelésekor megállapításainak meghozatala során nem csak az ajánlástól eltérő magatartásokat veszi figyelembe, hanem tekintetbe veszi az ajánlásban foglalt elvárások megfelelő gyakorlati alkalmazását, követését is. A Felügyelet ugyanakkor az ajánlásban megfogalmazottakat fogyasztóvédelmi eljárásaiban a szankcionálás jogalapjaként nem veszi figyelembe.

A jelen ajánlás célja, hogy a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, az ajánlásban felsorakoztatott elvárások hatékonyan épüljenek be a pénzügyi szervezet napi működésébe, és a vezető tisztségviselők, illetve a fogyasztókkal kapcsolatba kerülő eljáró ügyintézők szemléletének integráns részét alkossák, ezáltal a pénzügyi szervezet fogyasztókat érintő valamennyi tevékenységének szerves elemévé váljanak. Az ajánlásban foglalt elvárások követése hozzájárul a pénzügyi intézményrendszer működésébe vetett bizalom megőrzéséhez. A bizalom megerősítése a fogyasztók alapvető érdekei mellett a pénzügyi szervezetek célkitűzéseit is szolgálja. A pénzügyi piacok stabilitása érdekében indokolt tehát, hogy a pénzügyi szervezetek az ajánlásban foglaltakat saját tevékenységükben érvényesítsék.

A fenti célok megvalósulása érdekében a legnagyobb felelősség a pénzügyi szervezetek szolgáltatás nyújtásában részt vevő, illetve a fogyasztókkal a kereskedelmi gyakorlat során közvetlenül kapcsolatba kerülő ügyintézőire, ügyfélszolgálati, call centeres munkatársaira, valamint függő közvetítőire és a pénzügyi szervezetek érdekében eljáró más megbízottaikra (a továbbiakban: *eljáró ügyintézők*) hárul, ezért az ajánlásban megfogalmazott elvárások különösen ezen személyek tevékenységére, valamint az általuk nyújtott szolgáltatásokra vonatkoznak. (A jelen ajánlás alkalmazása szempontjából a független közvetítők önállóan tartoznak az *eljáró ügyintéző* fogalom alá, tevékenységükre az ajánlás hatálya közvetlenül kiterjed.)

Az ajánlás hatálya a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (a továbbiakban: Psztv.) 4.§-ban meghatározott szervezetekre és személyekre terjed ki. Tekintettel azonban arra, hogy az ajánlás tárgya az egyes pénzügyi szektorok minden

olyan szereplőjére kiterjed, amely szolgáltatását fogyasztók számára nyújtja, a jelen ajánlásban általános jelleggel megfogalmazott fogyasztóvédelmi elvek között a különböző szolgáltatások sajátosságaiból adódóan előfordulnak differenciáltan értelmezhető elvárások is. Az ajánlás hatálya az egyes pénzügyi szervezetek azon tevékenységeire terjed ki, amelyekre vonatkozóan – a szolgáltatás sajátosságait figyelembe véve - értelmezhetőek az ajánlásban megfogalmazott elvek. Figyelemmel arra, hogy az egyes pénzügyi szektorokra eltérő jogszabályi kötelezettségek vonatkoznak, az ajánlásban megfogalmazott elvek abban az esetben értelmezhetőek az adott szektor pénzügyi szervezetének tevékenységére, amennyiben arra jogszabály nem ír elő szigorúbb kötelezettséget.

Az ajánlás közzétételével kapcsolatos elvárások:

- A pénzügyi szervezetek által nyújtott lakossági szolgáltatásokat igénybe vevők fogyasztói érdekeinek védelme, és a pénzügyi szolgáltatók részére a jogszabályi rendelkezéseken túlmutató, a jogalkalmazást elősegítő elvek rögzítése,
- a fogyasztók jogaival kapcsolatos, illetve a fogyasztókkal szemben tanúsítandó magatartásokat megfogalmazó jogszabályi előírások betartásának előmozdítása, a szolgáltatást igénybevevők korrekt tájékoztatása,
- a fogyasztók érdekeinek érvényre juttatása, és így a későbbi, a pénzügyi szervezet és a fogyasztók között felmerülő esetleges jogviták elkerülése,
- a működési, reputációs és jogi kockázatok csökkentése,
- a stabilitás, kiszámíthatóság és a tisztességes verseny előmozdítása,
- a pénzügyi szervezetekkel kapcsolatos általános fogyasztói megítélés javítása.

II. Az ajánlás kibocsátásának indoka

A pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatások területén kiemelkedő az a fajta aszimmetria, amelyben a szolgáltatásnyújtók magas szintű szervezetségével és kimagasló szakmai felkészültségével szemben egyes fogyasztók sokszor hiányos pénzügyi ismerete és gyenge érdekérvényesítő képessége áll. Ezt az esetenként előforduló egyenlőtleniséget tovább mélyíti a termékek összetett, gyakran bonyolult feltételrendszere és - egyes terméktípusok esetén - nem ritkán átláthatatlan költségstruktúrája. Jelen ajánlás ezt az egyenlőtleniséget kívánja ellensúlyozni.

Rendszerszintű kockázatokat hordoz magában az a fogyasztói magatartás, amely a pillanatnyi rövidtávú előnyt helyezi előtérbe a termékválasztás során, még akkor is, ha annak veszélyeire felhívták a figyelmét. A 2008-as globális pénzügyi válság következtében – egyes pénzügyi szolgáltatások tekintetében - a csalódott fogyasztók száma jelentősen megnőtt. Az elégedetlenség több forrásból is eredt, annak oka egyrészt a devizaalapú kölcsönszerződések esetében bekövetkezett rendkívül hátrányos mértékű árfolyamváltozás, másrészt egyes pénzügyi szolgáltatók nem teljeskörű, vagy egyoldalú tájékoztatása, továbbá a pénzügyi tájékoztatatlanságból adódó felelőtlen fogyasztói döntés volt. Ezek a jelenségek és gyakorlatok, valamint a fogyasztók egyfajta csalódottsága érzékelhetően rombolják a pénzügyi szervezetekbe és a pénzügyi rendszerbe vetett bizalmat, amely lényegi eleme a pénzügyi közvetítőrendszer zavartalan működésének. A bizalom hiánya és a csalódott fogyasztók nagy száma erodálja a piacot, és a pénzügyi piacok stabilitását ássa alá.

A kialakult válság kapcsán a fentiek következtében felértékelődött a Felügyelet fogyasztóvédelmi szerepe, tevékenységének köre fokozatosan bővült, amelynek során

jelentősen felerősödtek a szolgáltatók mind tisztességesebb magatartás irányába való orientálására, valamint a pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló törekvések.

A Felügyelet korábbi szabályozó eszközei (ajánlások, vezetői körlevelek) a fogyasztóvédelem egyes aspektusait közvetett vagy közvetlen módon érintették. Jelen ajánlás egyrészt a korábbi, fogyasztóvédelmet érintő szabályozó eszközöket összegezve, integrált jelleggel fogalmaz meg iránymutatásokat, másrészt ezekkel összhangban olyan további piacorientáló fogyasztóvédelmi elvárásokat kíván felállítani, amelyek az eddigi iránymutatásokon túlmutatva, újabb elvek megfogalmazásával a fogyasztói érdekek még teljeskörűbb érvényre juttatásának előmozdítását célozzák. A Felügyelet fogyasztóvédelmet érintő, korábbi szabályozó eszközei továbbra is hatályban maradnak, melyek a jelen ajánlás **mellékletében** kerülnek felsorolásra. A jelen ajánlás előírásai és a korábbi, felügyeleti szabályozó eszköz által megfogalmazottak eltérése esetén jelen ajánlás az irányadó.

A Felügyelet a fogyasztóvédelemben betöltött hangsúlyos szerepe folytán, illetve a pénzügyi kultúra megerősítését célzó törekvéseinek előmozdítása érdekében, a fentieket szem előtt tartva, intézményi garanciák beépítésével kívánja szélesebb alapokra helyezni a pénzügyi fogyasztóvédelmet.

A Felügyelet fogyasztóvédelmi tevékenységét a felelős és tisztességes szolgáltatói magatartás elérése, valamint a tudatos fogyasztói magatartás elősegítése érdekében végzi, figyelembe véve, hogy e kétoldalú felelősség nem elhanyagolható pontja a fogyasztó részéről megvalósuló felelős, körültekintő eljárás. A Felügyelet a pénzügyi kultúra fejlesztésében kezdeményező szerepet vállalva, a rendelkezésére álló eszköztár felhasználásával kiemelt feladatának tekinti a pénzügyi fogyasztói tudatosság növelését.

Jelen dokumentum az elvárások és ajánlások megfogalmazásakor a jogszabályi rendelkezésekre nem kíván visszautalni, azokat ismertnek tekinti. Amennyiben azonban a jogszabályok az elvárásokon és ajánlásokon túlmutató előírásokat tartalmaznának, az ezeknek való megfelelést a Felügyelet értelemszerűen továbbra is alapvetőnek tekinti, és vizsgálatai során kitér azok ellenőrzésére, figyelemmel a jelen ajánlás átfogó, szektorsemleges jellegére. Az ajánlásban foglaltak pénzügyi szervezetek általi teljesítése illetve az attól eltérő intézményi gyakorlat nem befolyásolja a vonatkozó jogszabályi előírások be nem tartásából eredő jogsértés – bármely, hatáskörrel rendelkező hatóság általi - megállapíthatóságát.

III. Általános fogyasztóvédelmi elvek

1. A jelen ajánlás alkalmazása szempontjából **fogyasztónak minősül** a pénzügyi szervezetek szolgáltatását - önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében - igénybe vevő természetes személy (pl.: a bank ügyfele, a pénztár tagja, a biztosított, a biztosítás szerződője, kedvezményezettje), ideértve azt a természetes személyt is, aki a pénzügyi szervezet szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, valamint azt is, aki szolgáltatást igényel (pl.: hitelkérelem), vagy az iránt érdeklődik, illetve aki a biztosító számára szerződéses ajánlatot tesz.

Az ajánlás alkalmazása szempontjából továbbá fogyasztónak minősül a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás esetén a biztosító szolgáltatására jogosult természetes személy károsult, illetve az arra jogosult más természetes személy (pl.: a biztosítási eseménnyel okozati összefüggésben elhunyt személy kártérítési igényvel fellépő hozzátartozója).

2. A Felügyelet előtérbe helyezi annak fontosságát, hogy a pénzügyi szervezetek az elégedett fogyasztókért folytatott piaci verseny során a szolgáltatások minőségére is legyenek fokozott figyelemmel. Ugyanakkor a szolgáltatások eredményességének elérése nem csak a pénzügyi szervezetek, hanem a fogyasztó részéről is kölcsönösen felelős, körültekintő eljárást feltételez. A Felügyelet elvárt magatartásnak tekinti, hogy a pénzügyi szervezetek – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseivel összhangban - az olyan **fogyasztó magatartását** vegyék alapul, aki **ésszerűen tájékozottan**, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

3. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek fordítsanak fokozott figyelmet az **érdekeiket csak korlátozottan képviselni képes fogyasztókra**, így különösen a kiskorúakra, az idősekre, a fogyatékkal élőkre, illetve a súlyosan betegekre, valamint a szövegértési gondokkal küszködőkre. A személyes ügyintézés során lehetőség szerint legyenek kellő figyelemmel arra, hogy - amennyiben a fogyasztó jelzi speciális igényét, illetve az nyilvánvaló - az egyes fogyasztók ismerete és felkészültsége milyen mélységű és összetettségű információ befogadását engedi. A Felügyelet elvárja, hogy a szolgáltatásnyújtás során ehhez mérten tájékoztassák és szolgálják ki a fogyasztókat (pl.: kezdő termékhasználók).

4. A Felügyelet elvárt magatartásnak tekinti, hogy a pénzügyi szervezetek a hosszú távú, kölcsönös előnyökön nyugvó, stabil partnerkapcsolat kialakításában érdekelt, **felelős szolgáltatóként** végezzék tevékenységüket. Ennek során szenteljének megkülönböztetett figyelmet a fogyasztói érdekek védelmének, továbbá váljanak elkötelezetté abban, hogy a jogszabályok betartásán túl, a jelen ajánlásban és más, felügyeleti szabályozó eszköz által megfogalmazott fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelést nem csak belső üzletmenetükben, hanem a fogyasztókkal kapcsolatos magatartásukban is folyamatosan szem előtt tartásuk. Ezzel összhangban törekedjenek arra, hogy a fogyasztó tényleges igényeit, körülményeit és pénzügyi ismereteit is mérlegelve, a fogyasztó számára leginkább megfelelő, hosszú távon is vállalható és teljesíthető kötelezettségekkel járó pénzügyi terméket, szolgáltatást kínáljanak számára.

IV. Transzparencia növelése, információs aszimmetria csökkentése

1. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek annak érdekében, hogy a fogyasztók pénzügyi döntéseiket minél megalapozottabban hozhassák meg, tevékenységük során követendő szempontként alkalmazzák a **transzparencia elvét**. Ezen elv alapján elsősorban a szerződéskötést megelőző periódusban, de a szerződéses kapcsolat fennállásának egésze alatt is igyekezzenek fokozottan érvényesíteni a közérthetőséget, átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint a szükséges minőségi információk folyamatos hozzáférhetőségét, illetve megérthetőségét.

2. A fennálló **információs aszimmetria csökkentése** érdekében a pénzügyi szervezetek a fogyasztóval történő kapcsolattartás során úgy járjanak el, hogy a szolgáltatásaikra vonatkozó tájékoztatás alkalmával, azok igénybevételi lehetőségeivel, a fogyasztó szolgáltatáshoz kötődő jogaival és kötelezettségeivel kapcsolatosan dokumentált módon segítsék a fogyasztókat a felelős döntés meghozatalában a rendelkezésükre álló eszközökkel, megadva valamennyi szükséges – az előnyökre és hátrányokra is kiterő – információt.

3. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a korrekt tájékoztatás érdekében a pénzügyi szervezetek figyelembe vegyék, hogy a fogyasztók részére a szolgáltatásokkal kapcsolatban sokszor átláthatatlan mennyiségű információ áll rendelkezésre, ezek között egy átlagosan tájékozott fogyasztónak is nehéz mérlegelnie, súlyoznia. A pénzügyi szervezetek felismerve a fentieket, szakértelmüknél fogva törekedjenek arra, hogy a **fogyasztó érdekeit figyelembe véve, az üzleti döntés szempontjából fontos információkat** közérthető formában adják át.

4. A pénzügyi szervezetek az elvárható és korrekt tájékoztatás során, felelős szolgáltatói magatartás tanúsításával ne csak a fogyasztó által feltett kérdésekre igyekezzenek válaszolni, hanem annak hosszútávú érdekeit szem előtt tartva, **proaktívan, a fogyasztó személyes igényeire** és lehetőségeire szabottan fogalmazzák meg számára a felelős üzleti döntés megalapozásához szükséges információkat.

5. A Felügyelet elvárt magatartásnak tekinti, hogy a pénzügyi szervezetek a fentieket figyelembe véve tegyék lehetővé a fogyasztóknak **intézményük eltérő feltételű termékei közötti összehasonlítást** – amennyiben az adott termékből az intézmény kínál több módozatot is. A termék-összehasonlítás alkalmával a pénzügyi szervezetek a szóbeli tájékoztatás keretében a fogyasztó igényének megfelelően, lehetőleg minél szélesebb körben mutassák be a terméket és azok jellemzőit, az írásbeli tájékoztatás során pedig táblázatos vagy egyéb – könnyen áttekinthető és érthető – formában, kiegyensúlyozottan hasonlítsák össze a különböző termékek legfontosabb ismérveit. A pénzügyi szervezetek lehetőség szerint kerüljék az olyan magatartást, amellyel saját terméküket a legkedvezőbbnek tüntetik fel anélkül, hogy azt (pl. más szolgáltató termékének összehasonlításával) hitelt érdemlően alátámasztanak. Mindamellet, hogy ez a magatartás az ügyfelek szempontjából nem biztosítja a kellően körültekintő tájékoztatást, a fogyasztók megtévesztésének veszélyét is magában hordozza.

6. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek mind szóban, mind írásban hívják fel a fogyasztók figyelmét a Felügyelet **fogyasztóvédelmi honlapjára** és az ott szereplő tájékoztatókra, termékleírásokra, összehasonlítást segítő alkalmazásokra (pl.: hitelkalkulátor, háztartási költségvetés-számító program), valamint honlapjukon biztosítsanak átlinkelési lehetőséget oda. A Felügyelet kiemelt fontosságot tulajdonít annak, hogy a pénzügyi szervezetek felelős szolgáltatóként működjenek közre abban, hogy a Felügyelet által kiadott **fogyasztóvédelmi tájékoztató kiadványok** megismerhetőek legyenek a velük kapcsolatba kerülő fogyasztók számára. Ennek elősegítése érdekében a pénzügyi szervezetek folyamatosan gondoskodjanak arról, hogy az ügyfélszolgálati helyiségekben a - Felügyelet által rendelkezésre bocsátott - kiadványokat kihelyezzék, illetve az eljáró ügyintézők hívják fel ezekre a fogyasztók figyelmét.

7. A pénzügyi szervezetek a fogyasztókkal folytatott kommunikációjuk során törekedjenek arra, hogy kerüljék a nehezen érthető vagy félreérthető, nem kifejtő tájékoztatást. A jogszabályokra vonatkozó tájékoztatáskor a fogyasztó szempontjából releváns egyes jogszabályhelyekre történő pontos hivatkozás és adott esetre vonatkozó alkalmazásának indoka szükséges. Személyes ügyfélkapcsolat esetén az **írásos tájékoztatást, azzal tartalmilag összhangban lévő szóbeli magyarázattal is egészítsék ki** és annak kifejtésére biztosítsanak megfelelő időt az eljáró ügyintéző számára. Ennek során a szóban elhangzó és írásba foglalt tájékoztatás ne legyen egymással ellentétes. A pénzügyi szervezetek fontolják meg az eljáró ügyintézőik tájékoztatási tevékenységének minőségellenőrzésének, visszamérésének lehetőségét, esetlegesen - anyagi érdekeltségi rendszer alapú - pozitív ösztönzők alkalmazását.

8. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek határozzák meg egyértelműen a pénzügyi szolgáltatások és termékek értékesítése során **használt fogalmakat, és azokat következetesen alkalmazzák** a szerződéses dokumentumaikban, hirdetményeikben, valamint terméktájékoztatójukban.

9. A Felügyelet elvárja, hogy a tájékoztatás alkalmával a pénzügyi termékeknek, szolgáltatásoknak egyaránt mutassák be – lehetőleg dokumentálhatóan - mind az **előnyös**, mind a **kockázatos** oldalát, ennek során törekedjenek arra, hogy a fogyasztó mérlegelhesse a számára ajánlott pénzügyi termékben rejlő kockázatok hatását, következményeit. A pénzügyi szervezetek lehetőség szerint a hasonló kondíciókkal rendelkező termékek közül a **fogyasztó által meghatározott szempont szerint legkedvezőbb vagy legkevésbé kockázatos terméket, illetve szolgáltatást** ajánlják fel. Amennyiben a fogyasztó nem jelezte a fenti prioritást, a pénzügyi szervezet a hasonló kondíciókkal rendelkező termékek közül lehetőség szerint a legolcsóbb, és/vagy legkevésbé kockázatos terméket, illetve szolgáltatást ajánlja fel, jelezve, hogy a termékkínálatban esetlegesen milyen költségesebb, de több szolgáltatást, előnyösebb feltételeket biztosító termékek érhetőek el. A pénzügyi szervezetektől elvárt továbbá, hogy megfelelő tájékoztatást adjanak arról a fogyasztónak, hogy szerződéses **kötelezettségeinek nem teljesítése milyen negatív következményekkel járhat**.

10. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy amennyiben a pénzügyi szervezetek **akciós feltételű terméket** kínálnak a fogyasztó számára, egyértelműen mutassák be az akció időtartamát, előnyeit a standard, nem akciós termékekkel szemben, és pontosan jelöljék meg, hogy ez **az előny milyen időtávra** szól, valamint azt, hogy – amennyiben számszerűsíthető – mekkora és milyen időtávra vonatkozó tényleges megtakarítást, illetve kedvezményt jelent az a fogyasztónak. Amennyiben a megtakarítás, kedvezmény valamely - akár jogszabályban meghatározott - kondíciótól függ, annak igénybevételi feltételeiről a fogyasztót lehetőség szerint személyre szabottan tájékoztassák. A fogyasztó hosszútávú érdekeit tekintetbe véve hívják fel a figyelmét az **akciós időszakot követően** fennálló szerződési feltételekre, az akciós időszakhoz képest hátrányosabb kötelezettségekre és kondíciókra is. A pénzügyi szervezetek által alkalmazott, az akcióra vonatkozó kereskedelmi kommunikáció oly módon **igazodjon az akció időtartamához**, hogy az akció igénybevételének lezárultát követően már ne történjen az akcióra vonatkozó kommunikáció.

11. A Felügyelet elvárt magatartásnak tekinti, hogy a pénzügyi szervezet eljáró ügyintézője - a kiválasztott termékre vonatkozó szerződési feltételeket tartalmazó dokumentumok fogyasztónak történő átadását követően - **hívja fel a fogyasztó figyelmét a szerződési feltételek aláírás előtti alapos áttanulmányozására**. A pénzügyi szervezet gondoskodjon arról, hogy elegendő idő álljon a fogyasztó rendelkezésére a szerződési feltételek és egyéb dokumentumok, nyomtatványok, nyilatkozatok átolvasására, továbbá biztosítson nyugodt körülményeket azok áttekintéséhez, illetve adjon lehetőséget az aláírás előtti fogyasztói kérdések megválaszolására.

12. Annak érdekében, hogy a fogyasztók szándéka egyértelműen azonosítható legyen, a pénzügyi szervezetek gondoskodjanak arról, hogy a **fogyasztók különböző nyilatkozatait** rögzítő dokumentumokat (pl.: a szerződési feltételekről való tájékoztatás megtörténtét igazoló, a személyes adatok kezelésére, a KHR-tájékoztatásra, a közvetlen üzletszerzés keretében történő megkereséshez való hozzájárulásra vonatkozó nyilatkozat, kockázatfeltáró nyilatkozat, illetve a szerződésre vonatkozó egyéb jognyilatkozatok) **egymástól különválasztható módon, illetve a termékfeltételek szövegétől, és ügyfél-**

tájékoztatásoktól elkülönítetten szerkesszék meg. A különböző nyilatkozatok egy lapon történő megtétele a Felügyelet elvárásainak leginkább akkor felel meg, ha a fogyasztónak lehetősége van megjelölni, hogy mely kérdés tekintetében teszi meg nyilatkozatát, illetve mihez nem adja hozzájárulását. A Felügyelet elvárja, hogy a nyilatkozat egy aláírt példányát a pénzügyi szolgáltatók a fogyasztónak átadják.

13. A fogyasztók, mint ügyfelek hosszú távú megtartása érdekében a pénzügyi szervezetek tekintsek céljuknak, hogy **szolgáltatásukat** a kereskedelmi gyakorlatuk minden egyes állomásán **egyenletes színvonalon biztosítsák.** Erre való tekintettel ne csak az ügyfélszerzés, illetve a szerződéskötés időszakában törekedjenek az **együtműködő, rugalmas, segítőkész bánásmódra,** hanem hasonló magatartást tanúsítsanak a szerződéses jogviszony fennállása alatt felmerülő problémák, panaszok kezelése, a szerződés nyomkövetése során is. Különösen elvárt a megfelelő tájékoztatás, kalkuláció, magyarázat nyújtása változó érték - például deviza alapú hitel havi részletének - alakulása esetén, kiemelt tekintettel annak okaira, illetve összetevőire. A pénzügyi szervezetek tartsák szem előtt a fenti elvet akkor is, amikor a fogyasztó felé szerződéses kötelezettségüket teljesítik, illetve **különösen** abban az esetben, **ha a fogyasztó fizetési nehézségét jelzi** - vagy azt a pénzügyi szervezet más módon észleli -, és alternatív megoldást keres a teljesítésre, ide értve azt az esetet is, amikor ennek során szerződésmódosításra kerül sor.

14. A Felügyelet elvárt magatartásnak tekinti, hogy a pénzügyi szervezetek **működjenek együtt** a fogyasztóval, annak **kötelezettségei teljesítése során,** ennek érdekében - pl. postai átutalási megbízás időben való kiküldésével, fizetési értesítő levél időben postázásával – biztosítsák számára a szerződésszerű teljesítéshez szükséges támogatást.

15. A pénzügyi szervezetek a fogyasztóktól – vagy a képviselőjükben eljáró szervezetektől, személyektől - beérkező **panaszok kezelése során érdemi válaszadásra törekedjenek,** kimerítően reagálva a fogyasztói panasz minden egyes felvetett problémájára. Döntésüket pontos, közérthető és egyértelmű indokolással lássák el, **csatolva** – az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben elérhető és a fogyasztótól általában elvárható magatartás tanúsítása mellett rendelkezésre álló dokumentumon kívül - **az annak alátámasztására szolgáló dokumentumokat.** A panaszügyintézővel foglalkozó munkatársak lehetőleg rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel, valamint az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel. A pénzügyi szervezet hívja fel a figyelmet, hogy panaszügyintézése hol, és milyen formában érhető el, törekedjen arra, hogy erről internetes oldalán is tájékoztatást adjon.

16. A pénzügyi szervezetek – a fogyasztói vitában várhatóan létrejövő, kölcsönös előnyökön nyugvó egyezség hasznosságára tekintettel - fontolják meg, hogy a **Pénzügyi Békéltető Testületnél** a fogyasztó által kezdeményezett egyedi ügyben **alávetési nyilatkozatot** tegyenek, amelyben vállalják, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak alávetik magukat, a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Tegyék továbbá megfontolás tárgyává, hogy élnek azzal a lehetőséggel, hogy a hatékony eljárás érdekében a Pénzügyi Békéltető Testületnél velük szemben kezdeményezett jogviták rendezésére **általános alávetési nyilatkozatot** tesznek. A pénzügyi szolgáltatók a Pénzügyi Békéltető Testületi eljárásban lehetőség szerint olyan személy jelenlétét biztosítsák, aki megfelelő **döntési kompetenciával,** jogkörrel rendelkezik, ezáltal lehetővé téve az egyezség létrejöttét.

V. Tisztességes szerződési feltételek, átlátható díj- és költségszabás

1. A Felügyelet elvárja, hogy a pénzügyi szervezetek az általános szerződési feltételeik kidolgozása során a fogyasztók szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit a **jóhiszeműség és tisztesség** követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit a szolgáltatások jellemzőire fordítsák le, és ennek megfelelően alakítsák ki a szerződési feltételeket. A szerződési feltételek kialakítása során tartózkodjanak a fogyasztók számára egyoldalúan és indokolatlanul hátrányosan megállapított szerződési feltételek alkalmazásától.

2. A pénzügyi szervezetek lehetőség szerint az általuk meghatározott célcsoportokra orientáltan fejlesszenek termékeket, illetve ennek során törekedjenek arra, hogy az adott termékkel célba vett ügyfélcsoport számára könnyen **átlátható termékeket**, szolgáltatásokat, kondíciókat és szerződési feltételeket alakítsanak ki.

3. A lakossági ügyfelek széles körét megcélzó pénzügyi szervezetek lehetőleg törekedjenek arra, hogy a kínált termékpalettán szerepeljenek olyan **egyszerű, közérthető, alacsony kockázatú termékek** is, amelyeket a pénzügyi szervezetek a pénzügyekben kevésbé járatos fogyasztók számára alakítottak ki. Személyes ügyfélkapcsolatok során, amennyiben erre módjuk és lehetőségük nyílik, próbálják feltérképezni a fogyasztók ismereteit, hogy azok így valóban profiljuknak megfelelő szolgáltatást vehessenek igénybe.

4. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek – a jobb áttekinthetőség érdekében - dolgozzanak ki a **szerződési feltételek legfontosabb pénzügyi paramétereit és a szerződés lényeges elemeit tartalmazó olyan közérthető, átlátható**, lehetőleg egy oldalas összefoglalókat, **kivonatokat**, amelyből egyértelműen kitűnnek a **szerződés legfontosabb elemei**, hangsúlyozva a fogyasztóra háruló kötelezettségeket. A fogyasztók tájékozódását elősegítő összefoglalókban lehetőleg szerepeljen az arra vonatkozó figyelemfelhívást is, hogy a tájékoztatás nem tartalmazza teljes körűen valamennyi szerződési feltételt, illetve hogy azokról a fogyasztó mely dokumentumokban tájékozódhat részletesen. Az olvashatóságot elősegítő (minimum 10 pontos) betűmérettel és nyomdai kivitelezéssel készült összefoglalók, kivonatok lehetőség szerint a szerződési feltételek mellett kerüljenek átadásra a fogyasztónak.

5. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek termékeik kialakításakor azok **díj- illetve költségstruktúráját** oly módon határozzák meg, hogy az **minél egyszerűbb és a fogyasztó számára is nyomon követhető legyen**. Az alkalmazott különböző díjak, költségek rendszere lehetőleg ne legyen a megértést, átláthatóságot nehezítő módon bonyolult és szerteágazó. **A díjak és költségek jogcímei között lehetőség szerint ne legyen átfedés.**

6. A Felügyelet elvárja, hogy a **díjak és költségek** meghatározásánál a fogyasztó számára világosan tűnjön ki, hogy azok a pénzügyi szervezetek **milyen tényleges szolgáltatásnyújtását fedezik**, azok megnevezése egyértelműen utaljon a mögötte álló szolgáltatásra. **A szolgáltatás és az ellenszolgáltatás egyenértékűségének elve** alapján elvárt, hogy a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatások álljanak arányban az érte felszámított díjjal, illetve költséggel. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a díjak és költségek meghatározásánál tartsák szem előtt, hogy a szerződéssel kikötött szolgáltatásért olyan egyenértékű ellenszolgáltatás jár, amelynek értéke a szolgáltatás értékéhez viszonyítva nem mutat feltűnően nagy különbséget.

7. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a díjak és költségek kialakításánál és elnevezésénél a pénzügyi szervezetek oly módon határozzák meg azok tartalmát, hogy azzal **ugyanarra a tevékenységre, szolgáltatásra különböző jogcímeken, elnevezéseken ne számíthassanak fel díjat illetve költséget**. Elvárt, hogy a díjak és költségek halmozott alkalmazása továbbá ne eredményezzen olyan mértéket, amely a szolgáltatás értékéhez képest aránytalan.

8. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a **%-ban meghatározott**, a fogyasztó szerződéses kötelezettségének nem-, vagy késedelmesen történő teljesítése esetére felszámított **díjak és költségek** kialakításánál a pénzügyi szervezetek – a prudens működés sérelme nélkül – igyekezzenek **maximális összeghatár megadásával** egyértelműen **meghatározni azok felső határát**, ezzel elkerülve, hogy a díjak illetve költségek a szolgáltatással arányban nem álló módon irreális mértéket öltsenek.

9. A pénzügyi szervezetek fontolják meg, hogy **egyértelmű, követhető és transzparens árképzést** alkalmazzanak, ennek keretében törekedjenek a hosszabb lejáratú termékek esetében változó kamatozású termékek kialakítására, és ezek esetében a **piaci alapú referencia kamatok**, és az ezekhez kapcsolódó **fix marzsok/felárok** széleskörű alkalmazására.

10. A Felügyelet elvárt magatartásnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek **ne korlátozzák a fogyasztó szabad szolgáltató-választását**, sem szerződésben rögzített közvetlen vagy közvetett módon, sem egyéb technikai eszközökkel. A szerződési feltételekben lehetőleg pontosan rögzítsék a szerződés megszüntetésének feltételeit és módját. A megszűnő szerződés kapcsán felmerülő elszámolások rendezésére a lehető legegyszerűbb eljárást biztosítsák. Amellett, hogy az ennek megfelelő eljárást jogszabályi rendelkezések is keretbe foglalják, a Felügyelet fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek akár ezeken túlmenően is biztosítsák a fogyasztók szabad szolgáltató-választását.

VI. Fogyasztóvédelem az intézmény működési rendszerében

1. A Felügyelet követendőnek tartja, hogy a pénzügyi szervezetek a **szabályelvűség elvét** szem előtt tartva gyakorlatukat a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő elvárásoknak megfelelő tartalommal, belső **szabályzatukban rögzítsék, annak betartását az eljáró ügyintézőktől követeljék meg**, illetve – a pénzügyi szervezet mérlegelési jogköre által biztosított mozgásterén belül – indokolt esetben történjen felelősségre vonás abban az esetben, ha az eljáró ügyintézők nem a belső szabályzatnak megfelelően járnak el. A pénzügyi szervezetek jogszabályban rögzített felelősséggel tartoznak az eljáró ügyintézőik magatartásáért.

2. A Psztv. 2011. január 1. napjától hatályos 123.§(2), 125.§(3), 126.§(2), 129.§(2), 130.§(2) és 132.§(2) bekezdéseiben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szervezetek jelöljenek ki fogyasztóvédelmi ügyekben **fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót, aki** a panaszkezeléssel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatban és egyéb, fogyasztóvédelmet érintő kérdésekben a Felügyelettel szemben – és az intézményen belül – **felelős az ilyen tárgyú jogszabályi és felügyeleti elvárások megfelelő beépítéséért és alkalmazásáért**. A pénzügyi szervezetek a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személyét, illetve az abban bekövetkező változást a Felügyelet részére írásban jelentsek be.

3. A pénzügyi szervezetek törekedjenek arra, hogy a termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során már a **termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában szem előtt tartsák a fogyasztóvédelmi témájú ajánlásoknak való megfelelést.**

4. Felügyelet fontosnak tartja, hogy pénzügyi szervezetek alakítsák ki a fogyasztók visszajelzései, panaszai alapján a **panaszkezelési gyakorlatra** vonatkozó fogyasztói elégedettség **monitoringjának** rendszerét, amelyről készítsenek rendszeres, értékelő beszámolót a pénzügyi szervezetek vezető testületei részére.

5. A Felügyelet elvárja, hogy a pénzügyi szervezetek eljáró ügyintézőiket részesítsék **megfelelő** – előzetes felkészítő és rendszeres szinten tartó – **oktatásban**, hogy valóban **hasznos, pontos és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat.** Az oktatási anyagaikba a termékek illetve szolgáltatások kondícióira vonatkozó tananyagon túl **építsék be a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyagot** is, illetve – a pénzügyi szervezet mérlegelési jogköre által biztosított mozgásterén belül – lehetőleg tegyék a további együttműködés alapfeltételévé az ezen alapuló vizsgakövetelménynek való megfelelést.

6. A pénzügyi szervezetek fontolják meg az ügyfél-tájékoztatás **eredményességének mérésére** szolgáló folyamatok kiépítését. Ennek érdekében lehetőleg rendszeresen, szűrőpróbaszerűen ellenőrizték, hogy az eljáró ügyintézők a törvényi és belső előírásoknak, valamint a fogyasztóvédelmi elveknek megfelelően tájékoztatják-e a fogyasztókat, továbbá próbavásárlásokkal, illetve a fogyasztók elégedettségének visszamérésével győződjenek meg az ügyfél-tájékoztatás hatékonyságáról; az eredmények értékelésétől függően végezzék el a szükséges fejlesztéseket.

7. A Felügyelet elvárt magatartásnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek **működjenek együtt** a Felüggyellett, valamint más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel a **pénzügyi kultúra fejlesztésére** irányuló célkitűzések megvalósulásának érdekében, továbbá támogassák a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítése érdekében a Felügyelet ez irányú tevékenységét.

8. A pénzügyi szervezetek - erősítve felelős szolgáltatói magatartásukat - a **pénzügyi fogyasztói tudatosság növelése** érdekében törekedjenek arra, hogy **önállóan is kidolgozzanak olyan** naprakész tájékoztatókat, fogalomtárakat, háztartási pénzügyi útmutatókat, kalkulátorokat, amelyek a **körültekintő fogyasztói szemléletmód fejlesztését célozzák meg.** Ezeket lehetőség szerint jelenítsék meg internetes oldalukon, és tegyék elérhetővé az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben.

9. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a **társadalmi felelősségvállalás** keretében megvalósuló programokhoz kötődően megjelenő **tudatos fogyasztói szemléletformálás ne keveredjen közvetlenül a pénzügyi szervezet termékeivel és szolgáltatásaival,** ne legyen célja a direkt értékesítésre ösztönzés, illetve a fogyasztók termékek és szolgáltatások igénybevételére irányuló befolyásolása.

VII. Felkészülés egy esetleges rendkívüli eseményre

1. A jelen ajánlás alkalmazása szempontjából a Felügyelet követendőnek tartja, hogy a pénzügyi szervezetek tekintsék rendkívüli eseménynek a fogyasztók széles, jól

meghatározható körét érintő minden olyan, *vis maior* jellegű váratlan eseményt (természeti katasztrófa, járvány, stb.), amelynek következtében e személyek súlyos fizetési nehézségei nem teszik lehetővé a szerződés szerű teljesítést. Ide értendő az az eset is, amikor a fogyasztók teljesítését a katasztrófa helyzet objektív módon, elháríthatatlanul nagy mértékben korlátozza, avagy időlegesen teljes egészében kizárja.

2. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek tekintsék rendkívüli eseménynek továbbá a fogyasztók - és azok háztartása - teherviselő képességét váratlan módon, kedvezőtlenül befolyásoló olyan **megváltozott életkörülményeket** (pl. munkanélküliség, tartós betegség), amelyek átmeneti vagy tartós fizetési nehézséget okoznak. A pénzügyi szervezetek a prudens működés elveinek sérelme nélkül törekedjenek arra, hogy a lehető legrugalmasabban reagáljanak a fogyasztók életkörülményeiben bekövetkezett pénzügyi nehézségekre, ugyanakkor - a visszaélések elkerülése érdekében - az adott helyzetben elvárt gondossággal vizsgálják azok valóság alapját.

3. A Felügyelet elvárt magatartásnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek a *vis maiorral* érintett fogyasztók vonatkozásában szabályzataikban határozzák meg a méltányos eljárás lehetőségét és igénybevételi feltételeit. Ennek során a fogyasztó szerződésből eredő kötelezettségei teljesítésével kapcsolatos ügyintézés során - a prudens működés sérelme nélkül - maximálisan legyenek tekintettel a bekövetkezett rendkívüli körülményekre. A tisztességes és **méltányos eljárás** megvalósítása érdekében felelős szolgáltatóként tartsák szem előtt az önhibájukon kívül bajba jutott fogyasztók kiszolgáltatott helyzetét, ennek megfelelően lehetőség szerint türelmet tanúsítva, - a prudens működés által szabott keretek között - önkorlátozó módon járjanak el.

4. A Felügyelet elvárja, hogy - különösen a hosszabb futamidejű szerződések esetén - legyenek tekintettel arra, hogy adott esetben a *vis maiorral* összefüggésben a szerződéses kötelezettség teljesítésének fedezetéül szolgáló vagyontárgy megsemmisülése, megrongálódása olyan rendkívüli élethelyzetet teremt, amelynek következtében a szerződés **felmondása kilátástalan helyzetbe hozná** a fogyasztókat.

5. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek a hosszabb futamidejű termékek fejlesztésénél - a prudens működés által szabott keretek között - a szerződések struktúrájának kialakításakor olyan **átmeneti áthidaló mechanizmusokat** is építsenek be a szerződésbe, amelyek váratlan - de nagy valószínűséggel bekövetkező - **átmeneti élethelyzetek** (munkahely átmeneti elvesztése, huzamosabb betegség, keresőképtelenség) esetén **ideiglenes megoldást kínálhatnak a fizetési kötelezettségek teljesítésére**. A pénzügyi szervezetek a fenti elvnek nem csak saját termékük kialakítása során, hanem más pénzügyi szervezet termékének igénybevételével is eleget tehetnek. Ez utóbbi esetben javasolt, hogy a fentieket figyelembe véve a termékfejlesztés során hozzanak létre a **termékek kombinációjából álló önálló terméket**.

6. A pénzügyi szervezetek fontolják meg annak a lehetőségét, hogy - a prudens működés elveinek szem előtt tartásával - a rendkívüli helyzet által érintett követelések kezelésével kapcsolatban előre kidolgozzanak olyan tényleges megoldást jelentő, érdemi **áthidaló módszereket, intézkedési csomagokat, amelyek a fogyasztói kötelezettségek teljesítésének átütemezésével, vagy a teljesítési időszak meghosszabbításával** kapcsolatosak, vagy egyéb módon próbálnak a szorult anyagi helyzetbe jutott fogyasztókon segíteni. A Felügyelet követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezetek a

fogyasztó helyzetének rendezésére **többféle áthidaló megoldási lehetőséget is kínáljanak**, és ezek igénybevételi lehetőségéről a fogyasztóknak megfelelő tájékoztatást nyújtsanak.

7. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a fogyasztók életkörülményeire kiható rendkívüli eseményből adódó pénzügyi nehézségek esetén különösen ügyeljenek arra, hogy a **fogyasztókkal együttműködve, az érintetteket megfelelő módon tájékoztatva járjanak el**. Az ésszerűség és az üzletpolitika lehetőségein belül **minél több alternatív megoldást vázoljanak fel** a nehézségekkel küzdő fogyasztók számára a **szerződések módosítása során**.

8. Az áthidaló megoldások feltételeinek meghatározásakor vegyék figyelembe, hogy a fogyasztókkal szembeni követelések méltányos időzítését, teljesíthetőségét a kár okozójának térítése, illetőleg az állami kártalanításból származó források a fogyasztó javára **befolyásolhatják**.

9. A Felügyelet javasolja, hogy a pénzügyi szervezetek már belső eljárásaik kialakításakor előre készüljenek fel az esetleges rendkívüli események kezelésére, az azokkal szembeni **biztosítékokat** oly módon **építsék ki**, hogy az **megfelelő védelmet jelentsen** a pénzügyi szervezetnek és a fogyasztóknak egyaránt.

10. A pénzügyi szervezetek belső eljárásaikban **készüljenek fel** előre egy esetleges **rendkívüli helyzetből adódó megnövekedett ügyfélszám** miatt szükségessé váló panaszkezelési, ügyfélszolgálati többlet igénybevételre (pl.: átcsoportosítási tervvel).

VIII. Záró rendelkezések

Az ajánlás a Psztv.21.§ c) pontja szerint kiadott szabályozó eszköz.

A Felügyelet elnöke által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, a Felügyelet jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat. A Felügyelet felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy az adott szabályzatában foglaltak megfelelnek a Felügyelet elnöke által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a pénzügyi szervezet csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.

Melléklet:

A Felügyelet által korábban kiadott fogyasztóvédelmi kérdéseket érintő ajánlások különösen - de nem kizárólagosan (ajánlás számának és címének megjelölésével):

Valamennyi pénzügyi szervezetet érintő

- 1/2009. az internet-biztonsági kockázatokról
- 15/2001 a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról
- 14/2001. a pénzügyi szervezetek ügyfélszolgálati tevékenységéről a közvetítői tevékenységgel kapcsolatos visszaélések megelőzéséről, a közvetítők ellenőrzéséről, pénzkezelési és dokumentációs kérdéseiről

Pénzpiacot érintő

- 9/2006. A lakossági hitelezés előzetes ügyfél-tájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről
- 7/2006. A hitelkockázat-kezelés hatékonyságának növeléséről

Tőkepiacot érintő

- 1/2006. A befektetés-kezelési (vagyonkezelési) tevékenységet igénybevevő ügyfelek tájékoztatása során alkalmazandó elvekről
- 4/2006. A befektetés-kezelési tevékenységet végzők által elért teljesítmények bemutatásáról, az azokhoz kapcsolódó közzétételekkel kapcsolatos elvárásokról
- 3/2006. A hozamok, referencia-hozamok számításáról
- 1/2007. Az ingatlanalap-kezelési tevékenység megfelelő végzéséhez
- 2/2007. A letétkezelési tevékenységről

Biztosítási piacot érintő

- 5/2001. A biztosítók általános szerződési feltételeinek kidolgozásáról és alkalmazásáról
- 6/2006. A többlethozam-visszajuttatás szabályairól
- 8/2006. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás (kgfb) alapján érvényesített kárigények kárrendezésének – és ahhoz kapcsolódóan a kgfb állománykezelésének – feltételeiről

A Felügyelet által korábban kiadott fogyasztóvédelmi kérdéseket érintő vezetői körlevelek különösen - de nem kizárólagosan (körlevél számának és címének megjelölésével):

Valamennyi pénzügyi szervezetet érintő

- 2/2011. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó feladatairól
- 13/2009. A Felügyelet panaszkezelési eljárását érintő 2010. január 1-jén hatályba lépő jogszabályváltozásokról

Pénzpiacot érintő

- 1/2011. A hitelintézetek számára a svájci frank alapú lakossági devizahitelek euró alapú deviza hitelre való átalakításáról
- 7/2010. A vörösiszap-katasztrófával érintett területeken élő károsult személyek

jelzálog hiteleivel kapcsolatos ügyintézésről

Tőkepiacot érintő

- 2/2009. Az ingatlanalapot és az ingatlanalapba fektető befektetési alapot kezelő befektetési alapkezelők részére
- 7/2008. A nyílt végű ingatlanbefektetési alapok zárt végű ingatlanbefektetési alappá történő átalakítása során alkalmazandó alapelvekről

Biztosítási piacot érintő

- 5/2010 A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási díjtarifa-hirdetéssel kapcsolatos felügyeleti elvárásokról
- 2/2007. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást közvetítő független biztosításközvetítők vezetői részére
- 3/2007. A megtakarítási jellegű életbiztosítást értékesítő biztosítók és a független biztosításközvetítők vezetői részére
- 11/2007. A biztosítottak egészségügyi állapotával összefüggő adatainak kezeléséhez jogalapot teremtő hozzájáruló nyilatkozat tartalmi és egyes formai szempontjairól
- 1/2008. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást biztosítók vezetői részére

Pénztári piacot érintő

- 6/2010. A magánnyugdíj-pénztári hozamgarancia megállapításával kapcsolatos eljárásokról
- 3/2010. A pénztárak tagszervezési tevékenységéről és a tagokkal folytatott kommunikációról
- 5/2009. A nyugdíjpénztárak tagok felé történő tájékoztatásának tartalmáról