



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI JELENTÉS



2018

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

II. Rákóczi Ferenc



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI JELENTÉS

2018

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: Hergár Eszter

1054 Budapest, Szabadság tér 9.

www.mnb.hu

ISSN 2498-6321 (nyomtatott)

ISSN 2559-8430 (online)

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 igénybe vevők 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: 2019. június 12.

Tartalom

Alelnöki köszöntő	7
Összefoglaló	9
1. A pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenység háttere	11
1.1. Makrogazdasági kitekintés	11
1.2. Felügyeleti és fogyasztóvédelmi irányok	12
2. Fogyasztóvédelmi kockázatok	15
2.1. Pénzügyi szektorban azonosított kockázatok	15
2.2. Biztosítási szektorban azonosított kockázatok	29
2.3. Pénztári szektorban azonosított kockázatok	36
2.4. Tőkepiaci szektorban azonosított kockázatok	37
3. Pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikáció	45
3.1. Pénzügyi Navigátor – utat mutat a pénzügyekben	45
3.2. A Pénzügyi Navigátor tájékoztatóanyagok	47
3.3. Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat	48
3.4. Pénzügyi Navigátor Civil Program	49
3.5. Pénzügyi Navigátor kampányok	51
3.6. CSR alapú együttműködések	51
3.7. Felügyeleti sajtókommunikáció a fogyasztók tájékoztatásáért	53
Keretes írások jegyzéke	55
Ábrák és táblázatok jegyzéke	56
Mellékletek	
1. számú melléklet: Az MNB fogyasztóvédelmi hatósági tevékenysége számokban	57
2. számú melléklet: Panaszstatisztikai adatok	60

Alelnöki köszöntő

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) kiemelt feladatának tekinti, hogy a folyamatosan megjelenő sajtóközlemények, szakmai cikkek és interjúk mellett évente egy alkalommal a fogyasztóvédelem témakörében egy átfogó kiadványban is tájékoztassa a pénzügyi rendszer intézményeit, valamint a közvéleményt az aktuális pénzügyi fogyasztóvédelmi kérdésekről, ezáltal is növelve az érintettek kockázati, pénzügyi tudatosságát, valamint erősítve a pénzügyi rendszerbe vetett bizalmat. Az évente megjelenő Pénzügyi fogyasztóvédelmi jelentés elsődleges célja, hogy átfogó képet nyújtson a fogyasztóknak, valamint a pénzügyi szektorban működő intézményeknek az aktuális fogyasztóvédelmi témákról. Emellett a kiadvány összegzi az elmúlt év fogyasztóvédelmi felügyelési tapasztalatait, továbbá eredményeit, adatait is.

A jelentésben a prioritások összefoglalását követően részletesen bemutatásra kerül az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi edukációs, hatósági és ügyfélszolgálati tevékenysége. A kiadványban bemutatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztók védelme érdekében végzett hazai felügyelési, elemzési és ellenőrzési, továbbá nemzetközi szerepvállalásai során milyen eredményeket ért el, mely kockázatokat azonosította és milyen intézkedéseket tett azok kezelése érdekében. Ezek mellett foglalkozunk továbbá a kiemelt érdeklődésre számot tartó, fogyasztóvédelmi szempontból jelentős aktualitásokkal, valamint az ügyfélszolgálati tapasztalatokkal is.

A Pénzügyi fogyasztóvédelmi jelentés a jegybanki tájékoztatórendszert kiegészítve segít teljesebb képet kapni az aktuális pénzügyi tendenciákról, továbbá a 2018. évben végzett aktív fogyasztóvédelmi tevékenység és az ehhez kapcsolódó kommunikáció átfogó anyagba rendezésével segít teljesebb képet kapni a pénzügyi felügyelés tendenciáiról. Meggyőződésem, hogy a folyamatok megismerése és a várható kockázatok elemzése révén megszerzett ismereteket az olvasó hasznosítani tudja majd pénzügyi döntéseinél, és ezzel egy újabb lépést teszünk közösen a pénzügyi tudatosság fejlesztése érdekében. Biztos vagyok abban, hogy a kiadvány jelentős mértékben hozzásegíti a pénzügyi intézmények felelős vezetőit ahhoz, hogy az intézményeik tevékenységét az MNB fogyasztóvédelmi elveinek megfelelően, a fogyasztók érdekeit is figyelembe véve, fair módon alakítsák.

Az MNB a 2019. február 11-én meghirdetett Zöld Program elveinek megfelelően kizárólag online formában teszi elérhetővé a kiadványát, ezzel is biztosítva a minél szélesebb körű, azonban környezetbarát tájékoztatást.

dr. Windisch László
Pénzügyi szervezetek felügyeletéért
és fogyasztóvédelemért felelős alelnök

Összefoglaló

Az MNB a fogyasztók védelme érdekében folyamatosan vizsgálja a hazai és nemzetközi piaci folyamatokat és figyelemmel kíséri, ellenőrzi az intézmények jogszerű működését, kommunikációs csatornáit és azok tartalmát. Mindezekon túl az MNB folyamatosan értékeli a fogyasztóvédelmet érintő aktualitásokat, kiemelt figyelmet fordít a beérkező ügyfélmegkeresések és -jelzések összegzésére, amely alapján törekszik a minél hatékonyabb fogyasztóvédelmi tevékenység és aktív kommunikáció folytatására. E tevékenység során az MNB a már ismert kockázatok súlyának változása mellett újabbakat is azonosított, amelyek kezeléséhez szükséges intézkedéseket megtette, illetve megteszi.

A jegybanki intézkedések eredményeként a lakáshitel-folyósítások szerkezete kedvező módon a korábban jellemző változó kamatozású hitelek felől a hosszabb időszakra rögzített kamatozású termékek irányába tolódott el. Ezért az új háztartási lakáshitel-folyósítások a 2018-ban bekövetkezett fordulat miatt már nem hordoznak érdemi kamatkockázatot. Az egy évnél hosszabb időszakra vagy a futamidő végéig rögzített kamatozású lakáshitelek új folyósításon belüli aránya 96 százalékra nőtt, míg a változó kamatozású konstrukciók részesedése a korábban jellemző 40-50 százalékos szintről 4 százalék alá süllyedt, melynek köszönhetően az új háztartási lakáshitelezés a kamatkockázat szempontjából egészségesebb szerkezetben valósul meg.

A Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel (MFL) brand kiemelkedő eredményeket hozott mind a piaci hatását, mind a volumenét tekintve. Az egyre intenzívebbé váló piaci verseny eredményeként az egy éven túl rögzített és a változó kamatozású lakáshitelek átlagos kamatfelár-különbsége folyamatosan csökken. Ennek eredményeként az egy éven túli kamatfixálású lakáshitelek relatív költséghátránya eltűnt. További kiemelendő eredmény, hogy 2017. szeptember és 2019 április között 470,29 milliárd forint értékben több mint 39 ezer MFL-szerződést folyósítottak a részt vevő intézmények.

Mindemellett a fogyasztók nem megfelelő tájékoztatása továbbra is kockázatot jelent a pénzpiacon, amelyet az ügyfelek jelzései, és az MNB 2018. évi vizsgálatai is alátámasztanak. A vizsgálatok több esetben hibákat tártak fel az intézmények kereskedelmi kommunikációjában, ezek közül kiemelhető a fogyasztóknak nyújtott hiteltermékek hirdetéseiben a THM nem feltűnő feltüntetése, vagy a THM feltüntetésének, illetve a reprezentatív példa szerepeltetésének hiánya, továbbá az abban feltüntetett adatok nem a THM-rendeletben meghatározottak szerint történő szerepeltetése.

A panaszok száma alapján kiemelt kockázatot jelentenek a bankkártyaműveletekhez kapcsolódó elszámolási viták is, amelyek jellemzően a jutalékok, költségek és díjak mértékéből, a szolgáltatás minőségéből adódtak. Ezek mellett a fizetési kártyákkal itthon és külföldön elkövetett visszaélések száma is növekedett, amely mind a fogyasztóktól, mind a szolgáltatóktól különös óvatosságot követelnek.

A biztosítási piacon a lakossági befektetési csomagtermékek tájékoztatási és értékesítési folyamataira vonatkozó egységes előírásokat tartalmazó európai uniós rendelet, valamint az egységes tájékoztatók létrehozását, illetve a közvetítői jutalékok nyilvánossá tételét előíró európai uniós biztosításértékesítési irányelv 2018-ban történő hatályba lépése jelentős – a fogyasztók biztonságát fokozó – változásokat hozott. Ezek, valamint az életbiztosítások körében 2017-ben bevezetésre került etikus szabályozás komoly változásokat hozott a költségek átláthatóságában és a termékek jellemzőiben. A pozitív változások mellett azonban tapasztalhatók még problémák a célcsoport meghatározása tekintetében, melynek során nem a fogyasztók életkorának és céljainak megfelelő termék kerül értékesítésre. Emellett még mindig tetten érhető az ún. állományforgatás, amelynek során a meglévő szerződéseket kedvezőtlen visszavásárlási értéken megszüntetik és az addig összegyűlt megtakarítási összeget új szerződésre könyvelik át. A nem kívánt jelenségek megszüntetése érdekében az MNB mind vizsgálati, mind szabályozási hatáskörében fellép.

A lakásbiztosítási termékek árazása, valamint a kárrendezés folyamata tekintetében több kedvezőtlen piaci gyakorlat azonosítható, amely alapvetően a verseny alacsony intenzitására vezethető vissza. A kedvezőtlen piaci gyakorlatok túlzottan magas költségszintet és látens túlbiztosítottságot okozhatnak. A hátrányos folyamatok visszafordítása, valamint a lakásbiztosítási piac élénkítése céljából az MNB megvizsgálja a Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás pályázat

meghirdetésének lehetőségét, amely eredményeképpen a fogyasztók könnyen összehasonlíthatják az egyes biztosítók lakásbiztosítási termékeit.

A tőkepiaci szektorban 2018-ban a legnagyobb kihívást a befektetési vállalkozásokra és szabályozott piacokra vonatkozó új szabályozási keretrendszernek (MiFID II/MiFIR) való megfelelés jelentette, amelyet a piaci szereplők kisebb-nagyobb hiányosságokkal teljesítettek. Az új szabályozás részeként az egyes nemzeti felügyelet, illetve az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (ESMA) is lehetőséget kapott termékintervenciós lépések megtételére. Az ESMA 2018 során élve ezen jogával egyes strukturált termékek vonatkozásában korlátozó (különbözeti ügylet – CFD) és tiltó (bináris opciók) intézkedéseket léptetett életbe.

A technológiai fejlődés hatására a pénzügyi szolgáltatások jelentősen változnak, számos új lehetőség, termék jelenik meg a piacon, amelyek a nem kellően körültekintő fogyasztók számára akár korábban nem ismert kockázatokat is hordozhatnak. Emiatt ezekben az esetekben különösen fontos a körültekintő tájékozódás és a tájékoztatás.

A jogszabályok által előírt tájékoztatási kötelezettségek akkor érik el céljukat, ha a fogyasztók élnek azokkal a lehetőségekkel, jogokkal, amelyek megilletik őket és törekednek a pénzügyi döntések tudatos meghozatalára. Az MNB ezt elősegítendő alakított ki együttműködést a Kormányhivatalokkal, kialakította a Pénzügyi Navigátor kommunikációs eszköztárat, működteti a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatot, továbbá végzi saját szervezésű edukációs tevékenységét és részt vesz más szervezetek által kezdeményezett programokban, amelyek várhatóan hosszabb távon, kitartó munkával fokozatosan pozitív változást eredményeznek a fogyasztói tudatosságban.

1. A pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenység háttere

1.1. MAKROGAZDASÁGI KITEKINTÉS

A fejlett országokban a korábbi élénk konjunkturális folyamatok lassulása, valamint lassan emelkedő infláció várható, ebből következően a monetáris politika irányultságát fokozódó óvatosság jellemzi. A Federal Reserve tavaly négy lépésben fokozatos kamatemelést hajtott végre, ugyanakkor a jövőbeli lépések iránya nem egyértelmű. Az Egyesült Államokban a növekedési adatok bár továbbra is kedvezők, a kereskedelmi háborús fejlemények érdemi kockázatot jelentenek a növekedésre. Az Európai Központi Bank 2018. év végén befejezte az eszközvásárlási programját, ugyanakkor a laza monetáris politika hosszabb ideig történő fennmaradása a piaci árazások és döntéshozói nyilatkozatok alapján egyre valószínűbb, tekintettel a gazdasági növekedés várható lassulására.

Az Európai Unió bankjainak sokkellenálló képessége nőtt, de a bankok továbbra is komoly strukturális kihívásokkal küdenek. Több tagországban az állam és a magánszektor eladósodottsága olyan magas szintet ért el az alacsony kamatkörnyezetben, amit az emelkedő hozamok és mérséklődő gazdasági növekedés közepette egyre kockázatosabb lesz fenntartani. Ez különösen érzékenyen érintheti a bankokat az erős szuverén-bank kapcsolattal rendelkező országokban, például Olaszországban, ahol ráadásul jelentős politikai bizonytalanság is fokozta az államadóssággal kapcsolatos kockázatokat.

A nemteljesítő hitelek aránya uniós átlagban továbbra is csökken, de több tagországban még mindig magas. Ez rontja az érintett bankok jövedelmezőségét és erodálja a bankok hitelnyújtó képességét. A monetáris politika normalizációja a nettó kamatbevétel javulásával ugyanakkor kedvezően hathat a bankok jövedelmezőségének alakulására. Számos bank működési hatékonysága továbbra is alacsony, jelentős költségvonzata miatt halogatják a digitális fejlesztéseket. Ezek elmaradása veszélyezteti a hosszú távú jövedelmezőséget, továbbá a nem-banki szereplők erőteljesebb piaci térnyerését teszi lehetővé, mindkettő pénzügyi stabilitási kockázatokkal is járhat.

A magyar gazdaság 2018-ban dinamikusan bővült, azonban a gazdasági növekedés 2019-től várhatóan fokozatosan lassul. A hazai növekedésben továbbra is jelentős szerep jut a belföldi kereslet bővülésének, amelyben meghatározó a lakossági fogyasztás és a beruházások bővülése. A lakossági fogyasztást a kedvező reálbérfolyamatok mellett az erős fogyasztói bizalom, az élénk lakossági hitelezés és a korábban felhalmozott nettó pénzügyi vagyon támogatják. Az idei évtől a háztartások fogyasztási, megtakarítási, illetve beruházási döntéseit érdemben befolyásolhatják a kormányzat újonnan életbe lépett intézkedései (családtámogatási program, Magyar Állampapír Plusz konstrukciók). A hazai belső kereslet emelkedésével párhuzamosan emelkedik az import, így idén a nettó export várhatóan negatívan járul hozzá a gazdaság bővüléséhez. 2019-ben a szektorok széles körében tapasztalható élénk beruházási aktivitás következtében a felhalmozások GDP-hez való hozzájárulása tovább emelkedhet, míg 2020-tól a kormányzati beruházások mérséklődése visszafogja a beruházások növekedési ütemét. A beruházások mérséklődéséhez bázishatások mellett az anticiklikus fiskális politika is hozzájárul. A 2020-tól várható lassulás ellenére a beruházások szerepe továbbra is meghatározó maradhat a növekedésben, így a GDP-arányos beruházási ráta 28 százalékos szint környékén stabilizálódhat. Az infláció az idei év eleji 3 százalék körüli szintről az elmúlt hónapokban a jegybanki toleranciasáv felső harmadába emelkedett. A fogyasztóiár-index emelkedését elsősorban – a világpiaci olajárak alakulásával összhangban – az üzemanyagárak növekedése okozta.

A belföldi kereslet élénkülése a hitelállomány bővülését eredményezte a háztartási szegmensben. A 2018-ban folyósított lakossági hitelek volumene mintegy 30 százalékkal volt magasabb az előző évi értékénél. Ugyanakkor a hitelezés növekedése a válság előtti évekkel ellentétben, többek között az MNB által bevezetett adósságfék szabályoknak és a hosszabb időszakra rögzített kamatoknak köszönhetően jóval egészségesebb szerkezetben történik.

Az elmúlt években a háztartások fokozatos eladósodása figyelhető meg. Míg 2015-ben a szerződések 16,6 százalékát folyósították 40 százalék feletti jövedeleमारान्यos törlesztőrészlet mutató (JTM) érték mellett, addig 2018-ban ez az érték 22,8 százalékra emelkedett. A változás főként a jellemzően fix kamatozású, alacsonyabb hitelösszegű és rövidebb futamidejű kitettséget jelentő fogyasztási hitelek JTM-növekedésének tudható be, míg a legnagyobb kitettséget jelentő lakáshitelek átlagos JTM-értéke ennél enyhébb mértékben emelkedett. A növekvő eladósodottság kockázatát csökkenti ugyanakkor a reálberek eddigi és várható növekedése, valamint a foglalkoztatottsági adatok javulása.

A változó kamatozású vagy legfeljebb egyéves kamatperiódusú jelzáloghitelek fennálló állománya továbbra is jelentős, kezelendő kockázatot jelent. 2018 negyedik negyedévére 6,5 százalékra csökkent a változó kamatozású, vagy legfeljebb egyéves kamatperiódusú lakáshitelek részaránya az új folyósításokon belül. 2018 végén a fennálló, banki folyósítású jelzáloghitel-állomány közel 60 százalékát, mintegy 2300 milliárd forintot azonban továbbra is változó kamatozású jelzáloghitelek tették ki. E hitelek több mint 60 százaléka 10 évnél hosszabb hátralévő futamidővel rendelkezik, tehát jelentős kamatkockázatot jelent a fogyasztók számára.

A bankok nem változtattak a háztartási hitelkondíciókon, a fix kamatozású lakáscélú hitelek felára a változó kamatozású hitelek szintje alá süllyedt. Az új lakáscélú hitelek THM-szintje 2018 utolsó negyedéve során az előző negyedévhez képest a legtöbb kamatfixálási periódus szerinti kategóriában növekedett. Míg a változó kamatozású lakáshitelek átlagos teljes hitelköltsége 0,2 százalékponttal csökkent, addig az egy évnél hosszabb időszakra rögzített kamatú lakáshitelek THM-értéke a kamatrögzítés időtartamától függően átlagosan 10-25 bázisponttal nőtt az előző negyedévhez képest. Az éven túl rögzített és változó kamatozású hitelek referenciakamat feletti kamatfelár-különbsége a 2018 utolsó negyedévében megfigyelhető átmeneti csökkenés ellenére 2018 júniusa óta negatív, amivel a lakáshitelek árazása a nemzetközi trendekhez igazodott.

2018-ban folytatódott a nemteljesítő jelzálogfedezetű hitelek kivezetése a banki mérlegekből. 2018 végére tovább csökkent a 90 napon túl késedelmes háztartási hitelek hitelintézeti szektoron belüli aránya, így az év végére éves összevetésben 3,2 százalékpontos csökkenést követően 4,5 százalékra mérséklődött a ráta. A hitelintézeti szektor háztartási NPL-rátája a 2017. év végi szinthez képest 4,1 százalékponttal 7 százalékra csökkent 2018 végére. A nemteljesítő háztartási hitelek volumene 399 milliárd forintot tett ki a negyedév végén. A teljes nemteljesítő állomány közel kétharmadát a 90 napnál nagyobb késedelembe lévő hitelek alkotják. A hitelintézeti szektor nemteljesítő háztartási hitelállományának kétharmadát a jelzáloghitelek teszik ki, a legnagyobb állományt pedig a szabad felhasználású jelzáloghitelek képviselik. A nemteljesítő háztartási hitelek értékvesztéssel való fedezettsége továbbra is magas.

1.2. FELÜGYELETI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI IRÁNYOK

Az MNB fogyasztóvédelmi tevékenysége az elmúlt években egyre összetettebbé vált. A klasszikus hatósági ellenőrzési tevékenysége mellett az MNB egyre inkább épít a folyamatos felügyelésre és az annak keretében történő problémakezelésre, előtérbe kerülnek továbbá a fogyasztók széles körét érintő kockázatokat kezelő intézkedések is. A klasszikus hatósági vizsgálati tevékenységre – annak preventív, és szükség esetén szankcionáló hatása miatt – továbbra is kellő hangsúlyt kell fektetni, azonban hatósági vizsgálatot csak indokolt esetben, megalapozott gyanú esetén célszerű indítani. Az MNB aktív fogyasztóvédelmi ellenőrzési tevékenységet folytat, melynek eredményeképpen 2018-ban 249 200 000 Ft értékben került kiszabásra fogyasztóvédelmi eljárás bírság.

A hatósági eszközök mellett kiemelendők a piaci szereplők magatartását befolyásoló egyéb eszközök is, amelynek jó példája a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel pályázati rendszer.

A felügyelés hatékonyságát segíti továbbá a pénzügyi szolgáltatókkal történő folyamatos, kétirányú kommunikáció, amelynek egyik kiemelt eszköze az aggályos piaci magatartások proaktív kezelését lehetővé tévő fogyasztóvédelmi figyelmeztetés, amellyel 2018-ban az MNB összesen 137 alkalommal élt.

A fogyasztói jogok érvényesülése tekintetében fontos a fogyasztókkal kötendő szerződések általános szerződési feltételeinek elemzése a tisztességtelenség gyanúját felvető kikötések szűrése céljából. Ugyan a szerződési feltételek tartalmára vonatkozóan az MNB közvetlen felügyeleti beavatkozási lehetőségei erősen korlátozottak, mivel a tisztességtelenség kérdésében bírósági hatáskör dönten, ennek ellenére – az esetleges pert megelőzően – lefolytatott egyeztetések során eddig

minden esetben elérte az MNB, hogy a szerződési feltételek aggályosnak tartott egyes elemeit az érintett intézmények átgondolják és módosítsák, így per megindítása eddig nem vált szükségessé.

Az MNB fontosnak tartja a pénzügyi lakossági termékekkel kapcsolatos termékfelügyeleti és irányítási intézkedések megfelelő gyakorlatát, amelyre – azaz a termékek kialakítására és fejlesztésére, illetve a fogyasztóknak való értékesítésére és felülvizsgálatára – vonatkozóan 2016-ban jelent meg az MNB elvárásait tartalmazó ajánlás. Az intézményi gyakorlatok áttekintése során az MNB megállapította, hogy a vonatkozó ajánlás szerinti termékfelügyeleti folyamatokkal és ellenőrzési mechanizmusokkal rendelkeznek, ugyanakkor azok belső szabályozottságának foka, az intézkedések alá vont termékek és szolgáltatások köre, a felülvizsgálatok gyakorisága, illetve a fogyasztói érdekek fókuszba helyezése intézményenként jelentős eltéréseket mutat.

Kiemelt figyelmet fordított az MNB a fair banki tájékoztatási szabályok betartásának vizsgálatára is, amelyet az MNB újabb 16 pénzügyi intézménynél vizsgált, elsősorban a szerződéskötést megelőző tájékoztatás és a kamatváltoztatási mutatók jogszabályban foglaltaknak megfelelő alkalmazásának tekintetében. A 2018-ban lezárt vizsgálat kisebb súlyú hiányosságokat tárt fel a „fair banki” előírások betartásában. Emellett kiemelt szerepet kapott a kereskedelmi kommunikációban alkalmazott tájékoztatás vizsgálata is, ahol a bankok körében főként a THM szerepeltetése és reprezentatív példával történő bemutatása kapcsán állapított meg az MNB hiányosságokat.

Fentiek mellett a pénzügyi szektorban az MNB a folyamatos felügyelés keretében észlelt jogszabálysértések, illetve az ügyféljelzések alapján továbbra is indokoltnak tartotta a kis összegű, fedezetlen hitelt, illetve kézzizálogkölcönt nyújtó pénzügyi vállalkozások esetén a THM-mel és a kereskedelmi kommunikációban történő tájékoztatással kapcsolatos jogszabályi rendelkezéseknek történő megfelelés ellenőrzését, folyamatos nyomon követését.

Az MNB továbbá – különös tekintettel a hitelintézetek portfóliótisztítási folyamatának eredményeképpen folyamatosan bővülő piacra – a vonatkozó MNB-ajánlásban lefektetett előírásoknak megfelelő működés ellenőrzése érdekében fenntartotta a lejárt követelések vásárlásával, illetve kezelésével foglalkozó pénzügyi vállalkozások gyakorlatának folyamatos nyomon követésére és a kapcsolódó fogyasztói beadványok kiemelt figyelemmel történő kezelésére vonatkozó prioritást. Az MNB továbbra is indokoltnak tartja a követelésvásárlással foglalkozó pénzügyi vállalkozások és a követeléskezelési tevékenység törvényi szabályozását.

A biztosítási piacon a lakossági befektetési csomagtermékek tájékoztatási és értékesítési folyamataira vonatkozó egységes előírásokat tartalmazó európai uniós rendelet, valamint az egységes tájékoztatók létrehozását, illetve a közvetítői jutalékok nyilvánossá tételét előíró európai uniós biztosításértékesítési irányelv 2018-ban történő hatályba lépése jelentős változásokat hozott, amellyel összefüggésben mind a felügyelt intézmények, mind a felügyeleti hatóságok lépéseket tettek. Az új jogszabályok hazai implementációjának felügyeletében, az érintett piaci szereplők felkészültségének felmérése érdekében, az egységes és jó gyakorlatok kialakításában az MNB támogató, követő felügyeletet és az érintett piaci szereplőkkel való kétoldali kommunikációt, információ- és tapasztalatcserét valósított meg.

A biztosítási szektorban továbbá kiemelt fókuszot kapott a biztosítók értékesítési tevékenységének ellenőrzése a termék-irányítási, tájékoztatási és igényfelmérési rendelkezések tekintetében, fókuszban maradt a fair életbiztosítási ajánlás fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek, illetve az életbiztosítási igényfelmérő tárgyában kiadott MNB-rendeletben foglaltak teljesülésének vizsgálata, valamint a félreértékesítések vizsgálata. Mindezek mellett továbbra is hangsúlyos volt a felügyelésben a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításhoz kapcsolódó tájékoztatás ellenőrzése is.

A tőkepiaci szektorban 2018-ban a legnagyobb újdonságot a befektetési vállalkozásokra és szabályozott piacokra vonatkozó új szabályozási keretrendszer (MiFID II/MiFIR) életbe lépése jelentette. A szabályozás egyik fő célja a befektetők fokozottabb védelmének és a pénzügyi piacok teljesebb átláthatóságának biztosítása. Az MNB az új fogyasztóvédelmi rendelkezések (előzetes tájékoztatóval, marketingközleményekkel és nyilvántartással kapcsolatos előírások) alkalmazását folyamatos felügyelés keretében tekintette át több intézmény esetén. A vizsgálatok kisebb kockázatokat azonosítottak, melyek orvoslására az MNB felszólította az érintett intézményeket. Az MNB 2019 során is nyomon követi ezen rendelkezéseknek való megfelelést. Az új szabályozás részeként az egyes nemzeti felügyeleti, illetve az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (ESMA) is lehetőséget kapott termékintervenciós lépések megtételére. Az ESMA 2018 során élve ezen jogával –

a nemzeti felügyeleti hatóságokkal egyeztetve, azok egyetértésével – egyes strukturált termékek vonatkozásában korlátozó (különbözeti ügylet – CFD) és tiltó (bináris opciók) intézkedéseket léptetett életbe.

Az MNB által a közvetítői szektort érintően korábbi években azonosított kockázatok – például az ügyfél-tájékoztatás során megjelenő hiányosságok, a nem kielégítő mennyiségű ajánlatok elemzése és átadása, valamint az igényfelmérés során felmerülő hiányosságok és nem megfelelő termékajánlások – képezték a közvetítői szektor fogyasztóvédelmi felügyelésének alapját.

Az MNB kiemelten fontosnak tartja a 2017 közepétől elérhető Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelt (MFL) forgalmazó intézmények pályázati kiírásnak megfelelő működését. Az MNB az ellenőrzések eredményeképpen több esetben is még korai szakaszban hívta fel az intézmények figyelmét hibás gyakorlatokra, amivel segítette az MFL-termékek gördülékeny és átlátható ügyműködését és megelőzte a fogyasztói panaszokat.

Az MNB fontosnak tartja a kockázatok kezelését is, így kiemelt figyelmet fordított a korábban megkötött változó kamatozású jelzáloghitel kamatkockázatáról való tájékoztatásra. A Magyar Bankszövetséggel való együttműködés keretében a bankszektor biztosítja, hogy – az adós ez irányú döntése esetén – kedvező feltételek mellett lehetővé váljon a változó kamatozású jelzáloghitel hosszabb távon fix kamatozásúra módosítani.

Az információs technológia fejlődése továbbra is folyamatosan új kihívások elé állítja a felügyelési tevékenységet. Az MNB többek között az Innovation Hub és a Regulatory Sandbox kialakításával válaszolt e kihívásra. Az Innovation Hubon keresztül az MNB gyors konzultációs fórumot biztosít az innovátorok részére a felmerülő kérdések mielőbbi tisztázása érdekében. A Regulatory Sandbox révén az MNB pedig biztosítja, hogy az újításokat ellenőrzött körülmények között, korlátozott számú ügyfelet érintően, megfelelő garanciákkal a gyakorlatban „élesben” is kipróbálhassák az innovátorok és a fogyasztók.

A felügyelési tevékenység során kiemelt figyelmet fordít az MNB a felügyelési tevékenység során alkalmazott eszközök fejlesztésére és a piaci szereplők versenyképességére. Ennek során figyelembe veszi a korábbi években kialakult, folyamatosan fejlődő Big Data, FinTech, InsurTech, RegTech irányzatok aktualitásait és a felügyelés során igyekszik élni az azok által kínált lehetőségekkel, továbbá inspirálja a felügyelt intézményeket a szükséges fejlesztések elvégzésére.

Az előzők mellett a digitalizáció is fontos terület, egyrészt a felügyelt intézményekkel szembeni elvárásként megfogalmazva, másrészt a felügyelési tevékenység folytatásával összefüggésben, mivel ez hozzájárul a fenntartható fejlődéshez és alapját képezi a modern pénzügyi szolgáltatásoknak.

A felügyelési feladatok ellátása mellett a fogyasztóvédelem különösen fontos eszköze az edukáció. Ennek sikeressége érdekében a fogyasztókat az érdeklődési körüknek, élethelyzeteknek és életkoruknak, továbbá a témák sajátosságainak megfelelő csatornán érthető és a figyelmet kellően felhívó módon igyekszik elérni az MNB. Ennek érdekében az MNB a hagyományos edukációs tevékenységén túl a multinacionális cégeken kívül az online játékot üzemeltető vállalkozásig összefog a gazdasági élet egyéb szereplőivel is.

2. Fogyasztóvédelmi kockázatok

2.1. PÉNZPIACI SEKTORBAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK

Az MNB ügyfélszolgálatára beérkezett fogyasztói kérelmek¹ 65 százaléka, az ügyfélszolgálati megkereséseknek pedig több mint fele, a pénzügyi szektor termékeihez és szolgáltatásaihoz kapcsolódott.

A korábbi évekhez hasonlóan továbbra is a hitelezési tevékenységhez, ezen belül is a lakáshitelekhez, valamint a hitelezésből eredő fizetési kötelezettség elmulasztásához kapcsolódott a legtöbb tájékoztatáskérés, valamint fogyasztói panasz. Ugyanakkor a korábbi évekhez képest nagyobb arányban keresték fel az MNB ügyfélszolgálatát olyan adósok, akik tartozását a hitelt nyújtó intézmény követeléskezelésre tovább értékesítette. A követeléskezelési tevékenységhez kapcsolódóan megfogalmazott fogyasztói panaszok és tájékoztatáskérések több mint 80 százaléka valamilyen pénzügyi szolgáltatásból eredő követelés behajtásához kapcsolódott. A hitelezési és a behajtási tevékenységet érintő megkeresések legnagyobb része a fogyasztó és a pénzügyi intézmény közti elszámolást érintette, továbbá emelkedő számban érkeztek méltányossági kérelmek is a fizetési nehézséggel küzdő adósoktól. A hitelszerződéseken és a követeléskezelési tevékenységen túl folyószámla-szerződésekkel, pénzforgalmi szolgáltatásokkal, továbbá bankkártyaműveletekkel kapcsolatban érkezett a legtöbb tájékoztatáskérés és panasz. A folyószámlaszerződések esetében jellemzően a pénzügyi szolgáltatók által felszámított díjakat kifogásolták a fogyasztók. A pénzforgalmi szolgáltatások esetében – mint az átutalás vagy a beszedés – a legtöbb panasz és tájékoztatáskérés a pénzügyi intézménynek adott megbízás teljesítésével összefüggésben érkezett. A bankkártyával végrehajtott műveleteket érintő megkeresések és panaszok közül a legtöbb a szolgáltatás minőségével, megbízás teljesítésével összefüggésben érkezett, ugyanakkor jelentős számban keresték fel fogyasztók az MNB ügyfélszolgálatát általános tájékoztatáskéréssel is.

A pénzügyi szektorban – a korábbi évekhez hasonlóan – továbbra is kiemelt figyelem övezte a fair banki jogszabályok betartását, így az MNB 2018-ban további 10 intézmény vizsgálatát kezdte meg, elsősorban a kamatváltoztatási mutatók jogszabályokkal összhangban történő alkalmazásának tekintetében. A pénzügyi szektor további célként jelent meg a dinamikus fejlődő és új, innovatív termékek és szolgáltatások áttekintése, nyomon követése és az esetleges fogyasztóvédelmi kockázatok kiszűrése.

A közvetítői szektorban az integrált prudenciális és fogyasztóvédelmi felügyelés során a független pénzügyi közvetítők esetében lefolytatott vizsgálatokban a panaszkezelési és ügyféltájékoztatással összefüggő szabályok betartása volt fókuszban. Így célvizsgálatok keretében került ellenőrzésre a Hitelcentrum Szolgáltató Kft. és HC Központ Pénzügyi Közvetítő Kft. fogyasztóvédelmi tevékenysége. Előbbinél 2 000 000 forint, míg utóbbi esetében 1 000 000 forint fogyasztóvédelmi bírság került kiszabásra panaszkezelési és ügyfél-tájékoztatással összefüggő szabályok megsértése miatt. A kérelemre indult eljárások fő fókusza továbbra is a szerződéskötést megelőző tájékoztatás volt, azonban megfigyelhető volt a tavalyi évhez képest a beadványok számának csökkenése.

A követeléskezelési szektorban – a korábbi évek gyakorlatát fenntartva – az MNB továbbra is kiemelt figyelemmel kezelte a lejárt követelések vásárlásával és kezelésével foglalkozó pénzügyi vállalkozások magatartására vonatkozó fogyasztói beadványokat és a kérelemre, illetve hivatalból indított vizsgálatok tárgyát képező – jellemzően panaszkezeléssel és a Központi Hitelinformációs Rendszerbe történő adattovábbításra vonatkozó kifogások kezelésével kapcsolatos – kockázatokon túlmutatóan azonosított egyéb, az MNB-ajánlásban foglalt, fogyasztóvédelmi elvek betartásának elmaradásából eredő kockázatokat. Így például a folyamatos felügyelési tevékenységének fókuszát képezték a nem megfelelő fogyasztói tájékoztatás, a kapcsolatfelvétel, a kapcsolattartás, az engedményezővel történő együttműködés nehézségei is.

¹ Fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás lefolytatására irányuló kérelmek.

2.1.1. Tisztességes hitelezés

Továbbra is kiemelt fókusz kap a 2015. február 1-jétől életbe lépett fair banki szabályok betartásának vizsgálata. A 2018. harmadik negyedévében zárult, 16 pénzügyi intézményt érintő vizsgálat fő témája a szerződéskötést megelőző tájékoztatás és a kamatváltoztatási mutatók jogszabályban foglaltaknak megfelelő alkalmazásának ellenőrzése volt. A vizsgálat alá vont 16 pénzügyi intézményből 15 esetében került – kisebb súlyú, nem rendszerszintű hiányosságok miatt – jogszabálysértés megállapításra, a kiszabott fogyasztóvédelmi bírságok összege 13,65 millió Ft volt. A piaci szereplők egyes hitelügyleteinél nem volt utólag igazolható a tájékoztató dokumentumok átadása, a jelzáloghitelek személyre szóló tájékoztatói hiányosak voltak, illetve több esetben az egyoldalú kamatmódosítási gyakorlatuk sem felelt meg teljeskörűen a fair banki szabályoknak. Az MNB a jogsértések megállapítása és a fogyasztóvédelmi bírság kiszabása mellett határozataiban a jogszabályi megfelelés érdekében intézkedések megtételére kötelezte az intézményeket, melyeket végrehajtottak. Az MNB 2018. évben 10 pénzügyi intézmény esetében kezdte vizsgálni a kamatváltoztatási mutatók jogszabályban foglaltaknak megfelelő alkalmazását, illetve a kamatváltozásról való tájékoztatás jogszabályi megfelelését. A vizsgálatok lezárására várhatóan 2019 első félévében kerül sor.

2.1.1.1. Kamatkockázat és kezelési lehetőségek

Az MNB több intézkedésének köszönhetően az új háztartási lakáshitel-folyósítások már nem hordoznak érdemi kamatkockázatot.

1. keretes írás

Az MNB számos eszközzel támogatja a hosszabb távra rögzített kamatozású lakáshitelek térnyerését

Az MNB 2016. október 1-jétől vezette be a **Jelzáloghitel-finanszírozás Megfelelési Mutatót (JMM)** a jelzáloghitelek finanszírozásához kapcsolódó lejárat eltérés csökkentése érdekében, ami közvetetten, a jelzáloglevél-piac mélyítésével ösztönözte a fix kamatozású hitelek terjedését is.

Az MNB 2017 júniusában elindította **Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel (MFL) programját**. A kizárólag hosszabb kamatperiódus mellett folyósítható, sztenderdizált, könnyedén összehasonlítható MFL-termékek az új folyósításokon belüli növekvő részarányuk révén hatékonyan támogatják a háztartások kamatkockázatának mérséklését.

Ezt követően az MNB 2018 során **monetáris politikai célú kamatcsereeszköz (MIRS)** alkalmazásával és **jelzáloglevél-vásárlási programmal** járult hozzá a jelzáloglevél-kibocsátás további emelkedéséhez és a laza monetáris kondíciók érvényesüléséhez a hozamgörbe hosszabb szakaszán.

2018 októberétől az MNB a **jövedelemarányos törlesztőrészlet-mutató (JTM) előírás módosításával** is hozzájárult az új folyósítás egészséges szerkezetének fenntartásához.

Az MFL minősítési keretrendszer és a bankok alacsony költség mellett történő hosszú lejáratú forrásbevonását támogató jegybanki programok eredményeként a lakáshitel-folyósítások szerkezete kedvező módon a korábban jellemző változó kamatozású hitelek felől a hosszabb időszakra rögzített kamatozású termékek irányába tolódott el. Ennek köszönhetően háztartásban az erősödő új háztartási lakáshitelezés a kamatkockázat szempontjából egészségesebb szerkezetben valósul meg.

2. keretes írás

A Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek eddigi eredményei

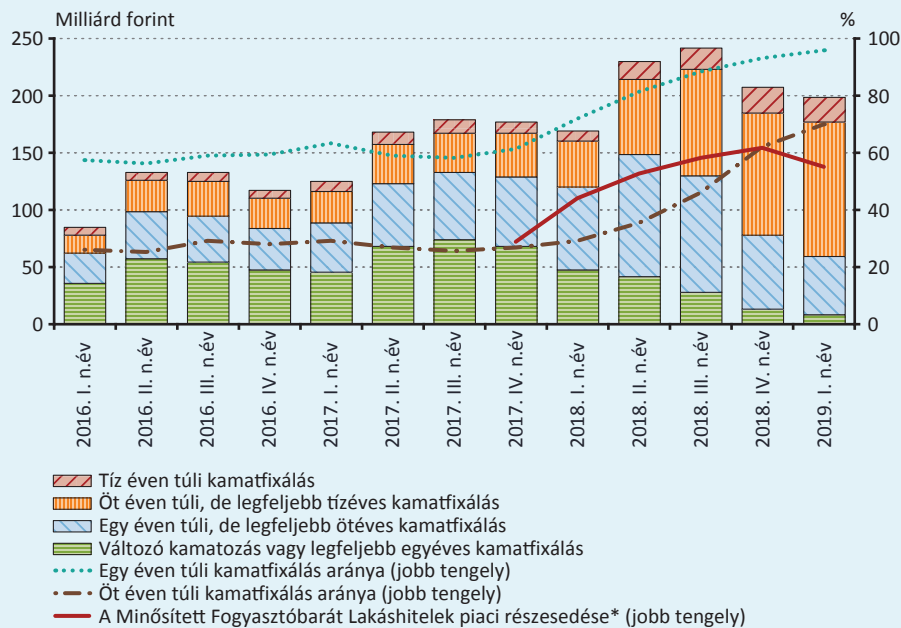
Az MNB 2017-ben a bankrendszeri verseny élénkítése érdekében, fogyasztóvédelmi szempontokat is figyelembe véve alkotta meg az MFL minősítési keretrendszert. A minősítés bevezetése előtt a háztartási lakáshitel-folyósítások 45-50 százalékát a stabilitási és fogyasztóvédelmi szempontból is kedvezőtlen, számottevő kamatkockázatot

hordozó változó kamatozású termékek adták, az éven túl kamatfixált hiteleket pedig régiós összehasonlításban is magas kamatfelár mellett folyósították a bankok. A minősítés bevezetésének célja volt, hogy egységes feltételrendszerű, így könnyedén összehasonlítható, kedvező árazású és hosszabb időszakra rögzített kamatozású lakáshitelek terjedjenek el a piacon. 2018 decemberére a minősített termékek piaci részesedése 60 százalék fölé emelkedett a legalább öt éves kamatrögzítésű új lakáshitelekben belül, hozzájárulva a háztartások kamatkockázattal szembeni kitettségének mérsékléséhez és a lakáscélú hitelezés egészséges szerkezetének megőrzéséhez.

2017. szeptember és 2019. április között 470,29 milliárd forint értékben több mint 39 ezer MFL-szerződést folyósítottak a részt vevő intézmények. 2018 során folytatódott a hosszabb időszakra, tíz évre vagy a futamidő végéig kamatfixált MFL-termékek térnyerése a minősített termékek folyósításán belül (1. ábra). A minősített termékek részesedése 2019 elejére 60 százalék közelében stabilizálódott a potenciálisan minősíthető, legalább öt éves kamatrögzítésű új lakáshitelek kihelyezésén belül. E kedvező tendenciát támogatta az MFL Pályázati Kiírás 2018. októberi módosítása is, melynek keretén belül kivételre kerültek a kamatkockázattal szemben legkisebb védelmet nyújtó hároméves kamatperiódusú minősített termékek és lehetőség nyílt a 15 évre kamatfixált lakáshitelek minősítésére is.

1. ábra

A lakáshitel-folyósítások kamatperiódus szerinti megoszlásának alakulása



*Az MFL termékek piaci részesedést 2018 szeptemberéig a minősített hitelek potenciálisan minősíthető, három évnél hosszabb kamatperiódusú, 2018 októberétől az öt évnél hosszabb kamatperiódusú, banki lakáshitel-folyósításán belüli részarányaként számítottuk.

Forrás: MNB

A minősített termékek térnyerésével párhuzamosan az egy évnél hosszabb időszakra rögzített kamatozású lakáshitelek aránya az új lakáshitel-folyósításán belül 2019 áprilisára 97 százalékra emelkedett. Az egy évnél hosszabb időre kamatfixált lakáshitelek folyósításán belül meghatározóvá vált a tízéves kamatrögzítés és számottevők a tíz évnél hosszabb időre, jellemzően a teljes futamidőre kamatfixált termékek is, míg a kockázatosabb, változó kamatozású konstrukciók részesedése a korábban jellemző 40-50 százalékos szintről 3 százalék közelébe süllyedt. Az MFL-programnak és más, a hosszú lejáratú forrásbevonást támogató jegybanki intézkedéseknek köszönhetően a lakáshitelezés szerkezetének kedvező irányú átrendeződésével az új folyósítás már nem hordoz érdemi kamatkockázatot.

Az egyre intenzívebbé váló piaci verseny következtében megfigyelhető az egy éven túl rögzített és a változó kamatozású lakáshitelek átlagos kamatfelár-különbségének folyamatos csökkenése is. Ennek eredményeként 2018 májusára

az egy éven túli kamatfixálású lakáshitelek relatív költséghátránya eltűnt. Ezzel a hosszabb távra rögzített kamatozású lakáshitelek magasabb kamata már kizárólag a hosszabb távú források bevonásának magasabb költségéből adódik. A lakáshitel-folyósítások szerkezetének átrendeződése és az éven túl kamatfixált termékek árazásának megváltozása illeszkedik a nemzetközi trendekhez és támogatja a háztartási hitelezés egészséges szerkezetének fenntartását.

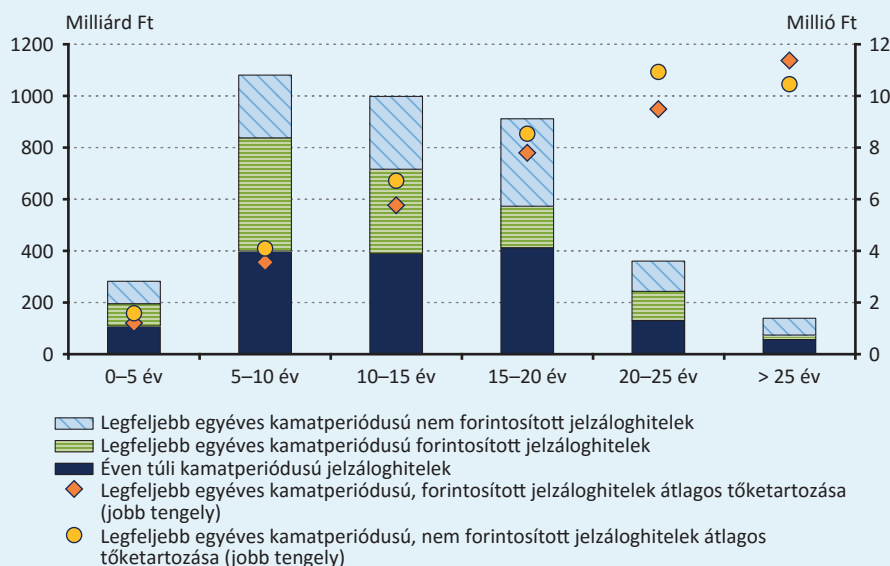
Az MNB a 2018. évben fokozottan ellenőrizte az intézmények Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel (MFL) termékek nyújtásával kapcsolatos gyakorlatát. Az MNB rendszeres ellenőrzései a pénzügyi intézmények Pályázati kiírásnak való megfelelését vizsgálták, amely többek között a kötelező érvényű ajánlat kiadására, a felszámított díjak mértékére, az ügyletek átfutási idejére, valamint az alkalmazott induló kamatszint megfelelőségére is kiterjedt. Az MNB több intézménynél azonosított kisebb súlyú hiányosságokat a kötelező érvényű ajánlatok teljes körű kitöltöttségével és a fogyasztók honlapon történő tájékoztatásával kapcsolatosan. Továbbá egyes hitelügyletek esetében az induló díjak, illetve a szerződésbe rögzített, valamint az alkalmazott kamatszint meghaladta a Pályázati kiírás alapján meghatározott korlátokat. Az MNB gyors intézkedése eredményeképpen a pénzügyi intézmények a szerződések korrekcióját elvégezték és beállították a megfelelő kamatszintet, továbbá az esetlegesen felmerülő többletfizetéseket visszatérítették.

Az MNB rendszeres ellenőrzései hozzájárultak az MFL-termékek gördülékeny és átlátható ügyintézéséhez, amelyet alátámaszt a termékekre az MNB-hez érkező ügyféljelzések alacsony száma.

A változó kamatozású jelzáloghitelek fennálló állománya azonban továbbra is számottevő, kezelendő kockázatot jelent. 2018 végén a fennálló jelzáloghitel-állomány nemzetközi összevetésben is magas részét, közel 60 százalékát, mintegy 2300 milliárd forintot a változó kamatozású vagy legfeljebb egyéves kamatfixálású hitelek tették ki (2. ábra).

2. ábra

A fennálló jelzáloghitelek állományának eloszlása a hátralévő futamidő szerint



Megjegyzés: Szerződésszám szerint a banki folyósítású, teljesítő jelzáloghitelek fennálló állománya 2018. december végén. Forrás: MNB.

Különös figyelmet érdemel a forintosított hitelek kezelése, mivel a devizaalapú fogyasztói jelzálogkölcsön-szerződések módosulásakor a forintra átváltás során a pénzügyi intézmények referencia kamatlábhoz kötött kamatot alkalmaztak, így több mint 2700 milliárd forintos egyszeri tétellel nőtt a fennálló változó kamatozású forint jelzáloghitel-állomány. A mérsékelt kamatkörnyezet ez idáig akár érdemben is csökkenthette a törlesztési terheket e hitelek esetében, azonban a kamatkockázat bekövetkezése számottevően növelné ezen adósok törlesztési terheit (1. táblázat).

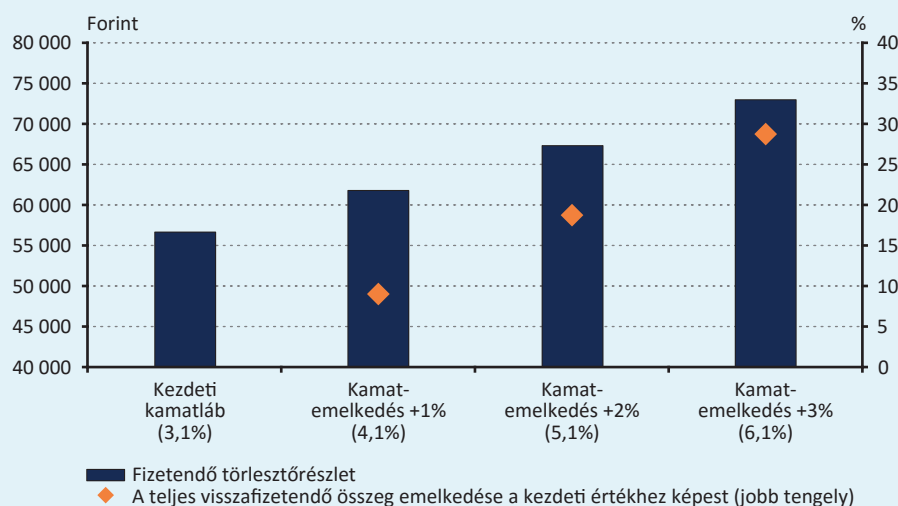
1. táblázat**A fennálló, kockázatosnak tekinthető, változó kamatozású jelzáloghitel-állomány a hitelintézeti szektorban (2018. december)**

	Változó kamatozású jelzáloghitel-állomány	Forintosított változó kamatozású jelzáloghitel-állomány
Volumen szerint	895 milliárd forint	620 milliárd forint
Szerződésszám szerint	129 ezer szerződés	80 ezer szerződés

Forrás: MNB. Megjegyzés: A fair bank törvény előtt folyósított, legalább 10 éves hátralévő futamidejű, teljesítő jelzáloghitel-állomány.

A kamatkockázattal szembeni kitettséget növeli, hogy ezen változó kamatozású jelzáloghitel-állomány több mint 60 százaléka tíz évnél hosszabb hátralévő futamidővel és átlagosan közel 5 millió forintos fennálló tőketartozással rendelkezik.

Egy esetleges 1-3 százalékpontos kamatemelkedés jelentősen, mintegy 20-30 százalékkal is emelheti a törlesztőrészletet (3. ábra).

3. ábra**Egy változó kamatozású hitel törlesztőrészlet-változása kamatemelkedés esetén**

Forrás: MNB. Megjegyzés: A legfeljebb egyéves kamatperiódusú hitelek 2018 negyedik negyedévi átlagos kamata, 10 millió forintos hitelösszeg és 20 éves futamidő feltételezése esetén. Az ábrázolt kalkuláció a kamatkockázatot felsőbecsléseként azonnali kamatsokkal számol.

Amennyiben a kamat például 10 éves kamatperiódusban rögzítésre kerül, a törlesztőrészlet valamivel magasabb lesz, de a törlesztési teher hosszabb időszakra kiszámíthatóvá válik. Amennyiben a kedvezőtlen kamatkörnyezet 10 év után is fennmarad, a kamatperiódushoz kötött hitel is átárazódik, azonban annak hatása mérsékelt törlesztőrészlet-növekedést eredményez az időközben lecsökkent tőketartozásra tekintettel.

A már fennálló változó kamatozású hitelek esetében a hitelek kiváltása vagy a meglévő szerződések módosítása enyhíthet az adósok kamatkockázatán. Ha az ügyfél jelenleg meglévő változó kamatozású hitelét egy hosszabb távra rögzített kamatozású hitellel váltja ki, vagy a meglévő szerződését a hitelnyújtóval közösen hosszabb kamatrögzítéssel módosítja, jelentősen mérsékelheti a kamatkockázatát. A hitelkiváltás során az ügyfélnek ki kell fizetnie az új hitel felvételéhez, valamint az előző hitel előtörlesztéséhez, vagy a szerződésmódosítás adminisztrációjához kapcsolódó egyszeri költségeket, cserébe a hátralévő futamidőn a korábbiakhoz képest jóval hosszabb ideig, vagy esetleg a futamidő végéig változatlan összegű törlesztőrészletek révén fizetheti vissza tartozását. A fentiekből következik, hogy minél alacsonyabbak az egyszeri költségek, minél nagyobb kamatláb csökkenést tud elérni az ügyfél, valamint minél hosszabb a hátralévő futamidő, annál jobban megérheti az ügyfélnek a hitelkiváltás megfontolása. Tekintettel arra, hogy a változó kamatozású hitellel rendelkező adósok hitelét még sok esetben több mint tízéves hátralévő futamidő, valamint az aktuális kínálati kondíciókhoz képest magas kamatláb jellemzi, számos esetben lehet tér e jelzáloghitel kiváltására, módosítására. A kamatkockázat mérséklése

szempontjából kedvező, fix kamatozású vagy hosszabb kamatrögzítésű hitellel történő kiváltások hosszabb távon való ösztönzése céljából ugyanakkor a hitelkiváltáshoz kapcsolódó fogyasztói terhek csökkentése indokolt.

A fennálló változó kamatozású jelzáloghitel-állomány kamatkockázatának érdemi mérsékléséhez a hosszabb kamatrögzítésű hitellel történő kiváltások számottevő növekedése szükséges. A hitelkiváltási célból szerződött lakáshitelek részesedése az új folyósításon belül az utóbbi években jellemzően 3-4 százalék körül alakult. A hitelkiváltások alacsony szintjét vélhetően a folyamattal járó, a fogyasztók oldalán jelentkező, jelentős költség- és időigény okozhatja. A folyamat egyszerűsödése és a költségek csökkenése kedvező hatással bírna a kiváltások és az ügyfelekért folyó verseny intenzitására. Az MFL-termékek térnyerésével párhuzamosan azok hitelkiváltásra történő felhasználása is növekedett, így 2018 végére a kiváltások mintegy felét minősített hitellel refinanszírozták. Ennek köszönhetően a kiváltó hitelek kamatperiódus szerinti szerkezete is kedvező irányba, a hosszabb kamatfixálás felé mozdult el.

Figyelemmel arra, hogy a fennálló változó kamatozású hitelek kamatkockázata jelentős mértékű állományt érint, az MNB a már meglévő jelzáloghitelek kamatkockázatának csökkentése érdekében – szoros együttműködésben a Magyar Bankszövetséggel –, többek között fogyasztóvédelmi szempontokat is méregelve ajánlásban² rögzítette elvárásait. Az ajánlás célja, hogy a meglévő változó kamatozású jelzáloghitelek kamatának esetleges változásával kapcsolatos kockázat a fogyasztók számára bemutatásra kerüljön, elősegítve a fogyasztók valamennyi releváns információ ismeretében történő, tájékozottabb döntéshozatalát a szerződésben rejlő kamatkockázat felülvizsgálatának szükségessége tekintetében. Fontos ugyanis, hogy a fogyasztók ne csupán az aktuális kamatmértékeket és törlesztőrészeket mérlegeteljék, hanem a változó kamatozású hitelre vonatkozó kamatkockázatok hosszú távú lehetséges következményeit is értékeljék. Az ajánlástól az MNB azt várja, hogy a szerződésmódosítások ösztönzésén keresztül a változó kamatozású forint jelzáloghitellel rendelkező fogyasztók számára minél egyszerűbben elérhetővé válik a kiszámíthatóbb, a törlesztési terhel szempontjából biztonságosabb, hosszabb távon fix kamatozás.

A jelenlegi, EU-szinten egységesen meghatározott THM-számítási módszertan különösen a referencia-kamatlábhoz kötött változó kamatozású hitelszerződésekben rejlő kamatkockázatot nem tükrözi, tekintve, hogy a THM bemutatása a teljes futamidőre az induló kamatszint változatlanóságát feltételezi. Az MNB ezért szorgalmazza a THM-számítási módszertan olyan irányú módosítását, amely a kamatkockázatok transzparensabb bemutatását célozza.

2.1.1.2. Kombinált hitelkártya-konstrukciók

2018-ban is folytatódott a fogyasztói hitelek állományának dinamikus növekedése, amelynek egy része olyan kombinált, „hibrid” konstrukció volt, amelyben a hitelkártya-hitelkeret áruvásárlási vagy szabad felhasználású céllal kerül folyósításra és a hitelkártya törlesztésétől eltérő, egyenlő összegű törlesztéssel kerül megfizetésre.

Ezen újszerű megoldások jellemzője, hogy az így igénybe vett kölcsön üzleti kamata alacsonyabb, mint a hitelkártya-tartozás elszámolási időszakon kívüli visszafizetése esetén érvényes üzleti kamatszint. A megfizetett törlesztőrészlet tőkerésze növeli a felhasználható hitelkártya-hitelkeret összegét és így a hitelkártya-hitelkeret összege ismételt igénybe vehető akár fix futamidejű és rendszeres törlesztőrészletű kölcsönként (áruhitel és személyi kölcsön) vagy a „hagyományos” hitelkártya-konstrukció keretein belül is.

A „hibrid” termékekkel kapcsolatosan megjelenő kockázatok jellemzően tájékoztatási jellegűek, tekintettel arra, hogy a termék működésének megértése fokozottabb fogyasztói odafigyelést igényel. Körültekintő fogyasztói tájékoztatással biztosítható, hogy – valamennyi fontos jellemző ismeretében – a fogyasztó azt a hitelterméket vegye igénybe, amely a céljainak leginkább megfelelő, ezzel elkerülve a félreértékesítéseket és az ezekből adódó fogyasztói panaszokat. Az MNB a „hibrid” termékekben rejlő fogyasztóvédelmi kockázatra tekintettel kiemelt figyelemmel kísérte és kíséri a jövőben is az ilyen termékekkel kapcsolatos intézményi gyakorlatokat.

² A Magyar Nemzeti Bank 9/2019. (IV. 15.) számú ajánlása a változó kamatozású jelzáloghitelek kamatkockázatáról, valamint az annak kezeléséről való tájékoztatás elősegítéséről.

2.1.1.3. Tájékoztatási hiányosságok különböző hiteltermékeknél

Az MNB folyamatosan ellenőrizte a pénzügyi intézmények által közzétett kereskedelmi kommunikációk jogszabályi megfelelését. Az MNB 9 intézményt érintően 11 esetben hozott határozatot a kereskedelmi kommunikációval kapcsolatos jogszabályok megsértése miatt. A feltárt főbb jogszabálysértések a fogyasztóknak nyújtott hiteltermékek hirdeteiben a THM feltüntetésének hiánya vagy nem feltűnő szerepeltetése, illetve a reprezentatív példa szerepeltetésének hiánya vagy nem a jogszabályi rendelkezésekben előírt tartalommal való feltüntetése voltak.

Az Erste Bank Zrt. a személyi kölcsönök és folyószámlahitelek reklámozása során több esetben nem, vagy nem feltűnően jelenítette meg a THM értékét, többször hiányos tartalommal, nem feltűnő módon, illetve bizonyos esetekben egyáltalán nem szerepeltetett reprezentatív példát, emellett több hirdetésben nem a jogszabályban előírt hitelösszeget figyelembe véve számította ki a THM értékét. A kiszabott bírság összege 14 millió Ft volt. Az MKB Bank Zrt. esetében a THM, a reprezentatív példa, a jelzáloghiteleknel a reprezentatív példán túli tájékoztatás és a hitelhez kapcsolódó szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésének kötelezettségéről szóló tájékoztatás feltüntetésének elmulasztása miatt 13,5 millió Ft bírság került kiszabásra. A Raiffeisen Bank Zrt. a személyi kölcsön termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikációiban több alkalommal nem a jogszabályban előírt kölcsönösszeggel számítva tüntette fel a reprezentatív példát és nem feltűnően jelenítette meg a THM értékét, a kiszabott bírság összege 11 millió Ft.

Az Erste Lakástakarék Zrt. esetében a THM nem feltűnő módon került feltüntetésre, illetve nem a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő kölcsönösszeg és futamidő figyelembevételével megadott reprezentatív példa alkalmazása miatt 7,5 millió Ft bírság került kiszabásra. A K&H Bank Zrt.-nél lefolytatott két vizsgálat megállapította, hogy a kereskedelmi kommunikációk egyikénél a megfelelő helyen nem jelenítette meg, a többi esetben pedig nem a jogszabályban előírt tartalommal tette közzé a reprezentatív példát, illetve a hitelkártyákra vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a THM értékét nem kellően figyelemfelkeltő módon vagy egyáltalán nem jelenítette meg. A kiszabott bírság összege összesen 8,5 millió Ft volt.

A Takarékszövetkezeti Bank Zrt. esetében a lakáshitelek THM-értékének nem feltűnő módon való megjelenítése miatt 4,5 millió Ft, a Sopron Bank Zrt. esetében a THM nem feltűnő módon való, illetve feltüntetésének hiánya miatt 2 millió Ft, míg az ONEY Magyarország Zrt. esetében a THM nem feltűnő feltüntetése, illetve a reprezentatív példa feltüntetésének elmulasztása, illetve nem feltűnő megjelenítése miatt mindösszesen 8,5 millió Ft bírság került kiszabásra.

Fentiek mellett az MNB 2018-ban egy kisösszegű hitelezéssel foglalkozó pénzügyi vállalkozással, a MikroCredit Zrt.-vel szemben a sorsolásra vonatkozó reklám tilalmának megsértésére tekintettel 1 millió forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

A kézirő fedezete mellett nyújtott hitelezési tevékenység vizsgálata – tekintettel arra, hogy a felügyeleti tapasztalatok alapján az ilyen szolgáltatást igénybe vevő fogyasztói réteg jelentős hányada kiszolgáltatottabb helyzetben van – a korábbi évek gyakorlatához hasonlóan továbbra is hangsúlyos eleme volt a fogyasztóvédelmi felügyelésnek. Az MNB a továbbiakban is kiemelten kezelte ezen szektorban a THM maximum mértékére, számítására vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásának ellenőrzését. Ezen cél teljesülése érdekében a nem bankcsoporthoz tartozó pénzügyi vállalkozások tekintetében az MNB 2018-ban összesen 4 célvizsgálatot indított a THM kiszámítására és a THM maximum betartására, valamint 2 célvizsgálatot indított a kereskedelmi kommunikációra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek történő megfelelés ellenőrzése érdekében. Szintén hangsúlyos eleme volt a felügyeleti tevékenységnek a tájékoztatási gyakorlat ellenőrzése, mivel a zálogtárgyak kiváltásakor ezen fogyasztói kört érzékenyen érintheti a késedelem kapcsán felszámításra kerülő kamatok, díjak és jutalékok összege, illetve kényszerértékesítés esetén a kényszerértékesítési eljárásról, valamint az elszámolási kötelezettség teljesítéséről szóló megfelelő tájékoztatás elmaradása. Ezen fogyasztói érdekek védelme érdekében az MNB folyamatos felügyelési tevékenysége során figyelemmel kíséri a kézirőghitel nyújtó pénzügyi vállalkozások honlapján közzétett hirdetményeket, illetve az interneten és az egyéb kommunikációs csatornákon közzétett hirdetéseket, és szükség esetén eljárást kezdeményez a jogsértő intézményekkel szemben.

Az MNB a kézirőghitelezési tevékenységet végző intézményeket illetően 2018. évben feltárt jogszabálysértések tekintetében a Békés Takarékszövetkezettel szemben tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, a THM feltüntetés nem megfelelése, továbbá a reprezentatív példa hiánya miatt 1,5 millió Ft, a THM számítási módszertan, valamint a THM maximum értékének megsértése miatt a Korona Takarékszövetkezettel szemben 10 millió, továbbá a Centrál Takarékszövetkezettel szemben 2,5 millió Ft bírságot szabott ki.

2018. év során került publikálásra továbbá a kézizálog tevékenységre vonatkozó 24/2018. MNB-ajánlás, mely a korábbi évek során folytatott vizsgálati tapasztalatokra, illetve a folyamatos felügyelés során szerzett tapasztalatokra alapozva fogalmazta meg a kézizáloghitelezés során követendő felügyeleti – fogyasztóvédelmi és prudenciális szempontú – elvárásokat.

3. keretes írás

A Kézizálog tevékenységre vonatkozó ajánlás

A pénzügyi intézmények által közvetlenül, valamint függő kiemelt közvetítők útján végzett kézizálog fedezete mellett történő pénzkölcsön nyújtásáról szóló 24/2018. (VII. 5.) MNB-ajánlás célja a pénzügyi intézmények által közvetlenül, valamint kiemelt közvetítő útján végzett, kézizálog fedezete mellett nyújtott pénzkölcsönrel, valamint a zálogkölcsönt nyújtó pénzügyi intézmények refinanszírozásával kapcsolatban az MNB elvárásainak megfogalmazása, és ezzel a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése, a vonatkozó jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése. Az ajánlás alkalmazását az MNB 2018. szeptember 15-től kezdődően várja el az érintett pénzügyi intézményektől.

Az ajánlás a kézizáloghitel termékekre, a késedelem kapcsán felszámítható kamatok, díjak és költségek mértékére, a zálogkölcsönnyújtást megelőző és a kényszerértékesítéshez kapcsolódó tájékoztatásra vonatkozóan, illetve a zálogjegy, az üzletszabályzat és a hirdetmény tartalmi elemeivel kapcsolatban fogalmaz meg fogyasztóvédelmi szempontból követendő gyakorlatokat.

Az MNB nem tartja a fogyasztói érdekekkel összeegyeztethetőnek, ezáltal elfogadhatónak a 30 napnál rövidebb futamidő alkalmazását és a futamidőt többszörösen meghaladó türelmi idő alkalmazását. Az MNB elvárja, hogy az intézmények maximálják a késedelem kapcsán felszámított kamatok, díjak és költségek mértékét, a késedelem kapcsán felszámított díjak, költségek esetében elvárja, hogy azok mértéke igazodjon a zálogtárgy őrzésével, értékének megóvásával, valamint a kényszerértékesítéssel kapcsolatban ténylegesen felmerülő költségekhez. Az MNB nem tartja elfogadhatónak azt a kölcsönnyújtói magatartást, amely késedelmes teljesítés esetén az ügyleti kamat mértékét többszörösen meghaladó díjat alkalmaz, valamint jó gyakorlatnak tartja, hogy a késedelmi kamat mértéke ne haladja meg az alkalmazott ügyleti kamat másfélszeresének legfeljebb 3 százalékponttal növelt mértékét és ne legyen magasabb a kézizálog fedezete mellett nyújtott hitelek esetében irányadó maximális THM-mértéknél.

A zálogkölcsönnyújtást megelőző tájékoztatással kapcsolatban az MNB elvárja, hogy az intézmények tájékoztatása terjedjen ki a záloghitelezéshez kapcsolódó fogalmakon túl a THM megjelölésére, a futamidőn túli kiváltás esetén követendő eljárásra és az ennek során felszámított kamatokra, díjakra és költségekre, továbbá a kényszerértékesítés esetén az intézmények elszámolási kötelezettségére. A késedelem kapcsán felszámított kamatok, díjak és költségek kapcsán az MNB elvárja továbbá, hogy az intézmény tájékoztassa a fogyasztókat arról, hogy azoknak mekkora a maximális mértéke és mely – intézményeknél felmerült – költségek alapján kerültek felszámításra. Az MNB jó gyakorlatnak tartja a fogyasztók kényszerértékesítést megelőző és azt követő – elszámolási kötelezettség összegét is tartalmazó – közvetlen értesítését, amennyiben elérhetőségüket előzetesen az intézménynek megadták.

Az MNB a fentiekben túl az ajánlásban elvárásokat fogalmaz meg a zálogjegyek és a hirdetmények tartalma kapcsán, melyek közül a zálogjegyeken szereplő tájékoztatás számos új, fogyasztóvédelmi szempontból kiemelt jelentőséggel bíró elemmel bővült, így a prolongáláshoz, a késedelmes teljesítéshez, a kiváltáshoz és a kényszerértékesítéshez kapcsolódó főbb dátumokra, felszámított kamatokra, díjakra, költségekre, azok maximális mértékére, valamint az elszámolási kötelezettségre és az elévülési időre vonatkozóan. A hirdetmények kapcsán az MNB jó gyakorlatnak tartja a díjstruktúra ábrán történő szemléltetését, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy az egyes kamatok, díjak, költségek mikor, a futamidő, vagy a türelmi idő során, illetve egyéb, az üzletszabályzatban nevesített időszakban kerülnek felszámításra, továbbá a zálogkölcsön-szerződés módosítás, a hosszabbítás és a kényszerértékesítés feltételeinek, a követendő eljárásnak és a kapcsolódó kamatok, költségek, díjak összegének reprezentatív példán keresztül történő bemutatását.

2.1.1.4. Hitelkártya-szerződések aggályos kikötései

Közérdekű kereset előterjesztésére irányuló jogkörében az MNB egy-egy pénzügyi szektorra kiterjedően folyamatosan monitorozza, hogy a pénzügyi szervezetek fogyasztókkal kötött szerződéseiben alkalmazott általános szerződési feltételek megfelelnek-e a jóhiszeműség és tisztesség polgári jogi követelményeinek. Az MNB az előző években elsőként a gépjárműlízing-szerződéseket tekintette át, majd eredményesen elvégezte a fogyasztói jelzáloghitel-szerződések elemzését is. Az elemzés keretében felvetett tisztességtelenségi aggályok nyomán az érintett pénzügyi intézmények az elvárásoknak megfelelően módosították a kifogásolt szerződéses kikötéseket.

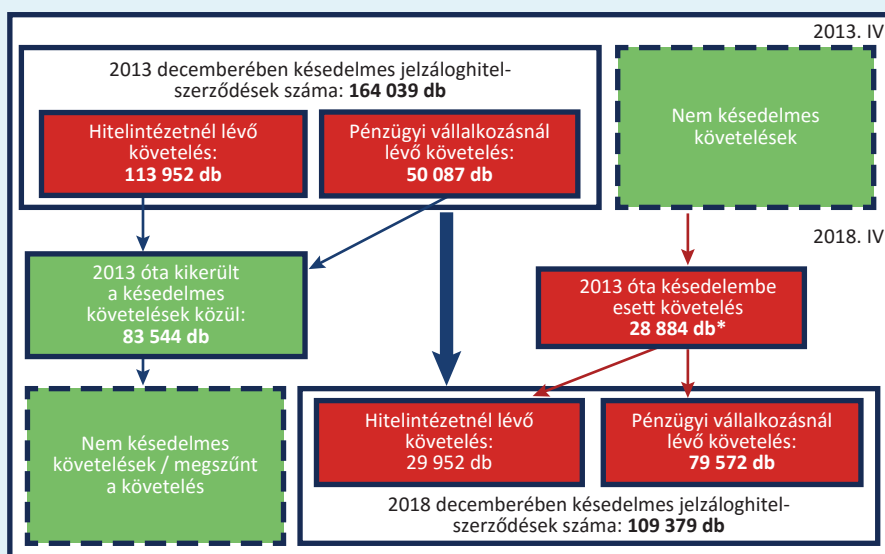
Az MNB 2018-ban a hitelkártya-szerződések átfogó elemzését kezdte meg, figyelemmel a kártyás fizetési forgalom jelentőségének növekedésére és az utóbbi években megjelenő innovatív pénzforgalmi megoldásokra, továbbá a hitelkártyatermék bonyolult, a fogyasztók számára gyakran nehezen áttekinthető konstrukciójára. Az MNB a tisztességtelenségi szempontból aggályosnak tekintett általános szerződési feltételekkel szembeni fellépésével a hitelkártyatermékek fogyasztóbarát irányba történő fejlesztését kívánja előmozdítani. Annak érdekében, hogy a kedvező változások a piaci szegmens egészét illetően és a versenyt nem torzítva érvényesüljenek, az MNB az elemzést a piac valamennyi meghatározó szereplőjére kiterjedően végzi el. E körben az MNB célkitűzése, hogy az elemzési folyamat lezárását követően kötendő fogyasztói hitelkártya szerződések kizárólag tisztességes és fogyasztói szempontból is áttekinthető és érthető feltételeket tartalmazzanak. Az elemzési folyamat 2019. év folyamán fejeződhet be.

2.1.2. A késedelmes jelzáloghitel-adósok helyzete

A késedelmes jelzáloghitel-adósok helyzete az elmúlt években fokozatos javulást mutatott. Míg 2013 végén a Központi Hitelinformációs Rendszer adatai szerint a teljes pénzügyi rendszerben mintegy 164 ezer késedelmes jelzáloghitel-szerződést (vagy ilyen szerződésből eredő követelést) tartottak nyilván, ez a szám 2018 végére 109 ezer szerződésre mérséklődött (4. ábra). A látványos csökkenésben több tényező is szerepet játszott. A Nemzeti Eszközkezelő tevékenysége nyomán közel 40 ezer korábban késedelmes hitelszerződés került ki a nemteljesítő szerződések köréből, míg az ingatlanpiac élénkülése az önkéntes fedezetértékesítések, valamint a kényszerértékesítések révén tette lehetővé a késedelem megszűnését. Mindezzel egy időben azonban olyan szerződések is késedelembe estek, melyek korábban teljesítők voltak. E szerződések jelentős része azonban szintén 2010 előtt került megkötésre és így egyértelműen az előző, túlzott kockázatvállalással jellemezhető hitelciklus következményének tekinthetők.

4. ábra

A háztartási nemteljesítő jelzáloghitel-követelések számának változása 2013 és 2018 negyedik negyedéve között



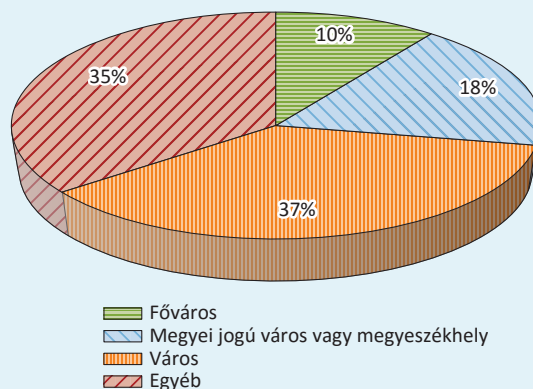
Forrás: MNB, KHR

A késedelmes szerződések aggregált számában bekövetkező javuláson túl a szerződéseket kezelő intézmények körében is jelentős változás tapasztalható. Az ingatlanpiac élénkülésével párhuzamosan a követelésvásárlási piac élénkülése is megfigyelhető volt. Így miközben 2013 végén a nemteljesítő jelzáloghitel-szerződések közel 70 százaléka még a hitelintézetek (kereskedelmi bankok, külföldi bankok fióktelepei, szövetkezeti hitelintézetek) mérlegében volt, ez az arány 2018 végére 27 százalékra mérséklődött. A követelésértékesítések következtében a hitelintézetek mérlegén belül a 90 napon túl késedelmes háztartási hitelek összes háztartási hitelhez viszonyított aránya 4,5 százalékra csökkent a csúcspot jelentő közel 20 százalékos szintről.

Az ingatlanpiaci élénkülés ugyanakkor egyenlőtlenül érintette az egyes adósokat. Településtípus szerint a késedelmes jelzáloghitel-adósok 72 százaléka városokban és községekben él (5. ábra), mely településtípusok csak kisebb mértékben részesültek az ingatlanpiac elmúlt években megfigyelhető élénküléséből. Míg a fővárosban 2013 negyedik negyedéve és 2018 harmadik negyedéve között 144 százalékkal nőttek a lakásárak, ugyanez a városokban csak 75 százalék, míg a községekben mindössze 41 százalék volt. Az egyenlőtlen ingatlanpiaci élénkülés a hitelekre jellemző hitelfedezeti arányon is nyomot hagy: az állomány mintegy 58,4 százaléka esetében a hitelfedezeti arány meghaladja a 100 százalékot, azaz az ingatlan értékesítése esetén sem biztosított a késedelmes követelés teljes körű kiegyenlítése.

5. ábra

A nemteljesítő jelzáloghitelek aránya településtípus szerinti bontásban



Forrás: MNB, KHR

A túlzott mértékben eladósodott, de valamekkora vagyonnal és jövedelemmel rendelkező adósok helyzetén többek között a családi csődvédelmi eljárás is hivatott segíteni. A 2015-ben életbe lépett eljárás kihasználtsága azonban alacsony: az Igazságügyi Minisztérium sajtómegkeresésre adott tájékoztatása szerint³ 2019. február 7-ig 1460 adósságrendezési eljárást regisztráltak, amelyekhez összesen mintegy 3300 ember (adós, adóstárs, kezes) kapcsolódott. A program kihasználtságának növelése érdekében indokolt lehet a korlátozott belépési kedv okainak feltérképezése, és a gátló tényezők mentén az eljárás módosítását is érdemes lehet átgondolni.

Az MNB továbbra is kiemelt figyelmet fordít a követelésvásárlási és követeléskezelési tevékenység fogyasztóvédelmi felügyeletére. A 2018-ban is folytatódó tendencia szerint kérelemre fogyasztóvédelmi eljárások elsősorban a követeléskezelő pénzügyi vállalkozások panaszkezelési eljárásával, valamint a központi hitelinformációs rendszerről szóló törvény szerinti kifogások kezelésével összefüggésben indultak. E tapasztalatok felhasználásával az év során az MNB kettő, a következő évre is átnyúló, panaszkezelési eljárásra, illetve a központi hitelinformációs rendszerrel összefüggő kifogások kezelésére irányuló fogyasztóvédelmi célvizsgálatot indított. Lezárásra került továbbá a pénzügyi vállalkozások követeléskezelési és követelésértékesítési gyakorlatának ellenőrzése érdekében indított témavizsgálat, melynek során több intézmény esetében is az engedményezéssel kapcsolatos értesítéseknek nem az MNB ajánlása által elvárt határidőben történő megküldésével kapcsolatos mulasztások kerültek feltárára. Emellett az MNB folyamatos felügyelés keretében számos további esetben jelezte a követeléskezelő intézmények számára a feltárt, fogyasztóvédelmi szempontból aggályos gyakorlatot,

³ <https://magyarnemzet.hu/gazdasag/meg-mindig-sokan-nyognek-a-devizahitelek-kartetelei-miatt-4563812/>

különös figyelemmel – a jelentős fogyasztóvédelmi kockázatot hordozó – kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás során való elérhetőségre, valamint az engedményezéssel kapcsolatos értesítés tartalmi elemeire vonatkozó felügyeleti elvárásokra. A vizsgálati tapasztalatok alapján a fogyasztók továbbra is gyakran vitatják a követelés jogalapját ésösszecszerűségét, valamint a központi hitelinformációs rendszerben tárolt adatok tartalmának megfelelőségét, amelyek vizsgálata azonban nem az MNB hatáskörébe, hanem a bíróság döntési jogkörébe tartozik.

A követeléskezelési tevékenységgel összefüggésben az MNB prioritásként kezeli a kamatok, díjak, költségek felszámításával összefüggő piaci gyakorlat felügyeleti elvárásokhoz igazítását. Az MNB folyamatos felügyelési tevékenysége során 10 követeléskezelő pénzügyi vállalkozás kamatok, díjak és költségek felszámításával kapcsolatos gyakorlatát mérte fel. Az MNB néhány esetben tapasztalt nem fogyasztóbarát gyakorlatot – így a kifejezetten a követeléskezelési tevékenység végzéséért felszámított adminisztratív költségátalány, vagy az operatív költségek tovább hárítása –, mely tapasztalatok az új, fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló MNB ajánlás kidolgozása során figyelembevételre kerültek.

4. keretes írás

Követeléskezelési tevékenységet érintő MNB-ajánlás

Az MNB Pénzügyi Stabilitási Tanácsa a piaci szereplőkkel, társhatóságokkal, civil és szakmai szervezetekkel történő szakmai egyeztetést követően 2019 januárjában jóváhagyta a fogyasztóval szembeni követeléskezelési tevékenységről szóló 2/2019. (II. 13.) számú ajánlást (Ajánlás), amely a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Elnökének a követeléskezelők számára a követeléskezelési gyakorlatuk során elvárt fogyasztóvédelmi elvekről szóló 14/2012. (XII. 13.) számú ajánlása felülvizsgálatának eredményeként született.

A követeléskezelési szektorra vonatkozó követelmények felülvizsgálatát a felügyeleti elvárások és a jogszabályi környezet, valamint a piaci gyakorlatok elmúlt időszakban végbement változásainak összevetése, továbbá a szükséges felügyeleti iránymutatások megfogalmazásának igénye indokolta. A követeléskezelési gyakorlatok felügyeleti elvárások mentén történő egységesítése által biztosítható mind a piaci szereplők, mind pedig az adósok számára azon eszközök megismerése és legjobb gyakorlatoknak megfelelő alkalmazása, amelyek révén a követeléskezelési folyamat során a jogviszony a felek érdekeit kiegyensúlyozottabban szolgáló keretek között rendezhető.

Az Ajánlás címzettjei a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény hatálya alá tartozó, pénzügyi szolgáltatás nyújtására irányuló, megszűnt szerződésekből származó, illetve a követelészvásárlás keretében átvett, valamint a pénzügyi intézmény által megbízási jogviszony alapján kezelt egyéb (akár közüzemi vagy hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szerződésből eredő), fogyasztókkal szemben fennálló lejárt követelések kezelésére irányuló tevékenységet végző szervezetek és személyek.

Az Ajánlás értelmében az adós a követeléskezelő által érvényesített követelés fogyasztónak minősülő kötelezettje. Mindazonáltal az Ajánlásban megfogalmazott, a követeléskezelés során az adóssal szemben tanúsítandó magatartásokat, gyakorlatokat az MNB jellemzően a követelésnek a kezessel szembeni érvényesítése során is elvárja.

Az Ajánlás rögzíti azon felügyeleti elvárásokat, amelyeket az MNB elvár a tisztességes és együttműködő magatartás tekintetében, és amelyek betartása elősegíti az egységes intézményi gyakorlatok kialakulását, továbbá – az adósok rendelkezésére álló információk körének bővülésén keresztül – hozzájárul a felek közötti bizalom megőrzéséhez, valamint az együttműködés minőségének javulásához.

Túl azon, hogy az Ajánlás rögzíti a követeléskezelés során követendő általános elveket, az adósok tájékoztatására, a kapcsolatfelvételre és kapcsolattartásra vonatkozó szabályokat, a szervezeti szabályokat, a belső szabályzat minimális tartalmi elemeit és a nyilvántartással kapcsolatos felügyeleti elvárásokat, új követelményt támaszt a követeléskezelőkkel szemben azáltal, hogy rögzíti a teljesítési megállapodásra vonatkozó fogyasztóvédelmi jellegű elvárásokat is.

Az Ajánlás rögzíti a követelés átruházásával kapcsolatos jó gyakorlat ismérveit is annak érdekében, hogy a követelések jog- ésösszecszerűsége és a rendszeres értesítőlevelek megküldése dokumentumokkal alátámasztott legyen, így elősegítve a követelésvásárlás mint pénzügyi szolgáltatási tevékenység átláthatóságát.

Az Ajánlás további új és hangsúlyos eleme a kamatok, díjak, költségek felszámításával kapcsolatos felügyeleti elvárások megfogalmazása, mely iránymutatás célja, hogy a követeléskezelő működése során a jóhiszeműség és tisztesség követelményével összhangban kizárólag a követelés érvényesítésével összefüggésben felmerülő, igazolt és indokolt költségeit terhelje az adósra. Az Ajánlás azon túl, hogy egyértelműen rögzíti, hogy a követeléskezelési tevékenység szükségszerű velejárójaként jelentkező működési költségek nem háríthatók át az adósra, elvárásaként fogalmazza meg azt is, hogy a követeléskezelő kizárólag olyan – az adós által követhető és átlátható struktúrában meghatározott – költségeket terhelhet az adósra, amelyek a követelés mértékével arányosak, és közvetlenül kapcsolódnak az adott követelés érvényesítéséhez. E témakörben kiemelendő, hogy az engedményes követeléskezelő által alkalmazott általános szerződési feltételek az engedményezéssel nem válnak az adós és a követeléskezelő között fennálló jogviszony részévé, ezért az Ajánlás a nem kívánatos piaci gyakorlatok visszaszorítása érdekében rögzíti, hogy a követeléskezelő által alkalmazott általános szerződési feltételek alkalmazására adott adós vonatkozásában kizárólag akkor kerülhet sor, ha az adós azokat megismerte és kifejezett nyilatkozatával elfogadta.

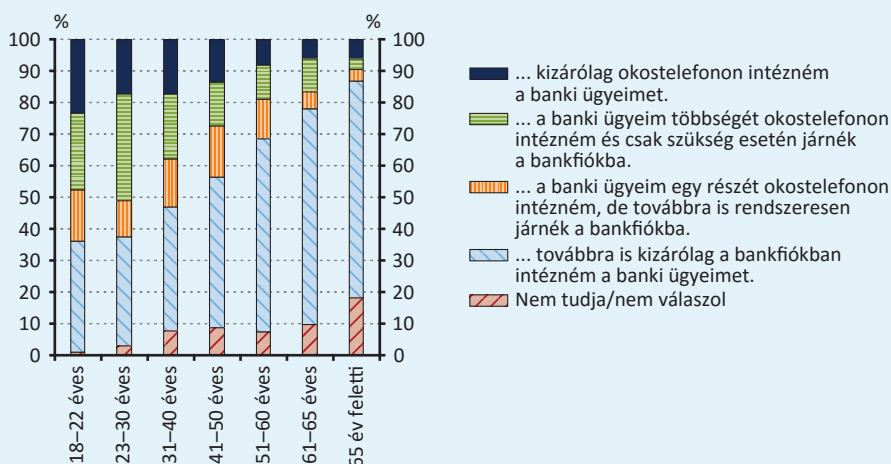
Az Ajánlás által megfogalmazott magatartási formákat és jó gyakorlatokat, azoknak a szektor szereplőinek követeléskezelési tevékenységébe történő beépítését és kontrollált betartását az MNB elvárja és fokozottan figyelemmel kíséri a fogyasztók és a családok érdekeinek védelmében.

2.1.3. A FinTech jelentette kihívások fogyasztóvédelmi szempontjai

Az MNB által végzett felmérések alapján a fogyasztók egy jelentős része kifejezetten nyitott a pénzügyi szolgáltatások terén alkalmazott technológiai újítások iránt. Az érdeklődő fogyasztók számára vonzóak mutatkozik a FinTech szolgáltatások által kínált kényelem, gyorsaság és az alacsonyabb költségek. A 18–22 év közötti korosztály a leginkább nyitott az innovációra. Azonban az előnyök mellett továbbra is igény mutatkozik az offline ügyintézésre, így a bankfiókra is, csupán a megkérdezettek 15 százaléka intéznék kizárólag online banki ügyeit (6. ábra).

6. ábra

Fogyasztói nyitottság az e-bankolás irányába
(Ha minden banki szolgáltatás elérhető lenne okostelefonon...)



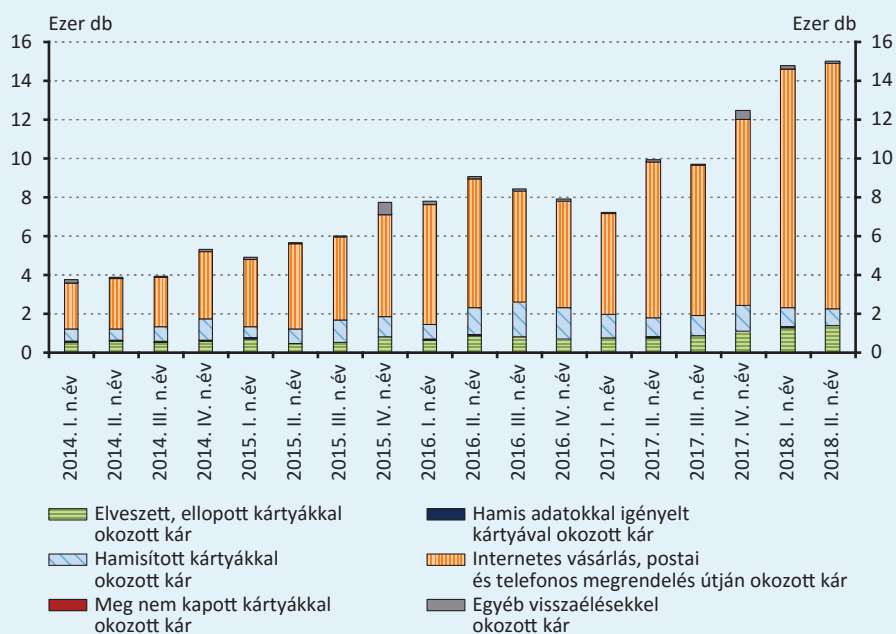
Forrás: Századvég, MNB

A technológia vezérelt pénzügyi innovációk kontrollálatlan elterjedése azonban fogyasztó- és adatvédelmi aggályokat, illetve működési kockázatokat és pénzügyi stabilitási kérdéseket is felvet. Fennállhat a veszélye, hogy az újszerű megoldásokban és szolgáltatás-igénybevételi módokban rejlő ismeretlenség nem kellően megalapozott fogyasztói döntésekhez vezet. Az innovatív szolgáltatások sajátja ugyanis, hogy azok technológiai támogatottsága révén igénybevételük, ill. a szerződéskötés átfutási ideje érdemben gyorsabb, ezért a szolgáltatások igénybevételénél fontos a fogyasztók figyelmét felhívni arra, hogy kellő körültekintéssel járjanak el és tartózkodjanak az impulzív döntésektől.

Kiemelt szerepe van továbbá az adatkezelésnek is, ugyanis a személyes adatok nem megfelelő kezelése vagy akár azok illetéktelen felhasználása megtévesztheti, károsíthatja a fogyasztókat. Ezek a meghatározó negatív élmények mérsékelhetik a bizalmat a pénzügyi közvetítőrendszer iránt, ami ellen ösztönözheti a további igénybevételét a digitális, innovatív megoldásoknak, ezáltal a pénzügyi rendszer megújulásának. Hazánkban a kibocsátói oldalon elkövetett fizetési kártyás visszaélések száma folyamatos növekedést mutat az elmúlt években, főként az online csatornák terjedésével párhuzamosan (7. ábra). Azonban a visszaélések teljes forgalomhoz viszonyított aránya továbbra is elhanyagolható mértékű, a visszaélések tekintetében pedig a hatályos jogszabályi biztosítékok révén a keletkezett károk alacsony hányadát kellett közvetlenül a fogyasztóknak viselniük.

7. ábra

A hazai kibocsátású fizetési kártyákkal itthon és külföldön elkövetett visszaélések száma a visszaélések típusa szerint csoportosítva



Forrás: MNB

A jogszabályi biztosítékok megléte és a pénzügyi tudatosság fejlesztése kiemelt a fogyasztók védelme érdekében. Az innovációk biztonságos terjedése érdekében a szabályozói oldalról a megfelelő biztosítékok és fékek beépítése szükséges, a fogyasztói többletet növelő innovációk hátráltatása nélkül. Kiemelt figyelmet érdemel továbbá a fogyasztói tudatosság növelése, mivel a pénzügyek terén is elengedhetetlen a folyamatos technológiai fejlődés vívmányainak ismerete és biztonságos alkalmazása. Az elmúlt évben is kiemelt hangsúly helyeződött a pénzügyi kultúra fejlesztésére és a tudatosság növelésére. Ennek eredményeként többek között megjelent az MNB közreműködésével összeállított Pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiája is.

A jogszabályi biztosítékok által védett megoldások fogyasztói oldalról továbbra is kiemelt szerepet játszanak egy termék vagy szolgáltatás igénybevétele során. Az MNB felmérése keretében megkérdezettek 63 százaléka biztosan nem próbálna

ki olyan szolgáltatást, amelyre nem vonatkoznak a pénzügyi szolgáltatásokra általában érvényes pénzügyi biztosítékok. A fókuszcsoporthoz tartozók interjúja alapján a bankokba vetett bizalomnak köszönhetően az ügyfelek jelenleg még sok esetben a megszokott szolgáltatójukat preferálják a FinTech cégekkel szemben. A felmérésben résztvevők elsősorban adatvédelmi aggályokat fogalmaztak meg a pénzügyi innovációkkal kapcsolatban, a modern technológián alapuló szolgáltatásokat feltehetőbbnek ítélik. Emellett kockázatot látnak a pénzügyi döntések túla automatizálásában is, ami gyors és megalapozatlan döntésekre ösztönözheti a fogyasztókat.

2018-ban is több innovatív szolgáltatás került bevezetésre a lakossági piacon, melyek jellemzően a fogyasztó bankolásának megkönnyítését célozták. Egyre több intézmény kínálja az online számlanyitást lehetőségét is, amelynek igénybevételével immár elkerülhető a bankfióki ügyintézés és a várakozási idő. Az online számlanyitás esetében a fogyasztó azonosítására és a bankszámlanyitáshoz szükséges adatainak megadására egy videóhívás keretében, egy arra alkalmas elektronikus hírközlő eszközön (okostelefonon, tableten, számítógépen) keresztül kerül sor.

Az innovatív szolgáltatások egyikeként a hazai piacon megjelent a QR kóddal történő fizetési opció. A QR kód egy kétdimenziós vonal vagy pontkód, amely tartalmazza a fizetni kívánt tranzakció adatait, ezáltal a QR kód okostelefonnal történő beolvasását követően lehetővé válik a számlán szereplő összeg kiegyenlítése. A QR kódos fizetés nyújtotta előnyöket a QR kód olvasására képes okostelefonnal és banki mobilalkalmazással rendelkező fogyasztók tudják kihasználni. A QR kód előnye, hogy a tranzakció adatainak fogyasztók általi megadására nincs szükség, emellett a QR kód bármilyen szögből beolvasható, a beolvasás pedig mindössze néhány másodpercet vesz igénybe.

Már 2018-ban elindult a lakossági piacon az érintésmentes ATM-ek tesztelése, 2019 elején pedig piaci bevezetésre került a bankkártya nélküli készpénzfelvétel lehetősége. Ennek a megoldásnak a lényege, hogy a fogyasztó mobiltelefonjára letölti az intézmény mobilapplikációját, amelyen keresztül a készpénzfelvételhez egy kódot igényel. A kód a fogyasztó mobiltelefonjára érkezik, ezt a kódot kell az ATM-en keresztül megadni, így nincs szükség a bankkártya használatára.

A fizetéskezdeményezési szolgáltatók és a számlainformációs szolgáltatók által kínált új szolgáltatások számos technikai kihívást és megoldandó feladatot teremtenek. A pénzforgalmi szolgáltatóknak lehetővé kell tenniük az objektív, megkülönböztetéstől mentes elektronikus hozzáférést a fizetésiszámla-szolgáltatásaikhoz. Cél, hogy a FinTech cégek a „hagyományos” pénzügyi közvetítőkkal egyenlő feltételek mellett működjenek, ehhez hatékonyabb fogyasztóvédelem és EU-s pénzforgalom kialakítása, valamint az internetes biztonság növelése szükséges.

5. keretes írás

Azonnali fizetési rendszer (AFR) bevezetése

2020. március 2-ától Magyarországon is elérhető lesz a világ már számos országában bevezetett azonnali fizetési szolgáltatás. A jogszabályi előírások alapján a 10 millió forint alatti egyedi belföldi forint átutalások lebonyolítására legfeljebb 5 másodperce lesz a pénzforgalmi szolgáltatóknak. Ez azt jelenti, hogy nem csupán a pénz jóváírásának kell megtörténnie a kedvezményezett oldalán közel valós időben, de azzal szabadon is kell tudnia rendelkeznie a fogadó félnek, azaz újabb átutalásokat, vásárlási tranzakciókat is kezdeményezhet szinte azonnal. További eltérés lesz a jelenlegi helyzettel a rendszer folyamatos működése, azaz az azonnali fizetéseket az év bármely napján, bármely órában végre lehet majd hajtani. A valós idejű végrehajtás, valamint a várható új innovatív fizetési megoldások révén az azonnali fizetések gyakorlatilag bármely fizetési helyzetben a készpénzes tranzakciók alternatívái lehetnek a közeljövőben.

A rendszer egyik új szolgáltatása lesz, hogy akár a kedvezményezett számlaszámának ismerete nélkül, sokkal könnyebben megjegyezhető másodlagos számlaazonosító segítségével is lehetőség lesz fizetések indítására. A rendszer indulásakor másodlagos számlaazonosítóként legalább EGT országkódot tartalmazó mobiltelefonszámot, adóazonosító jelet vagy adószámot, továbbá elektronikus levelezési cím regisztrációját kötelező lehetővé tenni. Egy számlaszámhoz több másodlagos számlaazonosító is beregisztrálható, egy másodlagos számlaazonosítót azonban csak egy számlaszámhoz lehet kapcsolni. A másodlagos számlaazonosítók regisztrációjára a központi adatbázisban a számlavezető pénzforgalmi szolgáltatóknál, bankoknál lesz lehetőség. Ehhez a központi adatbázishoz a szigorú

adatvédelem érdekében csak pénzforgalmi szolgáltatók férhetnek hozzá és kizárólag célhoz kötötten, az ügyfelek által adott átutalási megbízások lebonyolítására használhatják fel az itt található adatokat.

Fontos tudni emellett, hogy a másodlagos számlaazonosítók hozzákapsolása a számlaszámokhoz egyáltalán nem azt jelenti, hogy ettől kezdve például a telefonszám ismeretében bárki számára hozzáférhetővé válik egy bankszámla. A másodlagos számlaazonosítók az egyszerűbb címezhetőséget segítik, azaz ezek beregisztrálásával kizárólag azt tudják támogatni a fogyasztók, hogy mások egyszerűbben tudjanak pénzt küldeni számukra, azonban az eddigiekhez hasonlóan tranzakciók indításához továbbra is a számlatulajdonos vagy a rendelkezésre jogosult jóváhagyása szükséges. A másodlagos számlaazonosítók megadása emellett az egyszerűbb számlacsomagváltást is támogatja. Amennyiben a fogyasztók valamely másodlagos azonosítójukat, például a soha nem változó adóazonosítójukat adják meg munkáltatójuknak, üzleti partnereiknek vagy bármely olyan félnek, akitől rendszeresen kapnak utalásokat, akkor biztosítani tudják azt, hogy az adóazonosító mögötti számlaszámot bármikor lehetőségük lesz megváltoztatni. Ez tehát azt jelenti, hogy a másodlagos számlaazonosítók széles körű használatával anélkül lehet bármikor bankot váltani, hogy a megváltozó számlaszámról tudatni kellene másokat.

Egy másik lényeges új szolgáltatás lesz a fizetési kérelem, amely akár a kártyás fizetés, valamint a jelenlegi csoportos beszédések és a sárga csekk alternatívája is lehet. A fizetési kérelmek olyan, a kedvezményezett által küldött üzenetek, amelyek tartalmazznak minden, az átutalások indításához szükséges adatot, így a fizető félnek már csak jóvá kell hagynia saját pénzforgalmi szolgáltatójánál a fizetés indítását. A gyakorlatban ennek használata számos fizetési helyzetben képzelhető el. Többek között lehetséges alkalmazni a bolti vásárlásoknál, amikor a kereskedő által a megfelelő összegre kiállított kérelmet a mobilfizetési alkalmazásunkban tudjuk majd egy gombnyomással jóváhagyni. De éppúgy elképzelhető a fizetési kérelmek használata számlafizetésekénél, amelyek esetében a papír alapú számlakezeléshez képest jóval egyszerűbb használat mellett az az előny is megvan, hogy a fizetés csak a fizető fél jóváhagyásával történhet meg. Ez egyrészt biztosítja azt, hogy senki nem terhelheti meg az ügyfelek számláját azok jóváhagyása nélkül, másrészt adott befizetési határidőn belül a fogyasztó döntheti el, hogy mikor fizet, például a rendszeres jövedelmének beérkezééhez igazítva a számlafizetéseinek időpontját.

Ahogy a fentiek is mutatják, az azonnali fizetések jóval szélesebb körben lesznek használhatók, mint a jelenlegi átutalások. Ezeket az előnyöket – pénzküldés vagy vásárlás bárhol, bárkinek, bármikor – akkor tudják igazán kihasználni a fogyasztók, ha az átutalásokat a számlavezetőjük nem terheli tranzakciónkénti díjakkal. Azaz a fogyasztóknak érdemes olyan számlacsomagokat választaniuk, amelyeknél az átutalások használata ingyenes. További szempont lehet a szolgáltatóváltásnál, hogy az adott bank vagy egyéb pénzforgalmi szolgáltató támogatja-e a fizetési kérelmek indítását és fogadását. Emellett lényeges lehet azt is megvizsgálni, hogy az adott pénzforgalmi szolgáltatónak van-e olyan mobilfizetési alkalmazása, amellyel az azonnali fizetés fent bemutatott előnyei kihasználhatók. Azaz lehet-e fizetési kérelmeket fogadni a mobilalkalmazásban, támogatja-e az az érintéssel bolti fizetéseket vagy képes-e QR-kódok beolvasására és generálására.

A mobilalkalmazásokkal és más kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatban érdemes azt is látni, hogy a 2019-ben életbe lépő új európai pénzforgalmi szabályozás (PSD2) révén olyan új harmadik fél szolgáltatók is megjelenhetnek, amelyek szintén kínálhatnak innovatív fizetési megoldásokat. Azaz az új, FinTech típusú harmadik fél szolgáltatások használatával akkor is elérhetővé válhat az azonnali fizetési rendszer valamennyi funkciója, ha a számlavezető pénzforgalmi szolgáltató mobilfizetési megoldása nem lesz megfelelő a fogyasztók részére, vagy nem biztosítja például a fizetési kérelmek küldését vagy fogadását.

2.2. BIZTOSÍTÁSI SEKTORBAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK

Az MNB ügyfélszolgálatához érkezett fogyasztói kérelmek 27 százaléka, a megkereséseknek pedig a 23 százaléka érintette a biztosítási szektort. Mind a kérelmek, mind a megkeresések száma csökkent az előző évhez képest. Az ügyfélszolgálati tapasztalatok szerint a szektoron belül a korábbi évekhez hasonlóan 2018-ban is a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatban érkezett a legtöbb ügyféljelzés. A legtöbb kérdés a kárügyintézéssel, valamint a díjtartifa szerint változó

biztosítási díjjal és az évfordulós tájékoztatással kapcsolatban merült fel. A lakásbiztosítási termékkel kapcsolatban is nagy számban érkeztek megkeresések és panaszok, melyek elsősorban a kártérítési igény elutasításával és a kártérítés mértékével összefüggésben merültek fel. Az életbiztosítási ág termékei közül a legtöbb megkeresés, valamint panasz az indexhez, vagy befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékkel összefüggésben érkezett, ugyanakkor ezek száma 2017-hez képest jelentősen mérséklődött, amelyet a 2017-ben bevezetésre került etikus szabályozás is elősegíthetett. Ezen ügyféljelzések esetében a fogyasztók legnagyobb része az egységszámla értékét kifogásolta, valamint nagy számban érkeztek ügyféljelzések a szerződéskötést megelőző tájékoztatás hiányosságával kapcsolatban is.

A biztosítási szektorban a részben új jogszabályok által meghatározott, a kötelező tájékoztatással, igény alapú értékesítéssel kapcsolatos elvárások teljesülése volt a felügyelés fókuszában, de a digitalizáció, az egyre szélesebb körben terjedő automatizált üzleti folyamatok fogyasztóvédelmi aspektusaira is fokozott figyelmet fordított az MNB, mind a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási módok, mind a lakás- és gépjárműbiztosítások esetében. E termékek kapcsán a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásokban számos esetben került feltárássra tájékoztatáshoz, panaszkezeléshez kapcsolódó jogsértés, továbbá több vizsgálat során azonosításra került, hogy a biztosítótársaságok tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytattak a fogyasztókkal szemben. Figyelemmel az egyes eljárások, fogyasztói bejelentések során feltárt aggályos gyakorlatokra, az MNB folyamatos felügyelés keretében számos alkalommal élt megkereséssel a biztosítótársaságok felé, valamint cél- és témavizsgálatok lefolytatására is sor került ezen évben az érintett intézményekkel szemben.

A biztosításközvetítők esetében, a független pénzügyi közvetítőkhöz hasonlóan, a fogyasztóvédelmi tevékenység ellenőrzése a prudenciális vizsgálatok keretében valósult meg. A kérelemre indult eljárásokat illetően a biztosításközvetítőket érintő beadványok száma a felére csökkent. A kérelmek alapján indult eljárások főként a szakmai szabályoknak való megfelelés ellenőrzésére irányultak, amelynek során leginkább az ajánlott termék ügyfél igényeinek való megfelelése került vizsgálatra. Ezen szakmai szabályok be nem tartása került megállapításra a Somogy Bróker Biztosítási Alkusz Kft. esetében is, akivel szemben az MNB 400 000 forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

2.2.1. A nem igény alapú értékesítéssel összefüggő problémák az életbiztosítások területén

A biztosítási szektorban továbbra is a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó fogyasztóvédelmi kockázatok voltak a felügyelés fókuszában. Ezen módok sajátossága az összetett költségszerkezet, a hosszú távú elköteleződés és a – nagyrészt a fogyasztó által viselt – befektetési árfolyamkockázat. Mindezek miatt különösen fontos, hogy a biztosító társaságok az ügyfelek igényeit, céljait, megtakarítási képességét alaposan felmérve és figyelembe véve, korrekt tájékoztatás után értékesítsenek pénzügyi termékeket, a vonatkozó jogszabályokkal összhangban.

A konkrétan behatárolható, a fogyasztó által megnevezett, határozott idejű megtakarítási igények ellenére kötött „whole life” módok, az idős – akár 80 évnél idősebb – fogyasztóknak kötött hosszú tartamú megtakarítási programok (a feltárt esetekben a fogyasztó ezzel ellentétes, kimondott szándékát ismerve), a deklarált nyugdíjcél ellenére nem arra optimalizált és így az adójóváírás igénybevételére nem alkalmas szerződések ebbe a körbe sorolhatók. Az MNB az elmúlt években kialakította a lejáratall megszűnő befektetési egységekhez kötött életbiztosítások ügyfél-tájékoztatásra vonatkozó elvárásrendszerét, mely időbeli, formai és tartalmi követelményeket egyaránt magában foglal. Ugyanakkor továbbra is előforduló gyakorlat az állományforgatás, mikor a meglévő szerződéseket rossz visszavásárlási értéken megszüntetik és az addig összegyűlt megtakarítási összeget új szerződésre könyvelik át, mely gyakorlat két ponton – a visszavásárlás és a szerződéskötés során – is költséget okozhat a fogyasztóknak és a pénzükhöz való hozzájutás lehetőségét is jelentősen rontja. Az MNB elvárása, hogy az intézmények az állományforgatás ellenőrzésére alkalmas kontrollrendszereket és ellenőrzési folyamatokat dolgozzanak ki, akár minőségbiztosítási hívásokkal feltárva ügyfelük pontos szándékait, és ellenőrizve a kapott tájékoztatások meglétét, megelőzve a fogyasztókat érő károkozást.

2.2.2. A fogyasztók évfordulós tájékoztatásával kapcsolatos kérdések

A tájékoztatási hiányosságokból fakadó magas fogyasztóvédelmi kockázatra tekintettel kiemelt figyelmet fordított az MNB az évfordulós tájékoztatási folyamatok, ide tartozó sablonlevelek vizsgálatára.

A biztosítók jogszabályi kötelezettsége, hogy az évi rendszeres ügyféltájékoztatás alkalmával adjanak pontos tájékoztatást a szerződés aktuális paramétereiről, hívják fel az ügyfelek figyelmét – az adott esetben akár az intézménynél maradásról vagy új intézményre váltásról szóló döntést befolyásoló – díjváltozásokra, indexálásokra, a jogvesztő határidők figyelembe vételével és az azokra való hangsúlyos figyelmeztetéssel, illetve életbiztosítások esetén arra a tényre, ha a következő évben le fog járni a biztosítási szerződés.

Az MNB felügyeleti tevékenysége során különös figyelemmel követte, értékelte és szankcionálta azokat az eseteket, mikor a pontatlan adatok, például KGFB-módozatoknál a bonus/malus besorolás, vagy megtakarításos módozatoknál a visszavásárlás aktuális értéke, vagy a visszavásárláshoz kapcsolódó költségekről szóló tájékoztatás hiánya, az értesítések késedelme miatt elmulasztott határidők, vagy a nem transzparens és összehasonlíthatóságot elősegítő gyakorlatok – például az évfordulóval kapcsolatos, nem vagy nem megfelelően módon megjelenített fogyasztói jogok – számszerűsíthető anyagi kárt okoztak a fogyasztóknak.

2.2.3. A digitalizáció hatásai a biztosítási szektorra

Az elmúlt évben a korábbiaknál is hangsúlyosabban jelent meg a biztosítási szektorban az új, innovatív technológiákon alapuló üzleti szemlélet és az erre alapozott gyakorlatok, melyek az értékesítési ciklus egészére kiterjednek. Az igényfelmérés területén egyre inkább az online, „kérdőíves” felületek hódítanak teret, melyek az intézmények számára jól csoportosítható és könnyen paraméterezhető adatállományt eredményeznek, ugyanakkor uniformizáltak, a fogyasztók speciális igényeinek vagy körülményeinek rögzítését megnehezítve. Az ajánlat kidolgozása sokszor ezen a digitális igényfelmérésen alapulva, algoritmusok által automatikusan kikalkulálva történik, nem egyszer a konkurens ajánlatokkal összehasonlíthatóan. A folyamat végén, a szerződéskötés során pedig egyre kevésbé szükséges az ügyfél és egy üzletkötő találkozása, egyes módozatoknál a kockázatviselés kezdete gombnyomásra indítható, sőt a vége is kijelölhető, a tartama így teljesen valós időben meghatározható. A digitalizációnak a fogyasztók számára könnyebb, gyorsabb és olcsóbb folyamatokat eredményező hatása üdvözlendő, ugyanakkor az MNB továbbra is elsőrendű feladatának tekinti, hogy a megkeresésre, igényfelmérésre, személyre szabott ajánlatkészítésre, és a szerződéskötéskor kötelező tájékoztatásra vonatkozó előírások teljesülését felügyelje és biztosítsa.

A széles körben elterjedt – a kisebb papír alapú adminisztrációt igénylő működtetésük miatt kedvező díjú – elektronikus kapcsolattartással megkötött biztosítások esetében a biztosítótársaságok jogszabályon alapuló tájékoztatási kötelezettségeiket az ügyfelek által megadott elektronikus levelezési címre történő megküldéssel teljesítik. Ez a kapcsolattartási gyakorlat a szerződés teljes tartamát – az ajánlatfelvételtől a szerződésápoláson keresztül az esetleges kárszolgáltatásig, illetve megszűnésig – érintik. A kommunikáció azonban csak akkor tud hatékonyan megvalósulni ebben a formában, ha az ügyfelek valós és általuk rendszeresen használt kapcsolattartási csatornákat adnak meg az intézménynek és figyelemmel vannak az egyes speciális kezelést igénylő, például az ügyfél aláírását igénylő dokumentumok körére.

Az – akár mobilalkalmazásokon keresztül kötött – azonnali kockázatviselési kezdetű biztosítások felvetik a kockázatbírálásnak a fedezetvállalást akár visszamenőleg is érintő problémáját. A kevés bekért paraméter felgyorsítja az ajánlatkidolgozást, de nem tud minden – a kockázatbírálás szempontjából lényeges – tényezőt feltárni, minden potenciális kedvezményre jogosító információt rögzíteni, biztosítva, hogy az esetleges szolgáltatáskor semmilyen, a fogyasztó számára a szerződéskötéskor nem ismert záradék és kizárás ne lépjen életbe. Az MNB álláspontja szerint a digitalizált szerződéskötés során fogyasztóvédelmi kockázatot hordozhatnak az ügyfeleknek a szerződés feltételeinek megismeréséhez, módosításához kapcsolódó, illetve az esetleges elálláshoz fűződő jogaikról szóló tájékoztatás megfelelőségének kérdései is.

Az MNB mind a konkrét intézményeket érintő vizsgálataiban, mind az innovatív üzleti technikákat és gyakorlatokat értékelő munkacsoportjaiban vizsgálta és értékelte a szerződéskötéskor kötelezően előírt, jogszabályokban szabályozott tájékoztatási kötelezettségek elektronikus módon való teljesülését, észlelt és kijavított ezen területen jelentkező intézményi szintű problémákat és mulasztásokat, miközben katalizálni kívánja a szektor egészére alkalmazható egységes, jó gyakorlatokat kialakító folyamatokat – ehhez kapcsolódik a Vezetői körlevél az elektronikus úton megkötött írásbeli szerződésekről, megtett írásbeli jognyilatkozatokról⁴ – és az ezzel összefüggő jogalkotói munkát is.

⁴ <https://www.mnb.hu/letoltes/ejognyil-korlevel.pdf>

6. keretes írás

Új tájékoztatási, igényfelmérési szabályozási célok

2018-ban több új jogszabály lépett életbe a biztosítási piacon, amelyek alkalmazása az Európai Unió tagállamaira nézve kötelező. Ezek célja egyrészt a fogyasztók egységes formában történő, közérthető tájékoztatása, illetve a biztosítási termékek összehasonlíthatóságának elősegítése, melyek hozzájárulnak a fogyasztók igényeinek megfelelő, megalapozott termékválasztáshoz.

A jogszabályi újítások közül a biztosítási értékesítésről szóló irányelv (IDD) szabályozza többek között a nem-életbiztosítási termékek ajánlattétele során kötelezően átadandó nem-életbiztosítási termékismertető dokumentum formai és tartalmi elemeit. A biztosítási alapú befektetési termékek, illetve valamennyi megtakarítási elemet tartalmazó befektetési csomagtermék értékesítése alkalmával egy úgynevezett „kiemelt információkat tartalmazó dokumentum” (KID) átadására kötelezi a biztosítót a jogalkotó.

NEM-ÉLETBIZTOSÍTÁSI TERMÉKISMERTETŐ

Az ügyfelek megalapozott döntéseinek elősegítése érdekében a 2009/138/EK irányelv I. mellékletében felsorolt nem-életbiztosítási termékek értékesítése során egy egységes, két (indokolt esetben három) A4-es oldal terjedelmű sztenderdizált tájékoztató dokumentumot kell átadni a szerződő részére papíron vagy más tartós adathordozón, mely a termék legfontosabb jellemzőit mutatja be. A biztosítási termékismertetőt a nem-életbiztosítási termék kialakítója állítja össze. A termékismertető minden tagállamban egységes külalakkal, struktúrában és formátumban készül, a jogalkotó pontosan megadta a termékismertető kötelező tartalmi elemeit, a betűméretet, valamint a színek, ikonok és szimbólumok használatát, amelyektől eltérni nem lehet. Az információk megfogalmazása során könnyen érthető nyelvezetet kell használni, kerülendő a szakzsargon használata, illetve a közölt információk nem tartalmazhatnak marketing- vagy reklámanyagot. A nem-életbiztosítási termékismertető kötelező elemeit és formai előírásait a 2017/1469. számú bizottsági végrehajtási rendelet határozza meg.

A biztosítási termékismertetőnek a következő információkat kell tartalmaznia:

- tájékoztatás a biztosítás típusáról;
- összefoglaló a biztosítási fedezetről, ideértve a fő biztosított kockázatokat, a biztosítási összeget és adott esetben a földrajzi hatályt és a kizárt kockázatok összefoglalását;
- a biztosítási díj fizetésének módja és a fizetések időbelisége;
- a fő kizárások, ahol kárigény bejelentésének nincs helye;
- a szerződés kezdetekor jelentkező kötelezettségek;
- a szerződés időtartama alatt fennálló kötelezettségek;
- a kárigény bejelentése esetén jelentkező kötelezettségek;
- a szerződés időtartama, beleértve a szerződés kezdetének és végének időpontját;
- a szerződés megszűnésének eseteit.

Kiemelt információkat tartalmazó dokumentum (KID)

A lakossági befektetési csomagtermékekkel, illetve biztosítási alapú befektetési termékekkel (ún. PRIIP-ekkel) kapcsolatos kiemelt információkat tartalmazó dokumentumokról szóló 1286/2014/EU-rendelet alapján 2018. január 1-jétől a PRIIP-ek előállítói új, egységesített formában kötelesek ügyfeleik részére tájékoztatást nyújtani. A maximum háromoldalas, kiemelt információkat tartalmazó dokumentum (KID) kialakítása során az volt a cél, hogy könnyen olvasható, tömör és áttekinthető formában nyújtott tájékoztatással növeljék az e termékek kockázatairól, teljesítményéről és költségeiről szóló információk átláthatóságát, továbbá, hogy elősegítsék a PRIIP-ekbe eszközölt befektetésekhez kapcsolódó kockázatok jobb megértését és összehasonlíthatóságát, így támogatva a teljes körű tájékozódáson nyugvó, megalapozott befektetési döntések meghozatalát. A lakossági befektetők igényeinek kielégítése érdekében az előállítóknak biztosítaniuk kell, hogy a PRIIP-ekre lakossági befektetési csomagtermékekre, illetve

biztosítási alapú befektetési termékekre vonatkozó információk pontosak, helytállóak és egyértelműek legyenek, ne tartalmazzanak megtévesztésre alkalmas adatokat, könnyen érthető nyelvezettel készüljenek, kerülve a szakzsargon és szakkifejezések használatát.

8. ábra

Biztosítási termékismertető

Xxxxxx biztosítás

Biztosítási termékismertető

A társaság <név> A termék <név>

[Hivatkozás arra, hogy a termékre vonatkozó teljes körű, szerződéskötés előtti és szerződéses tájékoztatás más dokumentumokban érhető el.]

Milyen típusú biztosításról van szó?

[a biztosítás ismertetése]



Mire terjed ki a biztosítás?

- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx



Mire terjed ki a biztosítás?

- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx

Milyen korlátozások vannak a biztosítási fedezetben?

- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx



Hol érvényes a biztosításom?

- ✓ Xxxxxx



Milyen kötelezettségeim vannak a biztosítással kapcsolatban?

- Xxxxxx
- Xxxxxx
- Xxxxxx
- Xxxxxx



Mikor és hogyan kell fizetnem?

- Xxxxxx



Mikortól meddig tart a kockázatviselés?

- Xxxxxx



Hogyan szüntethetem meg a szerződést?

- Xxxxxx

A KID-ek megjelenésére és tartalmára, illetve egységesített formájára, valamint a kockázat, a nyereség és a költségek bemutatását meghatározó módszertanra a Bizottság 2017/653 felhatalmazáson alapuló rendelete tartalmaz részlet-szabályokat. Az új tájékoztatót ezen rendelet mellékleteiben szereplő mintadokumentum és az ott meghatározott követelmények alapján kell elkészíteni, amelyben az egyes fejezetcímek, illetve azok sorrendje is meghatározott. A KID-ekben a befektetők – többek között – információt kaphatnak a termék sajátosságairól, valamint a különböző teljesítmény-forgatókönyvek bemutatása révén tájékozódhatnak befektetésük várható értékeiről.

A KID-eknek kötelezően tartalmazniuk kell a termék nevét és előállítójának megjelölését, valamint a termék típusát és célját, továbbá biztosítási termék esetében a szolgáltatások részleteit és a biztosítási szerződés legfontosabb jellemzőit a várható díjak, költségek bemutatásával. Fel kell benne tüntetni a PRIIP előállítója által meghatározott célcsoportot, azaz azon befektetők típusát, amelyek körében a pénzügyi terméket forgalmazni kívánják. Be kell mutatni a pénzügyi termék kockázati és nyereségi profilját – amelybe beletartozik az összetett kockázati mutató, a befektetett tőkén elszenvedhető maximális veszteség –, valamint a követelményrendszer alkalmazásával meghatározott, a termék teljesítményével kapcsolatos megfelelő forgatókönyveket. Az előírt módszertan segítségével ismertetni kell a pénzügyi termékbe történő befektetéssel összefüggésben felmerülő költségeket és a várható költségek hozamra gyakorolt hatásait, az ajánlott és a minimális tartási időt, valamint a PRIIP-ből való korai kilépés esetén fennálló kockázatokat, illetve következményeket. A dokumentumnak kötelező része továbbá az arra vonatkozó tájékoztatás, hogy a befektető hogyan és kinél tehet panaszt a termékkel vagy a termék előállítójának, a termékkel kapcsolatos tanácsadást nyújtó személynek vagy a terméket értékesítő személynek a magatartásával kapcsolatban.

A KID-eket még az értékesítés megkezdését megelőzően el kell készítenie a termék előállítójának, valamint honlapján közzé kell azt tennie, továbbá gondoskodnia kell arról, hogy a lakossági befektető a dokumentumot minden esetben kellő idővel a befektetési döntésének meghozatala előtt megkapja.

2.2.4. A piaci verseny erősítésének szükségessége a lakásbiztosítások körében

A lakásbiztosításokat lefedő lakossági vagyonszolgáltatások esetében a Herfindahl-Hirschman-index (HHI)⁵ az elmúlt 15 évben magas koncentrációt jelző – a HHI tekintetében 18 százalék feletti – sávban tartózkodott, és 2018-ban sem mérséklődött érdemben (0,2 százalékponttal enyhült). Szintén a magas koncentráció jele, hogy a biztosítási üzletágban működő öt legnagyobb piaci szereplő részesedése díjbevétel alapján tartósan 90 százalék körül alakult ugyanebben az időszakban. A lakásbiztosítások piaca az utóbbi évekhez hasonlóan továbbra is rendkívül koncentrált maradt. A szektor nyereségessége a kombinált mutató alapján az uniós átlagnak megfelelő, a szolgáltatók mindezt azonban az EU-ban jellemző átlaghoz képest alacsony kárhányad és magas költséghányad mellett érik el.

A kedvező időjárás, ezáltal a viharkárok visszafogott nagysága szektorszinten még a korábbiakhoz képest is alacsony, átlagosan 30 százalékos kárhányadot eredményezett. E mérsékelt kárhányad magas jövedelmezőséget jelent, ami jó ösztönző több biztosító számára, hogy betörjön ebbe a szegmensbe. Azonban a lakásbiztosítási szerződések átkötése továbbra sem került olyan reflektorfénybe, mint a KGFB vagy akár a casco, annak ellenére, hogy a lakásbiztosítási lefedettség magas (70 százalék feletti). Hiányzik a közgondolkodásból, hogy a lakásbiztosítások esetében is érdemes újra és újra körülnézni egy kedvezőbb szerződésért. Emellett a hitelhez kötött biztosítások cseréje további adminisztratív akadályt jelent. A mutatók összességében gyenge versenyre utalnak, amelyet a lakossági fogyasztók körében végzett Századvég kutatás ezen témával kapcsolatos eredményei is alátámasztanak. E szerint az új szerződők alacsony hányada, mindössze 14 százaléka váltott biztosítót az elmúlt öt évben. A hazai lakásbiztosítási piacon jelenleg tapasztalt alacsony intenzitású verseny élénkítése szükséges.

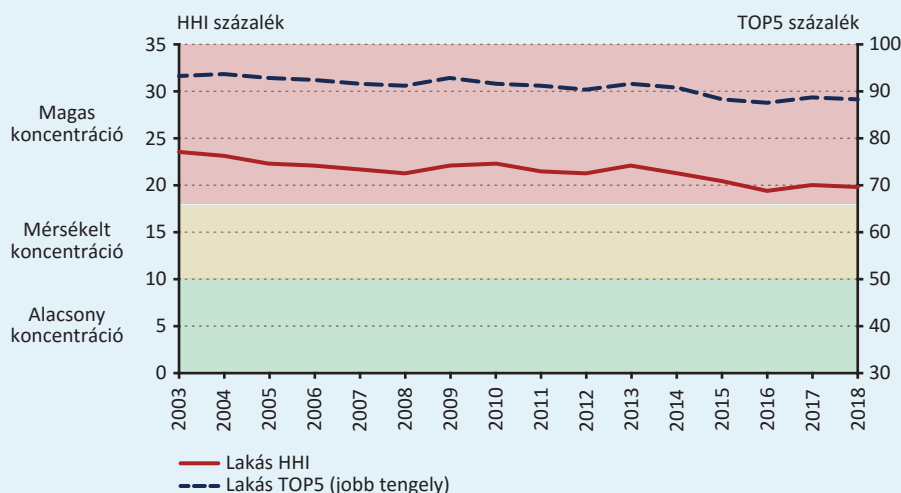
A verseny hiányából fakadóan jelenleg mind a lakásbiztosítási termékek árazása, mind pedig a kárrendezés folyamata tekintetében több kedvezőtlen piaci gyakorlat azonosítható. Az árazás vonatkozásában az alacsony intenzitású verseny a túlzottan magas költségszintek és biztosítási összegek miatt látens túlbiztosítottsághoz vezethet. A biztosítási szerződés rendszeres felülvizsgálatának és az esetleges visszatérítéseknek a hiánya tovább növelheti a túlbiztosítottság mértékét. A kárrendezés tekintetében mind a bottom-up szemléletű kárfelmérés, mind pedig az avult értéken történő kárfizetés számottevően csökkentheti a kártérítések értékét, a folyamat elhúzódó adminisztrációja miatt pedig gyakran csak jelentős késéssel történnek meg a kifizetések. A meglévő lakásbiztosítási szerződések átkötését nehezíti, hogy a jelzáloghitel-szer-

⁵ A Herfindahl-Hirschman-index a versenyző vállalatok piaci részesedéseinek négyzetre emelt összege. A mutató értéke 0 és 100 százalék közötti értéket vehet fel, ahol 0 százalékhöz közeli, ha minden piaci szereplő részesedése marginális, és 100 százalék, ha egyetlen vállalat van jelen a piacon.

zódések részben kizárják a lakásbiztosítások mobilizálását, a biztosítási díjfizetés központi adatbázisának hiánya pedig korlátozza a bankok informáltságát (9. ábra).

9. ábra

A lakossági vagyonsbiztosítási üzletág koncentrációjának alakulása



Megjegyzés: A háttér színezete a HHI szerinti koncentrációt szemlélteti. Forrás: MNB.

7. keretes írás

A Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás (MFO) koncepciójának alapjai

A lakáshitelezésben bevált fogyasztóbarát minősítési keretrendszer a lakásbiztosítások piacán a tervek szerint kiterjed egy egységes alap szolgáltatási csomagra, eljárási kérdésekre, valamint a kapcsolódó tájékoztatásra. Az alapsomagban lévő káresemények definíciójának egységesítése mellett célként tűzhető ki a szerződéskötési és kárrendezési folyamatok egyszerűsítése, digitális platformokra terelése. Fogyasztóvédelmi szempontból kiemelt cél a lakásbiztosítási piacon egy sztenderdizált paraméterekkel rendelkező, jól összehasonlítható termék kialakítása. A koncepció piaci megjelenése és elterjedése elősegítené a lakásbiztosítási piacon a verseny intenzitásának növekedését, ösztönözné a szektorban a digitális megoldások további térnyerését és a szektor versenyképességének erősítését.

2.2.5. Utasbiztosítási szerződések aggályos kikötései

Az MNB áttekintette, hogy az előző évben történt fellépése eredményeként a biztosítók a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek és a Ptk. vonatkozó előírásának megfelelően módosították-e az utasbiztosítási szerződések feltételeit rögzítő szabályzataikban a biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó kikötéseket. Egy, az MNB pernyertességét kimondó bírósági ítélet nyomán ugyanis az MNB 2017-ben feltárta, hogy az utasbiztosítási szerződések jellemzően a Ptk.-val összhangban nem álló módon korlátozták a biztosítók teljesítését, ha a biztosított késedelmesen jelentette be a biztosítási eseményt. Az elemzés nyomán az MNB megállapította, hogy a biztosítók nagy többsége módosította ugyan a szerződési feltételeit, de csaknem valamennyi biztosító esetében további pontosítások tűntek indokoltnak. A Ptk.-ból levezetett követelmények részletes megfogalmazásával ezért az MNB az érintett szerződéses kikötések újabb felülvizsgálatára hívta fel a biztosítókat. Az elemzés lezárása 2019-ben várható.

2.3. PÉNZTÁRI SZEKTORBAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK

Az MNB ügyfélszolgálatára a pénztárakat érintően érkezett fogyasztói kérelmek aránya az előző évekhez hasonlóan elhanyagolható, amelyek több mint kétharmada az önkéntes nyugdíjpénztárak tevékenységét érintette. A leggyakrabban előforduló fogyasztói panasz a pénztárak szolgáltatásainak elszámolására és kifizetésére tér ki, illetve azzal kapcsolatos tájékoztatási hiányosságokat kifogásol.

Az MNB a pénztári tagok tájékoztatását, illetve a szektor átláthatóságát azzal kívánja elősegíteni, hogy évente közzéteszi az önkéntes nyugdíjpénztárak szektorsztintú és intézményenkénti díjterhelését bemutató mutatószámot. A díjterhelési mutató segítségével a pénztártagok tájékoztatást kaphatnak, hogy az egyes években a választott intézményükben a megtakarításuk hány százalékát fizették ki működési, likviditási (működési díjterhelési rész), illetve vagyon- és letétkezelési díjként (befektetési díjterhelési rész).

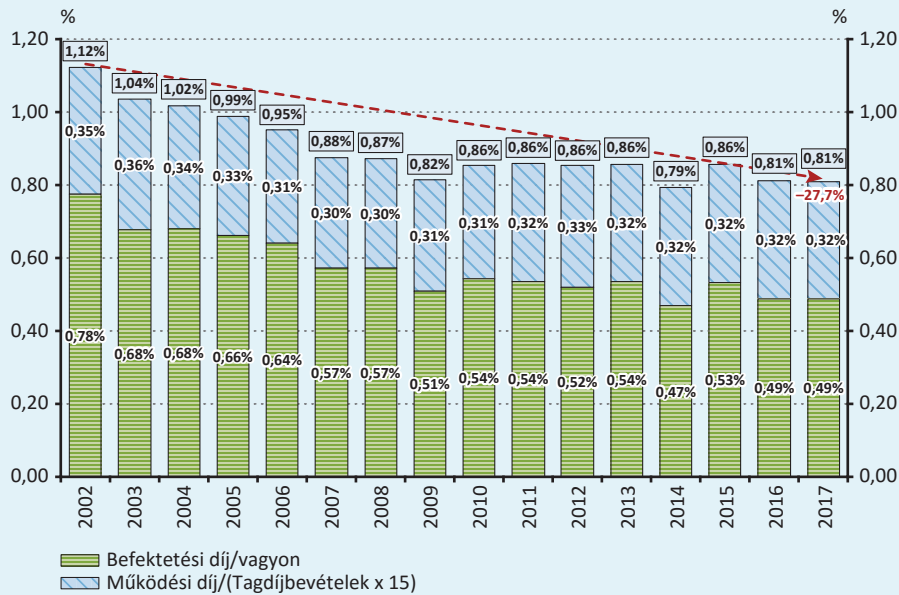
A díjterhelési mutatót az MNB a korábbi években úgy számolta, hogy a működésre és likviditásra levont díjrészt és a vagyonkezeléshez kapcsolódó díjakat a pénztári vagyonhoz viszonyította. A korábban alkalmazott díjterhelési mutató jelentős csökkenést mutatott az elmúlt 15 éves időszakban. A működésre levont díjak alakulása azonban nehezen volt megítélhető, mivel az időszak alatti jelentős vagyonnövekedés miatt – az elmúlt 15 évre visszatekintve a nyugdíjpénztári vagyon megötszöröződött – a működési díjterhelés rész akkor is csökkenhetett, ha a tagot ténylegesen terhelő díjrész nem változott, vagy akár növekedett.

A pénztárak által levont díjak elemzésének elmélyítéséhez az MNB egy olyan korrigált díjterhelési mutatószámot alkalmazott 2018-ban, amelyben a működési díjterhelési rész értékét nem befolyásolja a pénztári vagyon nagyságának alakulása. A korrigált mutatóban a korrekciós tényezőt a működésre levont díjak teljes tagdíjhoz viszonyított aránya határozza meg. Az új módszertan szerint a működési díj részt nem a nyugdíjpénztári vagyonhoz, hanem egy átlagos, 30 éves felhalmozási időszakkal rendelkező tag által az időszakban felhalmozott hipotetikus, átlagos vagyontömeghez viszonyítjuk. A korrigált díjterhelési mutatószám befektetési díjterhelési része számításának módszertanán az MNB nem módosított, mivel a vagyon- és letétkezelési díjak felszámítása a pénztári vagyon arányában történik. A korrigált díjterhelési mutató pontosabb képet ad arról, hogy hogyan alakult az önkéntes nyugdíjpénztáraknál a tagokat terhelő díjak nagysága.

A korrigált díjterhelési mutató alakulása alapján 15 év alatt 27,7%-kal csökkent a felszámított díj mértéke (10. ábra). A díjterhelési mutató csökkenésében meghatározó szerepe van a befektetési díjkomponens csökkenésének. Több jelentős piaci súlyú pénztár az elmúlt évek folyamán a vagyonkezelési szerződéseiben alacsonyabb díjazást állapított meg. Az MNB felügyeleti tevékenysége keretében kiemelten vizsgálja a nyugdíjpénztárak befektetési költségeit, ezen túlmenően szabályozó eszközeivel is segíti a piaci szereplőket a tagok érdekeivel összhangban lévő költséghatékony vagyonkezelési tevékenység kialakításában.

10. ábra

A korrigált díjterhelési mutatószám alakulása az önkéntes nyugdíjpénztáraknál



A korrigált díjterhelési mutató a költségelvonás bemutatásával segítséget nyújthat a pénztárválasztáshoz, azonban a tagi vagyon növekedésében a befizetések mellett a pénztári portfóliók hozameredménye tölti be a legfontosabb szerepet, ezért a csatlakozást megelőzően javasolt az egyes portfóliók rövid és hosszú távú befektetési teljesítménymutatóinak az áttekintése.

2.4. TŐKEPIACI SEKTORBAN AZONOSÍTOTT KOCKÁZATOK

Az MNB ügyfélszolgálatához érkezett, a tőkepiaci szektort érintő kérelmek és megkeresések száma a korábbi évekhez képest tovább csökkent. Mivel a többi pénzügyi szektorral összehasonlítva a tőkepiaci szektorban vállalja a legnagyobb kockázatot a fogyasztó, ezért a vitás ügyek számának csökkenése egyrészt azt jelezheti, hogy a fogyasztókkal felmerülő vitás helyzeteket az intézmények megfelelően, a fogyasztók megelégedésére tudják kezelni. Emellett az sem kizárt, hogy a fogyasztók kellő gondossággal, a kockázattűrő képességüknek megfelelően választják ki a megfelelő szolgáltatást.

Az MNB tőkepiaci szektort érintő fogyasztóvédelmi vizsgálatainak során a befektetési szolgáltatást végző tőkepiaci szereplők panaszkezelési tevékenységére, illetve az ügyfelek tájékoztatásával kapcsolatos kötelezettségeik teljesítésére kiemelt figyelmet fordított. Ez utóbbi témakörben a kérelemre lefolytatott vizsgálatok során az ügylet kockázatairól szóló, valamint a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos költségekről, díjakról történő tájékoztatás ellenőrzése különösen hangsúlyos volt, míg az átfogó vizsgálat keretében történő ellenőrzések során központi szerepet kapott az előzetes tájékozódás (pl. MiFID-teszt), valamint a panaszkezelési tevékenység ellenőrzése is. A vizsgálatok eredményeképpen az Erste Befektetési Zártkörűen Működő Részvénytársaságot érintően került bírság kiszabásra, mindösszesen 1 350 000 Ft összegben.

Az innovatív megoldásokból a tőkepiac sem maradt ki. Az üzletkötők munkájának támogatására már megjelent az első robottanácsadó szoftver, ami a jövőben megteremtheti az emberi beavatkozás nélküli, személyre szóló befektetési tanácsadás lehetőségét. Ez a felügyelés új dimenzióit nyitja meg, mivel az ellenőrzés során a tanácsadó programok működési mechanizmusának jogszabályi megfelelése kerül az elemzések középpontjába.

8. keretes írás

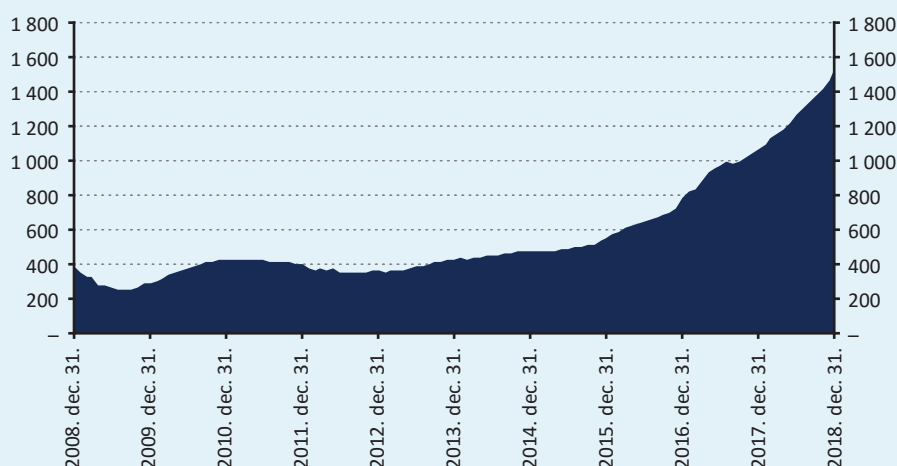
Az ingatlanalapok forgalmazási gyakorlata

Az ingatlanalapok sajátossága, hogy a hagyományos értékpapíralapokkal ellentétben a hozamok fő mozgatórugója a portfólióban levő ingatlanok adásvételéből származó bevétel, az állományban levő ingatlanok értékének növekedése, illetve a bérleti díjakból származó bevétel. A legnagyobb állománnyal rendelkező ingatlanalapok jellemzően nagyobb értéket képviselő ingatlanokba, így irodaházakba, kiskereskedelmi és ipari ingatlanokba fektetik az általuk kezelt vagyon jelentős részét, de a piacon olyan ingatlanalapok is elérhetőek, amik kifejezetten lakóingatlanokra fókuszálnak. Egy lakóingatlan adásvétele sem egyik napról a másikra valósul meg, fokozottan igaz ez ingatlanalapokban levő ingatlanokra is, egy-egy tranzakció lebonyolítása akár egy évet is igénybe vehet. A nyilvános, nyíltvégű ingatlanalapok alapkezelői a folyamatos kereskedés biztosítása érdekében emiatt a portfólió jelentős hányadát bankbetétekben és kevésbé kockázatos értékpapírokban tartják.

Az ingatlanalapok az elmúlt években a lakossági befektetők között is nagy népszerűsége tettek szert, állományuk a 2008-as válságot követő relatív stagnálás után 2015-től meredek emelkedésnek indult, 2018 végére már meghaladta az 1 500 milliárd Forintot (11. ábra).

11. ábra

Ingatlanalapok állományának alakulása (2008. 12. 31. – 2018. 12. 31., mrd Ft)

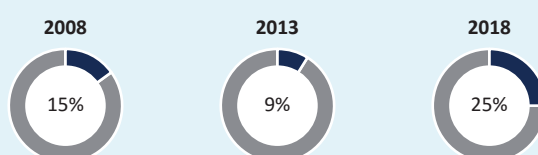


Forrás: BAMOSZ

A Befektetési Alapkezelők és Vagyonkezelők Magyarországi Szövetség (BAMOSZ) adatai alapján az állománynövekedés dinamikája a BAMOSZ-tagok által kezelt vagyon növekedését is jelentősen meghaladta, 2018 végére már az összállomány negyedét tették ki ingatlanalapok (12. ábra).

12. ábra

Ingatlanalapok BAMOSZ-tagok által kezelt vagyonon belüli aránya



Forrás: BAMOSZ

A jelentős (kis)befektetői kitettségre való tekintettel – tanulva a 2008-as pénzügyi válság tapasztalataiból is – az MNB az elmúlt években szorosan figyelemmel követte az ingatlanalapok kezelésével, illetve forgalmazásával kapcsolatos gyakorlatokat. 2018 során a szakmai érdekképviselőkkel (Befektetési Szolgáltatók Szövetsége, BAMOSZ) többkörös egyeztetést folytatott az MNB, aminek eredményeképpen az MNB 2019 tavaszán kiadta a nyilvános, nyíltvégű ingatlanalapok befektetési jegyeinek forgalomba hozataláról szóló ajánlását.

Az ajánlás két fő elemet tartalmaz, ami mind az ajánlás hatálybalépését követően forgalomba hozott, mind az azt megelőzően forgalmazott alapokat célozza. Az MNB az újonnan forgalomba hozott ingatlanalapoknál, illetve ingatlanalap-sorozatoknál elvárásaként fogalmazza meg, hogy a befektetők által adott visszaváltási megbízásokat legalább 180 nappal kövesse a megbízások teljesítése, ami jelentős eltérés a korábbi, jellemzően 3 napos visszaváltási időhöz képest. Ezen elvárás célja, hogy a gyorsan értékesíthető részvényekhez, kötvényekhez képest az ingatlanalapokban levő mögöttes eszközök lényeges alacsonyabb likviditási profilját a forgalmazási feltételek is tükrözzék, egy esetleges ingatlanpiaci visszaesés befektetőkre gyakorolt hatását ezzel némileg tompítva. Az ajánlás hatályosulása előtt meglévő alapok esetén pedig elvárás, hogy az alapkezelők forgalmazási maximumot határozzanak meg, és ha indokolt, akkor ezt a maximumot folyamatosan csökkentsék.

Az ajánlás további célja, hogy elősegítse a tudatos fogyasztói, (kis)befektetői magatartást, illetve azt, hogy ezeket a befektetési lehetőségeket olyanok válasszák, akik tisztában vannak az ingatlanalapok sajátos likviditási jellemzőivel, ugyanakkor az ingatlanfejlesztésből, ingatlanhasznosításból származó hozamlehetőséget ki akarják használni.

Az ajánlás hatására a nyilvános ingatlanalappal rendelkező alapkezelők eleget tettek az ajánlásban elvártaknak, módosították a kezelési szabályzatot, így elsősorban forgalmazási maximumot vezettek be, illetve a volumen csökkentésére irányuló törekvések is megjelentek. A folyamatos monitoring során megállapításra került, hogy 2019. május 15. napját követően az ingatlanalapokba történő beáramlás megállt. Az MNB továbbra is nyomon követi a befektetési alapok ezen részpiacát.

2.4.1. A MiFID II fogyasztóvédelmi rendelkezései

A pénzügyi eszközök piacának működésére vonatkozó 2004/39/EK-irányelv (**MiFID I**) átdolgozásával megszületett 2014/65/EU-irányelv (**MiFID II**) a befektetők hatékonyabb védelmét és a pénzügyi piacok teljesebb átláthatóságát biztosítja. Az irányelv nemzeti jogba történő átültetésére a pénzügyi piacok működését és a pénzügyi eszközök kereskedését szabályozó törvények jogharmonizációs célú módosításáról szóló 2017. évi LXIX. törvénnyel került sor. Az irányelv szerint módosított jogszabályok és a hozzá kapcsolódó közvetlenül hatályos 600/2014/EU-rendelet (**MiFIR**) alkalmazásának kezdő időpontja 2018. január 3. volt.

A MiFID II számos új, fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezést vezetett be, az intézményeknek 2018 év elejéig kellett a szervezetüket, működésüket, belső és külső szabályzataikat, illetve tájékoztatóikat ehhez az új szabályozáshoz igazítani.

Az MNB-hez relatíve kisszámú tőkepiaci tárgyú fogyasztói panasz érkezik – a 2018-ban indult kérelmes ügyek mindössze 10%-a, összesen 27 db –, amelyek főképp panaszkezeléssel, tájékoztatással és szerződéses jogvitával voltak kapcsolatosak. A kisszámú panasz miatt a folyamatos felügyelés szerepe felértékelődik, így a MiFID II által bevezetett egyes fogyasztóvédelmi rendelkezések alkalmazását az MNB számos piaci szereplőnél folyamatos felügyelet keretében tekintette át 2018 során. Az MNB által vizsgált témakörök között szerepelt a nyilvántartással kapcsolatos kötelezettségek, az előzetes tájékoztató témakörének új elemei, illetve a marketingközleményekkel kapcsolatos előírások is. A vizsgálatok kisebb mértékű kockázatokat, szabálytalanságokat azonosítottak, melyek orvoslására az MNB felszólította az érintett intézményeket.

A MiFID II olyan előírásokat is tartalmaz, melyek csak 2019-től léptek életbe, ilyen az éves utólagos költségtájékoztatás is. Az MNB a már azonosított szabálytalanságok javításának ellenőrzése mellett az újonnan életbelépő kötelezettségeket is ellenőrzi 2019 során.

2.4.2. Magas tőkeáttételes ügyletek, bináris opciók

A MiFID II bevezette mind a nemzeti felügyeletet, mind az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (ESMA) számára annak lehetőségét, hogy fogyasztói kockázatok függvényében egyes termékek kialakítására, értékesítési gyakorlatára korlátozásokat vagy tiltást vezessen be. Az ESMA egyes származtatott termékek vonatkozásában élt ezen jogosítványával és a hozzájuk, illetve egyes felügyeleti hatóságokhoz beérkező fogyasztói panaszokra reagálva – a jogszabályokban meghatározott kellő mérlegelést követően – 2018 során betiltotta a bináris opciók lakossági ügyfelek számára történő hirdetését és értékesítését, a különbözeti ügyletek (CFD) esetén pedig korlátozó rendelkezéseket vezetett be ebben az ügyfélkörben, amelyek célja a termék struktúrájából adódó kockázatok mérséklése volt.

9. keretes írás

Különbözeti ügyletek (CFD) és bináris opciók

A különbözeti ügyletek (contract for difference – CFD) és a bináris opciók is származtatott termékek, értékük valamilyen más eszköz (mögöttes termék) értékétől függ, azaz abból származtatható. Ezek a termékek önálló kereskedés tárgyát képezik, a mögöttes terméket jellemzően egyik fél sem birtokolja az ügylet során. A mögöttes termékek elsősorban devizapárok, áruk (pl. olaj, arany), indexek, illetve egyedi részvények. A termékek a mögöttes termék árfolyam-várlkozására épülnek, a nyereség és veszteség attól függ, hogy a lejáratkor magasabb vagy alacsonyabb lesz-e az árfolyam, mint az ügylet megkötésekor. Profitálni pedig a mögöttes termék árfolyameséséből is lehet (rövid vagy short pozíció). Az ügylet egyik felén az ügyfél áll, a másik felén jellemzően a szolgáltató. Fontos, hogy egy CFD és bináris opció megkötése is mindkét fél számára kötelezettségvállalást jelent. Jellemzően mindkét termékkel napon belül folyik a kereskedés, a futamidő extrém rövid, akár 1 perc is lehet.

Contract For Difference – CFD

A CFD célja egy mögöttes termék árának lekövetése a mögöttes termék birtoklása nélkül, ahol a CFD vevője és eladója a termék kötéskori árának és a CFD lejáratkor érvényes árának különbségét cseréli ki egymás között, azaz a mögöttes termék nem cserél gazdát, csak pénzügyi elszámolás történik.

A CFD-k általában tőkeáttételes termékek, ami annyit tesz, hogy a segítségével a számlán elhelyezett összegnél nagyobb pozíciót is fel lehet venni, vagy a másik oldalról nézve egy adott méretű pozíció felvétele alacsonyabb tőkével is megvalósítható. CFD-k különböző mértékű tőkeáttétellel érhetőek el, az ESMA termékintervenciós döntése előtt akár 1:500 arányú tőkeáttétellel is lehetett ügyletet kötni, utána a tőkeáttétel már csak legfeljebb 1:30 arányú lehetett. A tőkeáttétel nagysága mutatja, hogy a mögöttes termék egységnyi mértékű árfolyamváltozása mekkora változást okoz a befektetett összegben, 30x-os tőkeáttétel (1:30) esetén a mögöttes termék 1%-os ár elmozdulása 30%-os árváltozást eredményez. A tőkeáttétel a mögöttes terméken elérhető nyereséget vagy veszteséget nagy mértékben felnagyítja, minél nagyobb a tőkeáttétel, annál nagyobb kockázatot vállal a befektető. A pozíció nyitáshoz elhelyezett összeget alapletétnek hívják, a felvett pozíció méretét ezzel elosztva számítható ki a tőkeáttétel nagysága. Az alapletét a mögöttes termék árfolyamának befektető szempontjából kedvezőtlen irányba mozdulása esetére biztosít fedezetet, ha a fedezettségi szint egy bizonyos mérték alá csökken, akkor a pozíciót a szolgáltató a lejárat előtt lezárhatja vagy pótfedezet nyújtására szólíthatja fel az ügyletet, aminek befizetése esetén a pozíció tovább tartható.

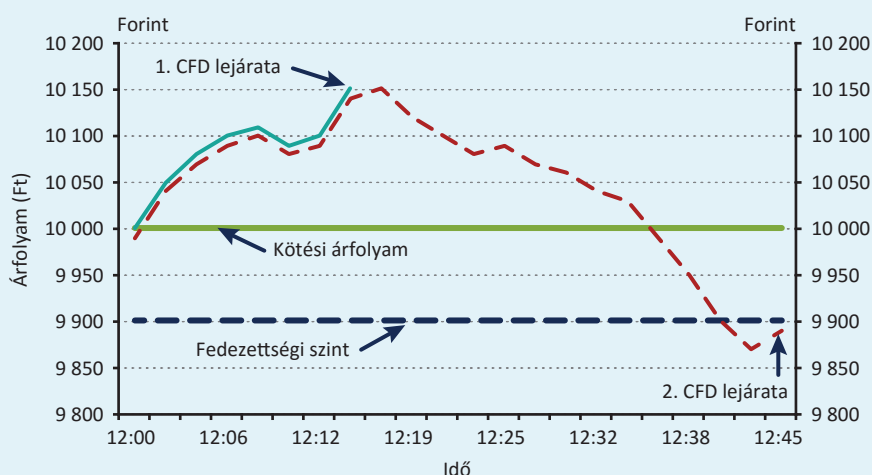
Példa a CFD működésére

Egy részvény értékéről a befektető úgy gondolja, hogy a következő 1 órában emelkedni fog, ezért nyit két különböző CFD-pozíciót, egy 15 perceset és egy 45 perceset. Amennyiben a szolgáltatónál a részvény CFD 1:100 arányú tőkeáttétellel érhető el, a részvény pillanatnyi ára 10 000 Ft és a megbízást a befektető 1 000 db részvényre köti, úgy

mindkét CFD-pozíció 10 000 000 Ft értékű pozíció felvételét jelenti, ami egyenként 100 000 Ft alapletétet igényel. A részvény árfolyama a 13. ábra szerint alakul.

Az első CFD 15 perc után jár le, ekkor az árfolyam 10 150 Ft. Részvényenként ekkor 150 Ft, az 1 000 db részvény után pedig 150 000 Ft nyereség keletkezik. A mögöttes termék árfolyama bár csak 1,5%-ot emelkedett, de az alapletétre vetítve ez 150%-os hozamot jelent.

13. ábra
Példa a CFD működésére



A második CFD 45 perc után járna le, de az árfolyam kedvezőtlen irányú elmozdulása miatt a pozíció a lejárát előtt néhány perccel eléri a fedezettségi szintet. Ekkor vagy a teljes alapletét elveszik, vagy pótfedezetet biztosítva tovább tartható a pozíció, bízva az áremelkedésben. A pozíciót tovább tartva a példa szerint a lejáratkor 9 890 Ft az árfolyam, így részvényenként 110 Ft, az 1 000 db részvény után pedig 110 000 Ft veszteség keletkezik. A mögöttes termék árfolyama bár csak 1,1%-ot csökkent, az alapletétre vetítve ez –110%-os hozamot jelent.

Bináris opciók

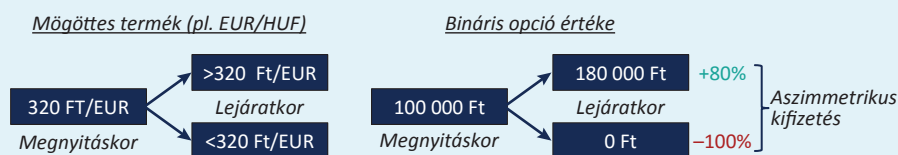
A bináris opciók esetén – ellenben a CFD-vel – jellemzően nem számít, hogy a lejáratkor a mögöttes termék árfolyama mennyivel mozdult el a kötési értékhöz képest, csak az lényeges az ügylet szempontjából, hogy milyen irányba történt az elmozdulás. A kifizetés előre meghatározott, a két lehetséges kimenetel egy fix nyereség (ami jellemzően alacsonyabb, mint a befektetett tőke), vagy a befektetés egy részének vagy egészének elvesztése. Fogyasztóvédelmi szempontból a termék legaggályosabb tulajdonsága, hogy a kifizetések jellemzően aszimmetrikusak, azaz többször kell nyerni, mint veszteni még ahhoz is, hogy nullszaldóban legyen a befektető. A bináris opciók termék-karakteristikáját ezért sokszor hasonlítják különböző szerencsejátékokhoz, az Egyesült Királyságban például ezért tartozott a felügyeletük 2018 előtt az angol szerencsejáték-felügyelethez a pénzügyi felügyelet helyett.

Példa a bináris opció működésére

A befektető a forint gyengülésére számít az elkövetendő 5 percben, ezért 100 000 Ft-tal nyit egy bináris opciós pozíciót. A megnyitáskor 320 Ft/EUR az árfolyam, amennyiben 5 perc múlva az árfolyam magasabb, akkor 80 000

Ft-ot fizet a szolgáltató, amellyel, hogy a befektető az eredeti 100 000 Ft értékű befektetését is visszakapja. Ha alacsonyabb lesz az árfolyam, akkor a befektető elveszíti a 100 000 Ft értékű befektetését.

14. ábra Példa a bináris opció működésére



A magyar ügyfelek jelenleg öt magyar székhelyű intézménynél nyithatnak CFD-pozíciókat, de meg kell említeni, hogy számos határon átnyúló, elsősorban az Egyesült Királyságban vagy Cipruson székhellyel rendelkező szolgáltatóval is találkozhatnak, amik magyar nyelvű honlapon keresztül nyújtanak szolgáltatást. Bináris opciók a tiltás életbelépését megelőzően két magyar intézménynél voltak elérhetőek, de a határon átnyúló szolgáltatók ezen termékeknél is jellemzők.

A termékintervenciós döntések motivációja a termékek alapvető jellemzőiből, illetve az értékesítési gyakorlatából eredő fogyasztóvédelmi aggályokból adódott. Több európai felügyeleti hatóság is megfigyelte, hogy ezen termékek egyre gyorsabban terjednek a lakossági ügyfélkörben, ezáltal olyan ügyfelekhez is könnyen eljutnak, akik a termékek mögött levő kockázatokkal nem feltétlen vannak tisztában. Maguk a termékek is erősen spekulatív jellegűek és kiemelt kockázattal rendelkeznek, de több felügyelet is felfigyelt a hozzájuk kapcsolódó agresszív és esetenként félrevezető értékesítési gyakorlatra is. A felügyeleti adatszolgáltatások alapján az is megállapítható volt, hogy ezen befektetések sok esetben negatív várható értékű hozammal rendelkeztek (Európában a felügyelet adatai alapján a lakossági ügyfelek 74-89%-a szenvedett el veszteségeket), illetve a különbözeti ügyletek esetén rendkívül magas tőkeáttételű ügyletek is elérhetőek voltak. A magas, akár 1:500 arányú tőkeáttételnek köszönhetően a felvett pozíciók mérete az elhelyezett letét összegéhez képest hatalmas volt, ami kedvezőtlen irányú, akár kismértékű elmozdulás esetén is rendkívüli mértékben felnagyíthatja a veszteséget, és az alapletét elvesztéséhez vagy akár azon felüli veszteséghez is vezethet.

Az ESMA a nemzeti felügyelet aktív támogatása mellett a fentiek mérlegelése után döntött úgy, hogy bináris opciók esetén 2018 júliusától teljesen betiltja az értékesítést a lakossági ügyfelek számára, CFD-k esetén pedig 2018 augusztusától korlátozó rendelkezések léptek életbe, amik az azonosított kockázatokat hivatottak mérsékelni. Ilyen például a mögöttes termék függvényében eltérő tőkeáttétel maximálása, az ügyfélnek a negatív egyenleggel szembeni védelme, azaz a befektetésénél ne tudjon többet veszteni a befektető, a CFD forgalmazáshoz kapcsolódóan az ügyfelek számára kifizetett pénzügyi ösztönzők, illetve más nem pénzügyi ösztönzők tiltása, de ilyen a CFD kereskedéshez kapcsolódó kockázati figyelmeztetések kötelezővé tétele is, ami többek között egy adott cégnél a különbözeti ügyletekkel kereskedő veszteséges ügyletek arányát mutatja. A közzétett arányszámok alapján is látszik, hogy az ügyfelek többsége veszteséget realizált, a legtöbb szolgáltatónál bőven 50% – de volt, ahol 90% – felett voltak az arányok. Az MNB részt vett ezen intézkedések kialakításában és folyamatos felügyelés keretében folyamatosan nyomon követi az intézkedéseknek való megfelelést.

Az ESMA termékintervenciós döntései három hónapra érvényesek, melyek akár többször is hosszabbíthatók. A bináris opciókra vonatkozó tiltás – többszöri hosszabbítást követően – 2019. június végéig lesz érvényben, CFD-k esetén szintén többszöri hosszabbítást követően 2019. július végéig élnek a korlátozások.

Az ESMA bináris opciókra és CFD-kre vonatkozó termékintervenciós döntések érvényességét követően a nemzeti felügyeleti hatóságok, így az MNB is, illetékességi körükben vizsgálják a további intézkedés szükségességét és megtételét.

10. keretes írás

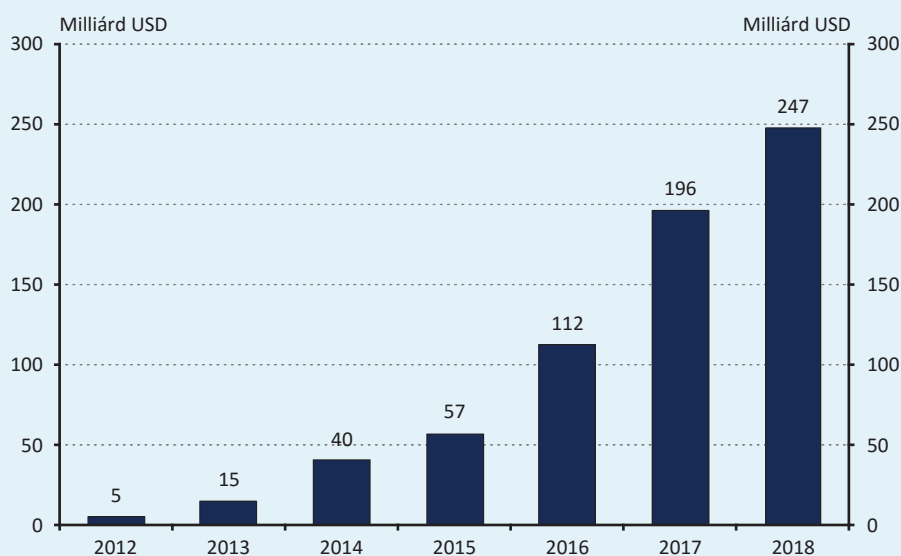
Zöld pénzügyek

A fenntarthatósági fejlődés a gazdasági élet szereplőinek magatartását is mindinkább befolyásolja, ami a pénzügyi szektor szereplőinél is egyre jobban előtérbe kerül. A fenntarthatóság alapvetően szociális és környezetvédelemmel kapcsolatos kihívásokra kíván reflektálni a pénzügyi szektorban is. A zöld termékek palettája világszerte igen széles, a zöld bankszámláktól és az újrahasznosított, könnyen lebomló bankkártyáktól kezdve a különböző energiahatékonyság növelést célzó zöld hitelek át egészen a szén-dioxid-kvótákhoz kapcsolódó derivatívákig terjed. A fogyasztók mégis elsősorban a tőkepiacon találkozhatnak zöld (vagy legalábbis annak látszó) termékekkel. Nemzetközi szinten a fenntarthatósággal kapcsolatos kötvények piacán látható leginkább fejlődés, és bár egyre nagyobb jelentőséggel bír és piaca dinamikusabban növekszik, mérete a globális kötvénypiac sokezer milliárd dolláros méretéhez képest még gyerekcipőben jár (15. ábra).

A fenntarthatósággal kapcsolatos kötvények a környezetvédelemnél szélesebb spektrumot fednek le. Az ún. zöld-kötvények esetében a kibocsátásból befolyó összegből a kibocsátók környezeti szempontból hasznos beruházást hajtanak végre. Globális szinten a zöldkötvény piac térnyerése figyelhető meg, Magyarországot ugyanakkor még nem jellemzi ez a finanszírozási forma. Hazánkban a fogyasztók jelenleg inkább befektetési alapokon keresztül érhetnek el környezettudatos befektetéseket. A Magyarországon elérhető befektetési alapok ugyanakkor – egységesen elfogadott definíció és keretrendszer hiányában – eltérően definiálják a zöld befektetéseket. Van, aki külső szakértőkre bízta a lehetséges befektetések értékelését, más főképp a belső kompetenciára támaszkodva határozza meg azt. Az egységes európai taxonómia jelenleg kialakítás alatt van, de számos EU-szintű jogszabály, illetve ajánlás már tartalmaz vagy a közeljövőben tartalmazni fog a zöld termékekre vonatkozó rendelkezéseket. Az MNB ezek kialakításában, illetve átültetésében jelenleg is részt vesz.

15. ábra

Fenntarthatósággal kapcsolatos kötvények éves globális kibocsátása (mrd USD)



A zöld befektetések terjedése a piaci önszabályozást is életre hívta különböző nemzetközi szervezetek, illetve önkéntes alapú kezdeményezések előírásainak formájában. Erre példa a Green Bond Principles⁶, a Principles for Responsible Investments⁷ és a Climate Bonds Initiative⁸ is. Ezek a kezdeményezések irányelvek formájában igyekeznek definiálni a felelős befektetéseket, illetve a zöld kötvényekre ez utóbbi minősítési rendszert is működtet.

Az egységes szabályozás és fogalomrendszer hiánya a zöld termékek értékelését és így felügyelését érdemben nehezíti, ugyanis egzakt minősítési kritériumok nélkül nehezen megítélhető a termék zöldként való minősítése vagy például az, hogy a terméknek legalább milyen mértékben kell „zöld” elemeket tartalmaznia. A zöld befektetéseket kereső fogyasztók részéről így különös odafigyelést igényel a megfelelő termékek kiválasztása. Az MNB többek között előbbiekre is tekintettel 2019. évben Zöld Programot⁹ indított, illetve díjat is alapított a környezetbarát pénzügyekért.

⁶ Lásd bővebben: <https://www.icmagroup.org/green-social-and-sustainability-bonds/green-bond-principles-gbp/>

⁷ Lásd bővebben: <https://www.unpri.org/>

⁸ Lásd bővebben: <https://www.climatebonds.net/>

⁹ Lásd bővebben: <https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlemenye/2019-evi-sajtokozlemenye/zold-programot-indit-es-dijat-alapit-a-kornyezetbarat-penzugyekert-az-mnb>

3. Pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikáció

A jegybank célja a tudatos fogyasztói társadalom kialakítása, a helytelen fogyasztói döntésekből adódó károk, kockázatok csökkentése, ezáltal a hazai pénzügyi kultúra fejlesztése, valamint a jegybank pénzügyi fogyasztóvédelemben betöltött szerepének erősítése a köztudatban. Mindezek alapján a jegybank fogyasztóvédelmi tevékenysége továbbra is kiemelt hangsúlyt fektet a pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikációra, amelynek célja, hogy a lehető legtöbb csatornán, a lakosság legszélesebb köréhez eljutva hívja fel a figyelmet az éppen aktuális kockázatokra, a pénzügyi piacokon végbemenő változásokra és ezek fogyasztókat érintő hatásaira. A kockázatmegelőző tevékenység egyik legfontosabb építőköve a tudatos pénzügyi döntések meghozatalához szükséges ismeretterjesztő tevékenység és a pénzügyi kultúra további fejlesztése.

A felügyeleti sajtókommunikációs területtel együttműködve az év során megjelent 7 sajtóközlemény folyamatosan erősítette a fogyasztóvédelmi kampányok üzeneteit, naprakész tájékoztatást adtak a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodák működéséről, a pályázati eredményekről, valamint a pénzügyi szektoron kívüli piaci szereplőkkel kialakult együttműködésekéről.

3.1. PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR – UTAT MUTAT A PÉNZÜGYEKBE

Az MNB a mindennapi életben hasznos pénzügyi fogyasztóvédelmi információk hatékony, közérthető átadására tájékoztató füzet sorozatból, egyperces kis- és hosszabb oktatófilmekből, honlapból, termékválasztást segítő kereső és összehasonlító alkalmazásokból, valamint mobilalkalmazásból álló tájékoztatórendszer alakított ki. Az egyes tájékoztatóanyagok egyrészt mindenkor érvényes, pénzügyi termékekhez, szolgáltatásokhoz köthető és élethelyzetek alapján összeállított témákat dolgoznak fel, másrészt nagy érdeklődésre számot tartó piaci aktualitásokra reagálnak.

Több nemzetközi és hazai felmérés eredményéből kiderült, hogy a fogyasztók főként nyomtatott kiadványokból tájékozódnak a pénzügyi szolgáltatásokról, ezért az MNB egy többrészes, tematikus füzet sorozatot jelentet meg. A kiadvány egyes részei egy-egy visszatérő vagy mindig időszerű témát járnak körül, míg a rövidebb, ún. Pénzügyi Navigátor Extra füzetek egy-egy éppen aktuális, nagy közérdeklődésre számot tartó témakört dolgoznak fel szűkebb terjedelemben. A Pénzügyi Navigátor füzetek elérhetők az MNB ügyfélszolgálatán, illetve számos pénzügyi szolgáltatónál.

Kutatások azt is alátámasztják, hogy szinte a teljes hazai lakosság rendelkezik televíziós előfizetéssel, több mint háromnegyede pedig internet-hozzáféréssel. Ezt szem előtt tartva számos pénzügyi témáról készült film. Az „Egypercesek a pénzügyi tudatosságról” című húszrészes sorozat epizódjai online közzétételre, közösségi médiában történő terjesztésre, valamint társadalmi célú reklámként (TCR) televíziós sugárzásra alkalmasak. A hosszabb, 3-5 perces változatok részletesebben dolgozzák fel a témákat, oktatási segédanyagként használhatók.

Az információszerzés és a tájékozódás általános trendjeit figyelembe véve a tudatos pénzügyi magatartást, felelős pénzügyi döntést segítő információk dedikált weboldalon is elérhetők. A Pénzügyi Navigátor honlap számos cikkben részletezi a különböző pénzügyi szolgáltatások és termékek jellemzőit, hangsúlyozza a tájékozódás, valamint termék- és szolgáltató-összehasonlítás jelentőségét. Ezt segítő különféle kereső és összehasonlító alkalmazások érhetők el a honlapról, amelyek függetlenek, adataikat a piaci szereplők adatkezelési kötelezettsége keretében megadott információkból nyerik, továbbá tájékoztatással szolgálnak az engedéllyel rendelkező szolgáltatókról. Mindezek a tartalmak 2018 nyarától mobiltelefon-alkalmazáson (mobilalkalmazáson) keresztül is elérhetők.

Az MNB kiemelt figyelmet fordított arra, hogy a Pénzügyi Navigátor elnevezés elterjedjen a köztudatban, így 2018-tól minden olyan aktivitás, tevékenység, amelynek célja a pénzügyi kultúra fejlesztése, a pénzügyi ismeretek terjesztése, Pénzügyi Navigátor néven indult. Ennek megfelelően 2018-tól az MNB egyik legfontosabb pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikációs csatornája, az országos tanácsadó irodahálózat is e néven, Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat néven működik tovább. A fogyasztók minél szélesebb körének elérése és a mindennapi életben hasznos, valamint az aktuális trendekre reflektáló pénzügyi információk minél hatékonyabb átadása érdekében az MNB folyamatosan keresi együttműködő partnerek segítségét. E törekvés eredményeként az elmúlt időszakban a kereskedelmi és szolgáltatási szektor

vezető szereplői csatlakoztak a pénzügyi kultúra fejlesztését célzó kommunikációs aktivitásokhoz, ők alkotják a Pénzügyi Navigátor Partnerek körét.

11. keretes írás

Pénzügyi Navigátor-arculat

Annak érdekében, hogy a fogyasztók az MNB számos kiadványa, jelentése és tájékoztatója között is azonnal fel tudják ismerni a fogyasztóvédelmi tájékoztatáshoz készült tartalmakat, új, egységes arculat készült a Pénzügyi Navigátor eszközszer számára. Az új vizuális koncepció révén a tájékoztatók az MNB általános arculatába illeszkedő, ahhoz kapcsolódó, de mégis jól beazonosítható, elkülöníthető, egyedi grafikával jelenhetnek meg. Mindezek mellett az új dizájn célja az is, hogy bizalmat keltsen a fogyasztókban, pénzügyi témával kapcsolatban hitelességet és szakmaiságot sugározzon, továbbá segítse a Pénzügyi Navigátor tartalmak népszerűsítését, hosszú távon pedig ez legyen a fogyasztók elsődleges pénzügyi fogyasztóvédelmi információforrása. Az új grafikai koncepció jegyei elsőként a 2018-ban elkészült Pénzügyi Navigátor mobilapplikáción jelentek meg, majd sorra alakultak át a különböző tájékoztatóanyagok is az új arculatnak megfelelően. Várhatóan 2019 végére valamennyi fogyasztóvédelmi tájékoztatóanyag megújul, beleértve a Pénzügyi Navigátor microsite-ot is.



3.2. A PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR TÁJÉKOZTATÓANYAGOK

Az általános felhasználói trendeket követve, valamint figyelembe véve a célt, miszerint a különböző fogyasztóvédelmi tartalmak a fogyasztók minél szélesebb köréhez eljussanak, az MNB egy olyan mobilapplikáció fejlesztését kezdte meg, amely egyszerűen kezelhető, testre szabható, hosszú távú használatával segíti a pénzügyi ismeretek bővítését. A 2018 nyarán elkészült Pénzügyi Navigátor mobilapplikáció többek között friss hírekkel és árfolyam adatokkal, az online keresők és kalkulátorok beágyazott verzióival, ügyfélszolgálati időpontfoglalóval, valamint pénzügyi szótárral segíti a kényelmes, gyors tájékozódást.

A mindennapi életben fontos témákat videók is feldolgozzák. A 3-5 perces Pénzügyi Navigátor oktatófilmek részletesebben foglalkoznak egy-egy témakörrel, a videóanyagok elsősorban oktatási segédanyagként használhatók. A 2018-ban elkészült három új epizód a biztosítások és a kiadástervezés jelentőségére, valamint a befektetések kockázataira hívja fel a figyelmet.

A Pénzügyi Navigátor füzet-széria egy új résszel bővült, amely a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat működését ismerteti.

pénzügyi
navigátor

MAGYAR NEMZETI BANK



**PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR
TANÁCSADÓ
IRODAHÁLÓZAT**

Fizetési nehézségei merültek fel? Pénzügyi döntéshez kérne szakértői tanácsot? Esetleg a bankkal, biztosítóval adódtak problémái?

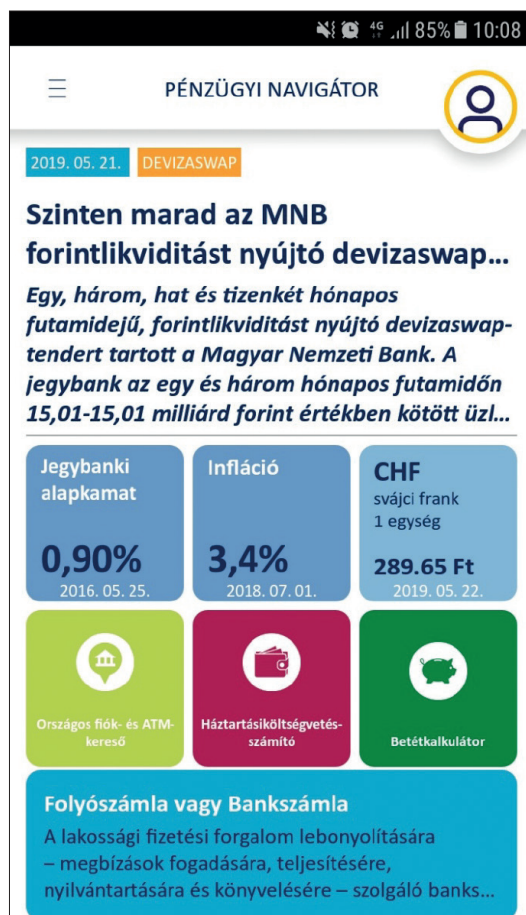
Díjmentes, független segítségért forduljon a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat munkatársaihoz!

35.

www.mnb.hu/penzugyinatavigator
utat mutat a pénzügyekben

2018 nyarán megújult a Pénzügyi Navigátor fogyasztóvédelmi honlapon elérhető Háztartási költségvetés-kalkulátor arcu-
lata. A tartalmilag is átalakult Hitelkalkulátor hitellefutást képes számolni annuitásos havi törlesztésű, fix törlesztő részletű
törlesztés esetén az ügyfél által megadott input adatok alapján, emellett a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutató (JTM)
számítására is alkalmas. A kalkulátorok között újdonságként megjelent Betétkalkulátor célja, hogy a fogyasztó az ismert
kamatláb alapján képes legyen kiszámítani befektetése nominális hozamát a lekötés lejáratát után.

2018-tól mindaz, ami a weboldalon megtalálható, okostelefonokon is elérhető: az iOS-en és Androidon egyaránt futó
Pénzügyi Navigátor mobilapp testre szabható, a felhasználók így azokat a híreket kapják meg, amelyek számukra érdeke-
sek, azokat a keresőket és kalkulátorokat nyithatják meg gyorsan, amelyeket gyakran használnak.



3.3. PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT

Az MNB a lakosság pénzügyi tudatosságának és pénzügyi kultúrájának fejlesztése érdekében pénzügyi tanácsadó irodahálózatot működtet az ország valamennyi megyeszékhelyén. Az Irodahálózat 2018 májusában vált országossá, amelynek az elnevezése a fent bemutatott arculati változásoknak megfelelően Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat lett. Az irodák üzemeltetését a pénzügyi intézményektől és szolgáltatóktól független civil szervezetek végzik. A tanácsadók pártatlan, szakszerű és díjmentes pénzügyi tanácsadást nyújtanak a fogyasztók számára személyesen, telefonon, elektronikus, valamint postai úton. A tanácsadás célja, hogy a fogyasztók a pénzügyi döntéseik előtt egy független szakértő véleményét is kikérhessék, illetve segítséget kapjanak a hivatalos okmányok, kérelmek, panaszlevelek megfogalmazásához és benyújtásához.

A szakemberek heti három alkalommal, napi 6 órában fogadják az ügyfeleket az irodákban, valamint havonta két alkalommal tartanak kihelyezett tanácsadást (16. ábra).

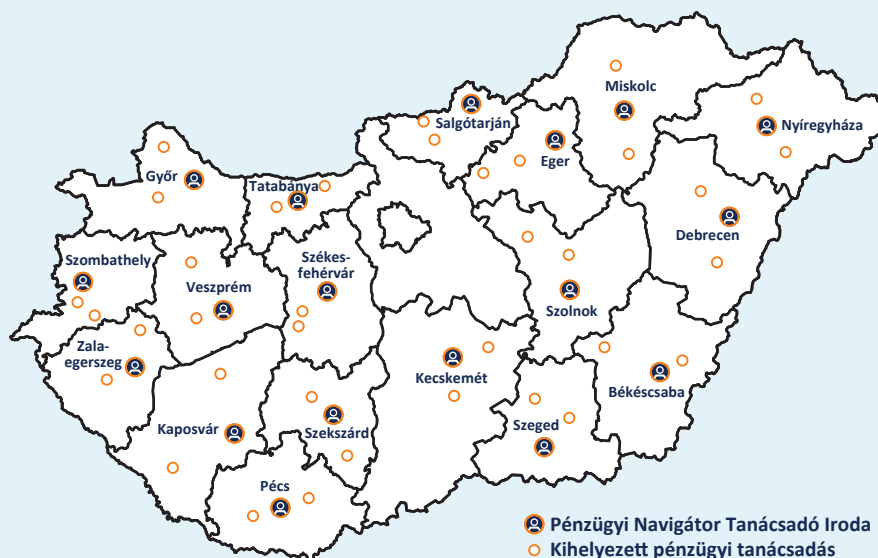
Az Irodahálózat szakemberei munkájukat folyamatos szakmai kontroll mellett végzik, valamennyien többéves pénzügyi fogyasztóvédelmi tapasztalattal rendelkeznek. Az MNB a tanácsadók szakmai ismereteinek bővítése érdekében félévente képzéseket szervez.

Az Irodahálózat szakemberei a 2018-ban 20 724 ügyfélmegkeresést kezeltek (17. ábra) és 317 alkalommal tartottak kihelyezett tanácsadást a fogyasztók részére. Öröndetes, hogy a tanácsadó irodahálózathoz forduló fogyasztók jelentős hányada már nem utólag, hanem előzetesen kér tájékoztatást pénzügyeiben.



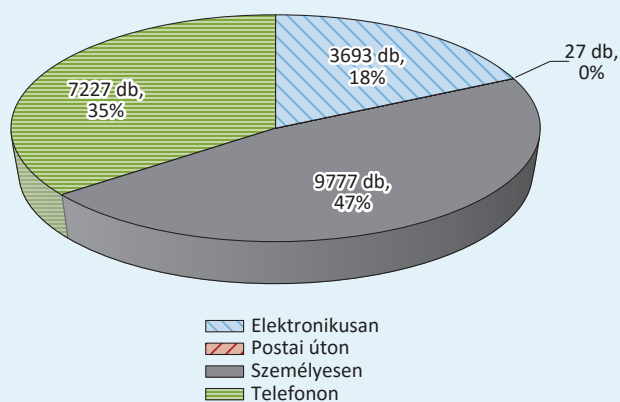
16. ábra

A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat irodái és kihelyezett tanácsadásai



17. ábra

A 2018-as ügyfélmegkeresések módjáról



3.4. PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR CIVIL PROGRAM

A Magyar Nemzeti Bank a társadalmi felelősségvállalás stratégiai céljai között feladatának tekinti a pénzügyi kultúra és ismeretterjesztés, a pénzügyi tudatosság, valamint az ezt megalapozó közgazdasági és társadalmi gondolkodás, illetve az ehhez kapcsolódó intézményrendszer és infrastruktúra fejlesztését, ezért részt vállal a civil fogyasztóvédelmi szervezetek pénzügyi fogyasztóvédelmi tevékenységének támogatásában.

A magyar lakosság pénzügyi fogyasztóvédelmi tájékoztatása és pénzügyeikhez kapcsolódó jogorvoslati lehetőségeinek biztosítása kiemelt társadalmi és gazdasági érdek. Kiemelten fontos a fogyasztók pénzügyi kiszolgáltatottságának jelentős mértékű csökkentése, a pénzügyi fogyasztóvédelmi jogorvoslati érdekeik érvényesítésének széles körű elősegítése, valamint a lakosság pénzügyi tudatosságának növelése.

Felismerve ezen területek fejlesztésének fontosságát és lehetőségeit a Magyar Nemzeti Bank Civil Háló Program támogatási rendszert alakított ki.

A program keretében olyan projektek megvalósításához nyújt támogatást, amelyek széles körben tudatosítják a pénzügyi ismeretek és az egyéni anyagi felelősségvállalás fontosságát, növelik az egyes fogyasztók és a háztartások pénzügyi tájékozottságát annak érdekében, hogy az egyének a pénzügyi termékek és szolgáltatások igénybevétele során képesek legyenek megfontolt, tudatos és felelős pénzügyi döntéseket hozni.

A program célja, hogy a támogatott projekteken keresztül konkrét élethelyzethez igazodó, közérthető és hiteles információkat közvetítsen, a pénzügyi fogyasztóvédelmi jogorvoslati lehetőségek jelenleginél szélesebb körben való érvényesülését biztosítsa, valamint hozzájáruljon a jegybank tevékenységének széles körben történő megismertetéséhez.

Az aktuális piaci helyzetre vonatkozóan és a fenti célok megvalósításának érdekében a Magyar Nemzeti Bank több támogatási formát dolgozott ki. Egyrészt – az egyetemi hallgatók számára kiírt ötletpályázaton keresztül, annak eredményeit, tapasztalatait felhasználva – nyílt pályázatot írt ki civil és nonprofit szervezetek számára a fogyasztók pénzügyi kultúrájának fejlesztésére és a pénzügyi tudatosság növelésére.

Másrészt önálló kezdeményezéseket is támogatott: lehetőséget biztosított a szervezetek számára egyedi támogatási kérelmek benyújtására, melyeknek a pénzügyi tudatosság fejlesztését szem előtt tartva kapcsolódniuk kell az MNB adott évre megfogalmazott stratégiai célkitűzéseikhez.

3.4.1. Civil Háló pályázatok, egyetemi ötletpályázat

Az MNB folyamatosan keresi azon lehetőségeket, amelyek javíthatják a civil szervezetek részére kiírandó pályázatok eredményességét és hatékonyságát. Ennek megnyilvánulásaként pályázatot írt ki közgazdászképző felsőfokú oktatási intézmények hallgatói részére.

A „Pénzügyek felsőfokon – Légy kreatív!” elnevezéssel – a Budapesti Corvinus Egyetem, a Budapesti Gazdasági Egyetem, a Debreceni Egyetem, a Miskolci Egyetem, a Neumann János Egyetem, a Szegedi Tudományegyetem és a Széchenyi István Egyetem együttműködésével – meghirdetett ötletpályázat célja a pénzügyi tudatosságot fejlesztő innovatív, újszerű és szakmaiságot is tükröző ötletek kidolgozása és benyújtása volt.

A pályázattal az MNB el kívánta érni, hogy a pályázók megalapozott kutatómunka és kreatív ötlet alapján olyan hasznosítható kezdeményezésekkel álljanak elő, amelyek későbbi megvalósításával a pályázati kiírásban megfogalmazott célcsoportok az adott pénzügyi témában hatékonyan és mérhetően elérhetővé válnak.

Az egyetemi hallgatóknak az előzetesen megadott témakörökhöz kapcsolódóan kellett átgondolt, és kreatív koncepciót kidolgozniuk, amelynek felhasználásával széleskörűen, költséghatékonyan érhetők el a fogyasztók. A „Pénzügyek felsőfokon – Légy kreatív!” pályázat népszerűségét jól tükrözi, hogy az együttműködésben részt vevő hét egyetem hallgatóitól 90 érvényes pályázat érkezett.

A beérkező pályázatok közül a „Civil Háló Támogatási Program” keretében végül a „Pénzügyi kultúra fejlesztő oktatási program a közfoglalkoztatottak számára” című projekt valósult meg.

A pályázaton nyertes civil szervezet a „felelős hitelfelvétel” témakörhöz kapcsolódóan a közfoglalkoztatottak részére – regionális szintű vagy országos elérésű – oktatási programot indított, amelynek során egyszerű példákon keresztül, innovatív módon járták körbe a felelős hitelfelvétel témáját. Ennek eredményeként az oktatási programon résztvevők nem csupán az alapfogalmakat sajátították el, hanem az összefüggéseket is megtanulták. Az oktatás a „hagyományos” előadások mellett szimulációs gyakorlatokon keresztül fejlesztette a résztvevők képességeit, amelyek valós életből merített ok-okozati összefüggéseket mutattak be. Az oktatáson résztvevők így például kockázatok nélkül számszerűsíteni tudták a pénzügyi döntéseikkel járó költségeket, valamint megtapasztalhatták a kockázatokat is.

3.4.2. Egyedi támogatási kérelmek

Az MNB a fogyasztók pénzügyi kultúrájának és pénzügyi tudatosságának fejlesztése érdekében – a Civil Háló Program részeként – 2018-ban is lehetőséget biztosított a civil és nonprofit szervezetek számára egyéni kezdeményezésű programjaik megvalósítására. Az MNB az elmúlt évben több egyedi kérelmet fogadott be, amelyek szakmai elbírálása után számos, országos szintű elérést biztosító, pénzügyi döntéshozatalt elősegítő program valósult meg. Így például nagyobb tömeget vonzó (a fogyasztókra jelentős anyagi terheket róó lakásvásárlás, utazás, lakberendezés, esküvő tematikában szervezett) rendezvényeken történt pénzügyi fogyasztóvédelmi aktivitás; tanácsadás, tájékoztatás. Az eseményeken az MNB Pénzügyi Navigátor Füzetek, valamint saját készítésű és fejlesztésű információs anyagok is olvashatók, láthatók voltak. A program online tájékoztatással is kiegészült, amelynek során a rendezvényeken való megjelenések népszerűsítése mellett pénzügyi tartalmú üzeneteket közvetítettek és felhívták a figyelmet az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi online tartalmaira. Az eseményeken kiemelt témaként szerepelt a költségvetéstervezés, a hitelfelvétel, amelyekkel kapcsolatban a pénzügyi döntéseket megelőző hasznos tanácsokat nyújthattak a fogyasztóknak.

3.5. PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR KAMPÁNYOK

Az MNB 2018-ban az előző évben bevezetett szisztéma szerint tematikus kommunikációs kampányokkal igyekezett eljuttatni a fogyasztókhoz az adott időszakban fontos pénzügyi fogyasztóvédelmi információkat. A kampányidőzítéseket az általános fogyasztói-kereskedelmi trendek alapján jelölte ki. 2018 három nagy kampányához – év eleji, őszi és karácsonyi – az adott időszakban releváns pénzügyi fogyasztóvédelmi témák adták a fő üzeneteket, míg az év negyedik tematikus kampányával az IOSCO által szervezett október eleji World Investor Week 2018 (WIW) programhoz csatlakozott az MNB.

A négy kampányhoz összesen 650 000 db szórólap és 6 250 db plakát készült, a kiadványokat a Pénzügyi Navigátor Partnerek helyezték ki forgalmas ügyféltereikben, valamint a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat munkatársai terjesztették a megyeszékhelyeken működő irodákban és a kitelepülések, kihelyezett tanácsadások alkalmával.

A három, egy hónapig tartó tematikus és az egyhetes WIW-kampány összesen több mint 1,1 millió egyedi oldalmegegyeztetést generált a Pénzügyi Navigátor microsite-on.

3.6. CSR ALAPÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

A lehető legtöbb fogyasztó elérése érdekében az MNB 2017-ben együttműködési megállapodásokat kötött a kereskedelmi és szolgáltatási szektor vezető szereplőivel, akik a saját társadalmi felelősségvállalási stratégiájukat kiegészítve, díjmentesen biztosítva a rendelkezésükre álló csatornákat és felületeket, csatlakoztak az MNB pénzügyi kultúra fejlesztését célzó kommunikációs aktivitásaihoz. Ennek eredményeként az elmúlt év kampányai során nemcsak az MNB fogyasztóvédelmi kampányoldalán, hanem a partnerek online felületein, illetve közel 800 áruházban és 500 postafiókban találkozhattak a fogyasztók szezonális pénzügyi fogyasztóvédelmi üzenetekkel.

A nagyközönséget célzó kommunikáció mellett külön kiemelő a partnerek munkavállalóit célzó aktivitás is, ami több tízezer fogyasztó direkt és interaktív elérését teszi lehetővé. A belső kiadványokban, TV-láncokon és intranet felületeken való megjelenés mellett személyes kapcsolatteremtésre és információátadásra is sor került a céges rendezvényeken és családi napokon. A munkavállalók elérésének jelentősége a célzott és mélyebb tartalmú, potenciálisan nagyobb segítséget nyújtó információk átadásában nyilvánul meg. A partnerek munkavállalói bázisából kiindulva ez a direkt elérés több mint 60 000 pénzügyi fogyasztó irányába valósulhatott meg.

3.6.1. Honfoglaló

Az MNB kommunikációs partneri körének kiterjesztése új, játékos lehetőséget teremtett a pénzügyi ismeretek bővítésére. 2018. július 1-jétől a témában végzett felmérések alapján meghatározott kérdések jelentek meg a több mint 600 000 aktív felhasználóval rendelkező Honfoglaló játék webes és mobilapplikációs platformján. Az együttműködés során rendelkezésre álló statisztikák segítségével lehetőség nyílik egy nagy mintán tesztelni a fogyasztók pénzügyi tudatosságát. Az adatok elemzése mellett a közönség oktatására is sor került, mivel a felület azonnal megmutatja a játékosoknak, hogy mi a helyes

válasz, ráadásul az információ rögzülésének hatékonysága is visszamérhető. Visszatérő felhasználók esetén – akik második vagy harmadik alkalommal találkoznak a kérdéssel – látható, hogy javul-e válaszadás eredményessége.

12. keretes írás

Pénzügyi edukációs programok felmérése – nemzetközi kitekintés

Az MNB fogyasztóvédelmi kommunikációs aktivitásainak tervezéséhez folyamatosan vizsgálja a megvalósításra és publikálásra érdemes, pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikációs és edukációs témákat, projekteket. A területen elérhető hazai és nemzetközi tanulmányok, kutatási eredmények, illetve a jogalkotói szándék egyrészt alátámasztják az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi kommunikációs tevékenységére vonatkozó igényt, másrészt ki is jelölik a folyamatos adatgyűjtés irányát. A munka fontos mérföldköveként 2018-ban felmérés indult annak feltérképezésére, hogy nemzetközi szinten, elsősorban azokban az országokban, ahol az MNB nemzetközi irodái révén képvisellel rendelkezik, milyen mélységben foglalkoznak a felnőtt fogyasztók pénzügyi kultúrájának fejlesztésével. A kutatás során párhuzamosan folyt a témában elérhető nemzetközi és hazai jelentések, elemzések feldolgozása és a helyi gyakorlatok feltérképezése. Ez utóbbi érdekében a külföldi irodák munkatársai felvették a kapcsolatot Argentínában, Franciaországban, Németországban, Olaszországban és az USA-ban, valamint több környező országban is a helyi szakértőkkel.

A feldolgozott anyagok és aktivitások kielemezése alapján kijelenthető, hogy a magyarországi eredmények, ezen belül is az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának munkája, nem marad el a vizsgált, akár gazdaságilag fejlettebb országok tevékenységétől, azokkal összemérhető szinten van. A felnőtt célcsoportot megszólító programokkal kapcsolatos tapasztalatok és feltárt tanulságok egy dedikált jelentésben kerültek összegzésre. A munka célja egyrészt gondolatébresztőként szolgálni a pénzügyi fogyasztók tudatosításával, kultúrájának fejlesztésével foglalkozó projektek tekintetében a hazai gyakorlat javítására, másrészt megvizsgálni a hazai joggyakorlatok nemzetközi bemutatásának lehetőségét. A projektek eredményeinek, tanulságainak megismerése érdekében megkeresett nemzetközi szakértők nagy része már jelezte kifejezett szándékát egy tapasztalatcserében való részvételre.

3.7. FELÜGYELETI SAJTÓKOMMUNIKÁCIÓ A FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁSÁÉRT

A tavalyi év során az MNB 121 felügyeleti sajtóközleményt publikált, 455 felügyeleti sajtómegkeresést (TV, rádió, írott sajtó) kezelt, 5 sajtóeseményt (sajtótájékoztató, háttérbeszélgetés) szervezett, illetve számos vezetői médiainterjút publikált és konferencia kommunikációs alkalmat koordinált. Mindezek döntő része az MNB fogyasztóvédelmi tevékenységéhez kapcsolódott.

A jegybank 2018 folyamán 12 sajtóközleményben foglalta össze a kiemelt fontosságú fogyasztóvédelmi (és az átfogó) vizsgálatok megállapításait, azok kötelezéseit, a kiszabott bírságokat, illetve tájékoztatta a fogyasztókat az ezek kapcsán felmerülhető kockázatokról és esetleges teendőkről.

A fogyasztók tudatos, felelős pénzügyi döntéseinek meghozatalát segítő témákban számos sajtóközlemény született. Egyes ún. „gyorskölcsönök” (valójában személyi kölcsönök) kapcsán így közlemény hívta fel a fogyasztók figyelmét a körültekintő magatartásra, hiszen e hiteltípusnál számos kiegészítő kényelmi szolgáltatás érhető el, amelyek ugyanakkor jelentősen megdrágíthatják a hitel költségeit. Külön sajtóközlemény foglalkozott a külföldi bankkártyahasználat kérdéskörével, hangsúlyozva, hogy a külföldi helyszínen történő átváltás kényelmes, ámde többletköltséggel járhat. A megfontolt hitelfelvételi döntést támogató karácsonyi kommunikációs kampány részeként, az elmúlt évek gyakorlatának megfelelően 2018-ban is készült sajtóközlemény a karácsonyhoz kapcsolódó hitelfelvelelek fogyasztói kockázatairól.

A jegybank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjával együttműködve 7 sajtóközlemény jelent meg a tavalyi évben. Ezek az egyetemi ötletpályázatról, a Civil Háló programról és az országossá bővült Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálóról számoltak be. Hírt adott a jegybank a fogyasztók által használt megújult keresőprogramokról, illetve az újonnan kifejlesztett Pénzügyi Navigátor mobilalkalmazás indulásáról is.

A pénzügyi szektort érintően a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitellel kapcsolatban 4, az adósságfékszabályok változása kapcsán 3 közlemény készült, utóbbi témáról sajtótájékoztatón is hírt adtak a jegybank munkatársai, illetve a témákhoz 3 vezetői sajtóinterjú is kapcsolódott. A zálogkölcsonök nyújtását szabályozó MNB-ajánlásnak szintén sajtóközlemény adott még nagyobb nyilvánosságot. A jegybank egyre ismertebbé váló FinTech fejlesztési kezdeményezéseiről, illetve a kiberbiztonság témájáról – utóbbinál az Európai Kiberbiztonsági Hónap nemzetközi kampányhoz kapcsolódóan – sajtótájékoztatókon, és 6 sajtóközleményben is foglalkozott az MNB, továbbá ezek főbb üzeneteit 3, jegybanki vezetői média-interjú is összegezte az érintett portálok újságírói számára.

Tizenhat sajtóközlemény látott napvilágot, illetve egy külön vezetői interjú is megjelent a jogosulatlan szolgáltatók (leggyakrabban az engedély nélküli közvetítők, betétgyűjtést végzők) tevékenységéről, minden esetben figyelemztetve a fogyasztókat a veszélyekre, s a megelőzés lehetőségére.

A biztosítási és pénztári piaccal kapcsolatos tavalyi vezető jegybanki témákhoz – így biztosítási szektor 10 éves jövőképe, az MNB által a 2019-es évben kidolgozandó fogyasztóbarát lakásbiztosítási koncepció és a közös garanciarendszer kialakításához – is több sajtókommunikációs akció kapcsolódott. A biztosítási szektor jövőképe vonatkozó tanulmányát az MNB sajtótájékoztatón jelentette be, illetve annak fő üzeneteit 2 vezetői sajtóinterjúban taglalta. A lakásbiztosítási piac etikusabbá tételét szorgalmazó koncepcióról, illetve az öngondoskodási garanciarendszer kialakításának szükségességéről 2 vezetői interjú készült a sajtó számára.

Keretes írások jegyzéke

1. keretes írás: Az MNB számos eszközzel támogatja a hosszabb távra rögzített kamatozású lakáshitelek térnyerését	16
2. keretes írás: A Minősített Fogasztóbarát Lakáshitelek eddigi eredményei	16
3. keretes írás: A Kézizálog tevékenységre vonatkozó ajánlás	22
4. keretes írás: Követeléskezelési tevékenységet érintő MNB-ajánlás	25
5. keretes írás: Azonnali fizetési rendszer (AFR) bevezetése	28
6. keretes írás: Új tájékoztatási, igényfelmérési szabályozási célok	32
7. keretes írás: A Minősített Fogasztóbarát Otthonbiztosítás (MFO) koncepciójának alapjai	35
8. keretes írás: Az ingatlanalapok forgalmazási gyakorlata	37
9. keretes írás: Különbözeti ügyletek (CFD) és bináris opciók	40
10. keretes írás: Zöld pénzügyek	43
11. keretes írás: Pénzügyi Navigátor-arculat	46
12. keretes írás: Pénzügyi edukációs programok felmérése – nemzetközi kitekintés	53

Ábrák és táblázatok jegyzéke

1. ábra: A lakáshitel-folyósítások kamatperiódus szerinti megoszlásának alakulása	17
2. ábra: A fennálló jelzáloghitelek állományának eloszlása a hátralévő futamidő szerint	18
3. ábra: Egy változó kamatozású hitel törlesztőrészlet-változása kamatemelkedés esetén	19
4. ábra: A háztartási nemteljesítő jelzáloghitel-követelések számának változása 2013 és 2018 negyedik negyedéve között	23
5. ábra: A nemteljesítő jelzáloghitelek aránya településtípus szerinti bontásban	24
6. ábra: Fogyasztói nyitottság az e-bankolás irányába	26
7. ábra: A hazai kibocsátású fizetési kártyákkal itthon és külföldön elkövetett visszaélések száma a visszaélések típusa szerint csoportosítva	27
8. ábra: Biztosítási termékismertető	33
9. ábra: A lakossági vagyontárgyi üzletág koncentrációjának alakulása	35
10. ábra: A korrigált díjterhelési mutatószám alakulása az önkéntes nyugdíjpénztáraknál	37
11. ábra: Ingatlanalapok állományának alakulása (2008. 12. 31. – 2018. 12. 31., mrd Ft)	38
12. ábra: Ingatlanalapok BAMOSZ-tagok által kezelt vagyonon belüli aránya	38
13. ábra: Példa a CFD működésére	41
14. ábra: Példa a bináris opció működésére	42
15. ábra: Fenntarthatósággal kapcsolatos kötvények éves globális kibocsátása (mrd USD)	43
16. ábra: A Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat irodái és kihelyezett tanácsadói	50
17. ábra: A 2018-as ügyfélmegkeresések módjáról	50
18. ábra A pénzügyi szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege	58
19. ábra A biztosítási piaci szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege (forintban)	59
20. ábra Kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása beérkezési csatorna szerint (db)	61
21. ábra Az MNB-hez érkezett kérelmek szektor szerinti alakulása (db)	62
22. ábra Főbb kérelemtípusok 2018-ban (%)	63
23. ábra Kérelmek főbb hiteltípusok szerinti alakulása (db)	64
24. ábra Biztosítási szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusonkénti bontásban (db)	65
25. ábra Tőkepiaci szektort érintő legjellemzőbb kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban (db)	66
26. ábra Pénztári szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban (db)	67
27. ábra Ügyfélszolgálati megkeresések szektor szerinti alakulása (db)	68
1. táblázat: A fennálló, kockázatosnak tekinthető, változó kamatozású jelzáloghitel-állomány a hitelintézeti szektorban (2018. december)	19
2. táblázat: A 2018. évben indított eljárások száma	57
3. táblázat: A 2017. évről áthúzódó és a 2018. évben indított eljárások száma	57
4. táblázat: Az eljárások eredménye szektor szerint	58

1. SZÁMÚ MELLÉKLET: AZ MNB FOGYASZTÓVÉDELMI TEVÉKENYSÉGE SZÁMOKBAN

2. táblázat

A 2018. évben indított eljárások száma

Intézmény típusa	Hivatalból indított célvizsgálat (db)	Hivatalból indított fogyasztóvédelmi témavizsgálat (db)	Hivatalból indított fogyasztóvédelmi témavizsgálat keretében ellenőrzött intézmények száma (db)	Prudenciális területtel közös vizsgálat keretében végzett fogyasztóvédelmi vizsgálat (db)	Fogyasztói kérelem alapján indult fogyasztóvédelmi vizsgálat (db)
Hitelintézeti szektor, Bank	5	1	10	1	165
Hitelintézeti szektor, Takarékszövetkezet	2	0	0	0	4
Pénzügyi vállalkozás	11	0	0	0	29
Független pénzpiaci közvetítők	1	0	0	1	4
Biztosítási szektor	1	0	0	6	80
Tőkepiaci szektor	0	0	0	3	10
Pénztári szektor	0	0	0	6	2
Total	20	1	10	17	294

Forrás: MNB

3. táblázat

A 2017. évről áthúzódó és a 2018. évben indított eljárások száma

Intézmény típusa	Hivatalból indított célvizsgálat (db)	Hivatalból indított fogyasztóvédelmi témavizsgálat (db)	Hivatalból indított fogyasztóvédelmi témavizsgálat keretében ellenőrzött intézmények száma (db)	Prudenciális területtel közös vizsgálat keretében végzett fogyasztóvédelmi vizsgálat (db)	Fogyasztói kérelem alapján indult fogyasztóvédelmi vizsgálat (db)
Hitelintézeti szektor, Bank	20	1	9	1	226
Hitelintézeti szektor, Takarékszövetkezet	5	1	7	0	4
Pénzügyi vállalkozás	16	1	1	4	41
Független pénzpiaci közvetítők	0	0	0	1	6
Biztosítási szektor	1	3	12	12	99
Tőkepiaci szektor	1	0	0	6	12
Pénztári szektor	0	0	0	7	2
Összesen:	43	6	29	31	390

Forrás: MNB

4. táblázat

Az eljárások eredménye szektor szerint

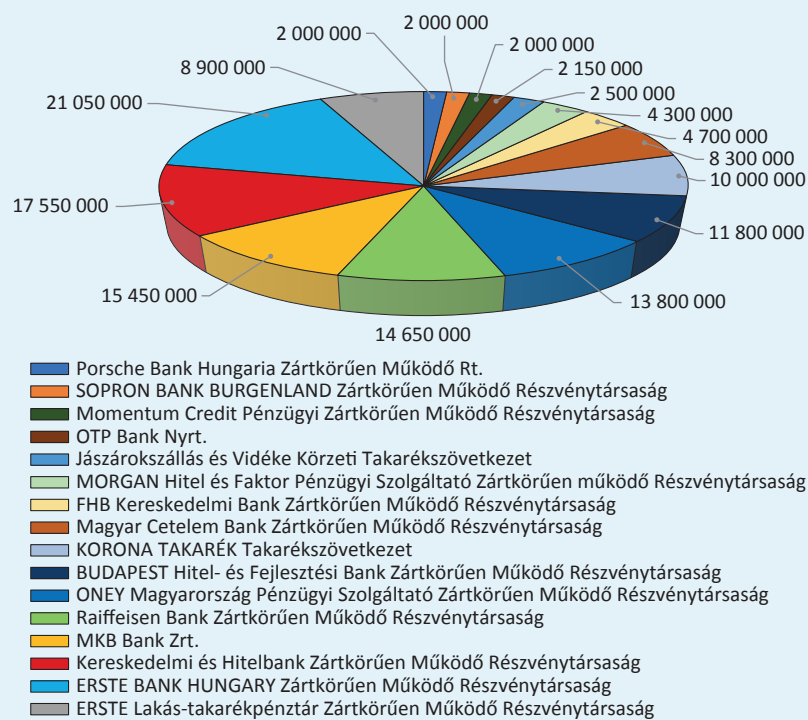
Intézmény típusa	Pénzpiaci szektor	Biztosítási szektor	Tőkepiaci szektor	Pénztári szektor	Összesen
Összes végzés (db)	391	120	21	4	536
ebből érdemi (db)	101	35	7	2	145
nem érdemi (db)	290	85	14	2	391
Összes határozat (db)	203	65	22	12	302
ebből jogsértés nélküli (db)	68	24	13	5	110
jogsértéssel érintett (db)	135	41	9	7	192
Kiszabott fogyasztóvédelmi bírság	249 200 000 Ft				

Forrás: MNB

18. ábra

A pénzpiaci szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege

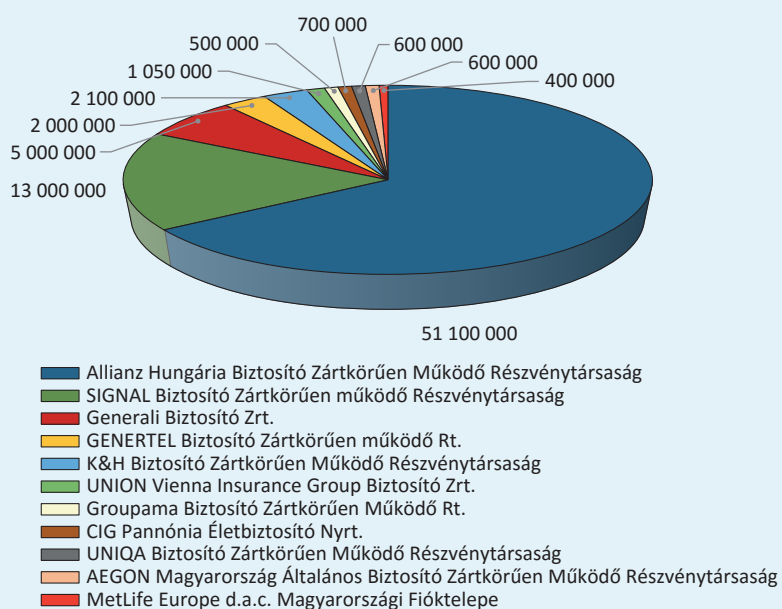
(forintban)



Forrás: MNB

19. ábra**A biztosítási piaci szereplőkre kiszabott jelentősebb fogyasztóvédelmi bírságok összege**

(forintban)



Forrás: MNB

2. SZÁMÚ MELLÉKLET: PANASZSTATISZTIKAI ADATOK

Az intézményi panasz-adatszolgáltatás alapján kirajzolódó fogyasztói panaszok jellemzői¹⁰

A 2018. évben a pénzügyi, biztosítási és tőkepiaci szektorban összesen közel 401 ezer panaszt regisztráltak az intézmények, ami 10%-os növekedést jelent a korábbi évhez képest. Ebben elsősorban a bankkártyaműveletekhez kapcsolódó reklamációk (pénzügyi visszaélés, elszámolás) tükröződnek. Fontos kiemelni, hogy ez a szám az intézmények tevékenységével kapcsolatos összes kifogást tartalmazza, amelyet a fogyasztók jeleztek feléjük, a szolgáltatók ezek közül nem minden panaszt minősítettek megalapozottnak. Az intézmények 2018. év végén megközelítőleg 47,9 millió lakossági szerződéssel rendelkeztek, amelyet az év során beérkezett összes panasszal összevetve, átlagosan ezer lakossági szerződésre 8,4 darab panasz érkezett a pénzügyi szektorban.

Hitelintézetek

A hitelintézetek panaszstatistikái alapján megállapítható, hogy a bankkártyaműveletekhez és a számlavezetéshez kapcsolódik a panaszok kétharmada. A legjellemzőbb problémák az elszámolásból, a jutalékok, költségek és díjak mértékéből, a szolgáltatás minőségéből adódtak (52%). Az ezer szerződésre jutó panaszok száma a 2018-as évben 12,2 darab, ami meghaladja a pénzügyi szektor összesített átlagát.

Pénzügyi vállalkozások

A pénzügyi vállalkozások panaszstatistikái alapján megállapítható, hogy a panaszok közel 85%-a követeléskezelési tevékenységgel kapcsolatban érkezett, ami annak eredménye, hogy a követeléskezelésre megvásárolt faktoring állomány a lakossági szerződések mintegy 71%-át teszi ki a szektorban. A panaszokban az ügyfelek legnagyobb arányban (89%-ban) ügyviteli kérdésekkel, kamat mértékével, számlaegyenleg vitatásával, elszámolással, jogosulatlan tevékenységgel, szolgáltatás minőségével és KHR-adatátadással kapcsolatos kifogásokat jeleztek a pénzügyi vállalkozások felé. Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 7,2 darab, ami kevesebb, mint a pénzügyi szektor összesített átlaga.

Biztosítók

A biztosítók panaszstatistikái alapján megállapítható, hogy a panaszok majdnem 85%-a nem-életüzletághoz kapcsolódott. Ezen a termékcsoporton belül a panaszok több, mint 86%-a a lakossági vagyonbiztosításokat és a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokat érintette, a casco módozatot is ide számolva együttes részesedésük jóval meghaladja a 9/10-et.

Az életbiztosítási üzletághoz kapcsolódott a panaszok fennmaradó kicsit több mint 15%-a, ezen belül az indexhez, vagy befektetési egységhez kötött életbiztosításokat a jelzett problémák 43%-a érintette. A hagyományos életbiztosításokhoz kapcsolódó jelzések az életági panaszok majdnem 40%-át tették ki. Az előző évekhez képest észlelhető a különböző nyugdíj-biztosítási módozatokkal kapcsolatos panaszügyek számának emelkedése (az összes bejelentés 27%-a, az előző kategóriákon belül, összesítve). A biztosítási termékekre vonatkozó összes panasz közel 41%-a ügyviteli kérdéseket és hibákat érintett, de jelentősebb számú panaszt regisztráltak a kárigények elutasításával (14,7%), a kártérítés mértékével (10,5%), a kárügyintézés elhúzódásával (11,8%) és a tájékoztatási hiányosságokkal (6,6%) összefüggésben is. Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 3,2 darab, ami jelentősen alacsonyabb, mint a pénzügyi szektor összesített átlaga.

Pénztárak

A pénztári piacot érintő panaszok száma elenyésző, az ezer szerződésre jutó panaszok száma (0,6) jelentősen a pénzügyi szektor összesített átlaga alatt marad.

¹⁰. Az ismertető a 2019. március 22-i állapot alapján készült.

Befektetési szolgáltatók

A befektetési vállalkozások panaszstatisztikái alapján megállapítható, hogy a regisztrált panaszok jelentős része az ügyfélszámlák és értékpapírszámlák vezetését (41%) érintette, a panaszok több mint harmadát pedig a befektetési szolgáltatásokhoz – ezen belül is elsősorban a megbízások felvételéhez, véglegesítéséhez, teljesítéséhez – kapcsolódó panaszok tették ki. A legjellemzőbb problémák a jutalékok, költségek és díjak mértékéből (21%), a megbízás teljesítéséből (13%), az elszámolásból (11%), az elektronikus szolgáltatásból (10%) és a szolgáltatás minőségével (10%) kapcsolatban adódtak. Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 4 darab, ami jelentősen elmarad a pénzügyi szektor összesített átlagától, illetve a megelőző év 5,12-es értékéhez is csökkenést mutat. A jellemző problémák témakörében és azok arányában sem tapasztalható szignifikáns eltérés a 2017-es évhez képest.

Befektetési alapkezelők

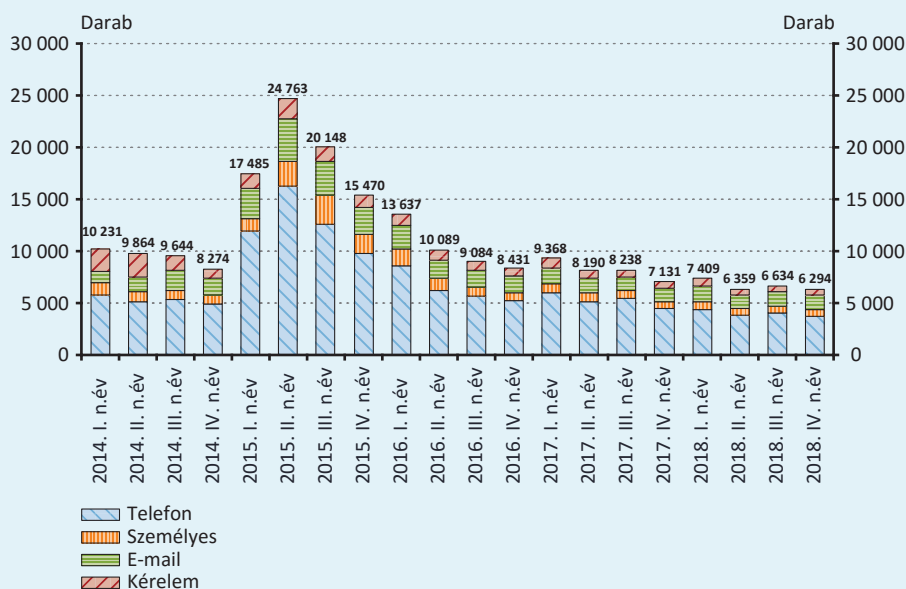
A befektetési alapkezelők panaszstatisztikái alapján megállapítható, hogy a befektetések kezeléséhez kapcsolódott a regisztrált panaszok közel 60%-a, illetve a kollektív portfóliókezelés adminisztratív részét és a kollektív befektetési értékpapírok forgalmazását érintette a panaszok harmada. A legjellemzőbb kifogások a kamatok, hozamok mértékét (40%), az elektronikus szolgáltatások igénybevételét (12%) és az árfolyamokat (12%) érintették. Az ezer szerződésre jutó panaszok száma 25 darab, ami több, mint háromszorosa a pénzügyi szektor összesített átlagának, továbbá meghaladja a 2017-es mutató 10,6 darabos értékét is, ami a 2018. évi hozamkorrekciók hatásának is betudható. Fontos ugyanakkor megjegyezni, hogy az aktív lakossági befektetők száma a többi szektor fogyasztóinak számához viszonyítva igen alacsony.

Az MNB-hez érkezett fogyasztói kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása

20. ábra

Kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása beérkezési csatorna szerint

(db)



Forrás: MNB

Az MNB ügyfélszolgálatára érkező írásbeli és szóbeli ügyféljelzések megoszlásában a korábbi évekhez képest továbbra sem tapasztalható jelentős változás. Az elmúlt évekhez hasonlóan továbbra is a szóbeli megkeresések száma dominált, ugyanakkor a szóbeli megkeresések aránya 2017-hez képest 74 százalékról 70 százalékra (18 711 db) mérséklődött. A szóbeli megkereséseken belül a telefonon érkezett jelzések aránya 86 százalékot tett ki (16 104 db), míg az MNB ügyfélszolgálatát személyesen felkereső ügyfelek aránya 14 százalékot ért el. Az elektronikus levélben érkező ügyféljelzések aránya 2017. évhez viszonyítva 17 százalékról 21 százalékra (5622 db) emelkedett. Az MNB ügyfélszolgálatára postai úton, valamint ügyfélkapun érkező kérelmek változatlanul az összes ügyféljelzés 9 százalékát (2363 db) tették ki.

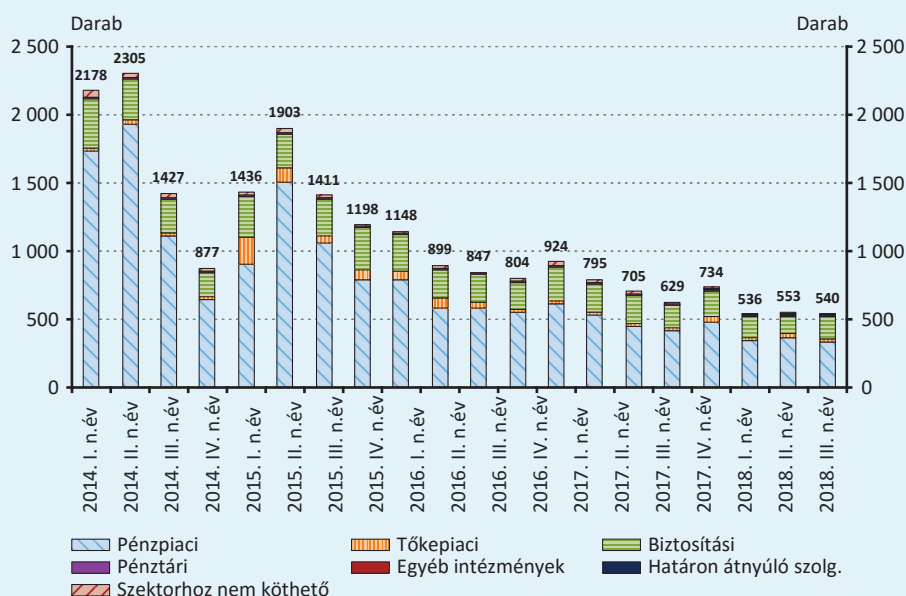
A kérelmek legjellemzőbb típusai

Az MNB ügyfélszolgálatára 2018-ban 2363 fogyasztói kérelem érkezett, ami a megelőző időszakhoz képest 23 százalékos csökkenést jelent. A kérelmek szektor szerinti megoszlása 2017-hez viszonyítva nem mutat érdemi változást, 2018-ban is a pénzüpi szektort érintette a kérelmek többsége, 65 százaléka (1526 db). A biztosítási szektort érintő kérelmek aránya 2017-hez képest nem változott, továbbra is az összes kérelem 27 százalékát tették ki, ugyanakkor a beérkező kérelmek száma 836-ról 640-re mérséklődött. Az tőkepiaci kérelmek az összes panasz 5 százalékát (110 db), a pénztári kérelmek az 1 százalékát (29 db) tették ki.

21. ábra

Az MNB-hez érkezett kérelmek szektor szerinti alakulása

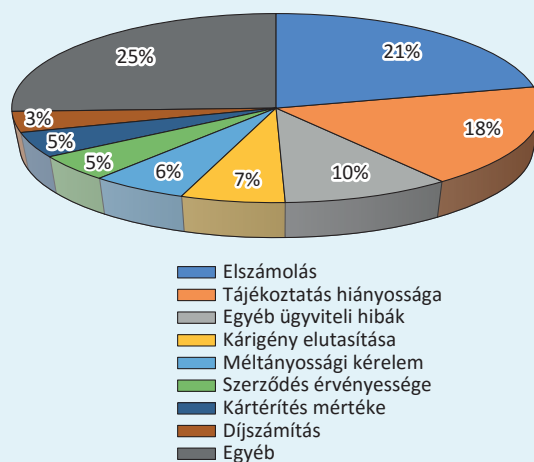
(db)



Forrás: MNB

A kérelmek típusai alapján szektortól függetlenül lehet következtetni arra, hogy a fogyasztóknál milyen panaszok merültek fel, milyen vitás ügyek keletkeztek. A korábbi évekkel összhangban a különböző szerződésekhez kapcsolódó elszámolással (506 db) és a tájékoztatási hiányosságokkal (424 db) kapcsolatban merült fel a legtöbb fogyasztói panasz. Az egyéb ügyviteli hibák kategóriába többek között mindazok a panaszok kerülnek besorolásra, amelyek az ügykezelés, adminisztráció során előforduló hibákkal, a lassú ügyintézással, az ügyfelekkel szemben tanúsított magatartással, udvariatlan kiszolgálással kapcsolatban, vagy az ügyintézők nehézkes elérhetőségével kapcsolatban merültek fel. Az e kategóriába sorolt panaszok száma 2018-ban is jelentős volt (239 db), azonban az ide sorolt kérelmek száma jelentősen mérséklődött 2017-hez képest (413 db).

22. ábra
Főbb kérelemtípusok 2018-ban
 (%)



Forrás: MNB

Pénzpiaci kérelmek

A pénzügyi kérelmek közé tartoznak elsősorban, de nem kizárólag a fogyasztási kölcsönökkel és jelzáloghitelekkel, a követeléskezeléssel, a fizetési számlával, betéti és megtakarítási konstrukciókkal kapcsolatos panaszok, valamint az egyes pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó panaszok is.

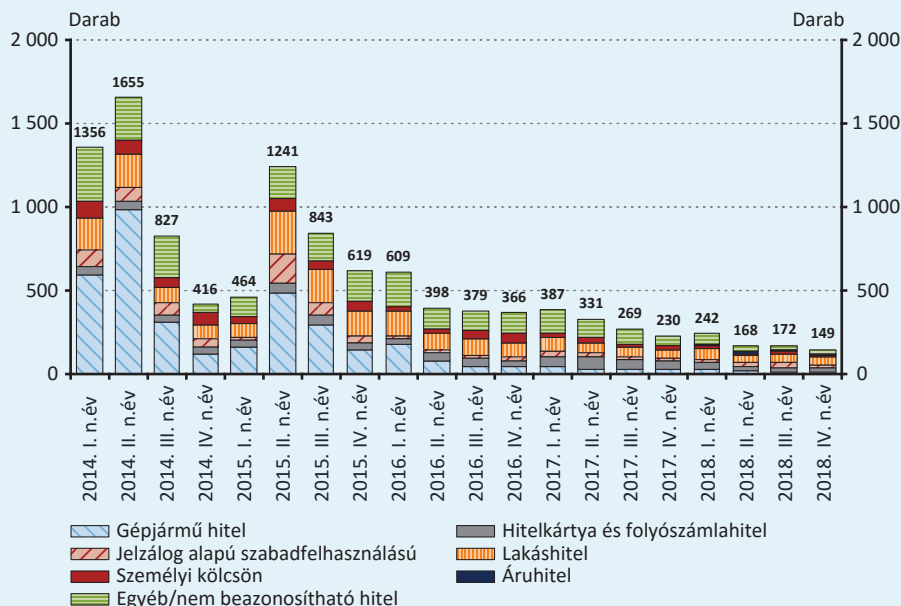
Az elmúlt időszakokhoz hasonlóan jelentős számú (731 db) hitelezéshez kapcsolódó kérelem érkezett, ugyanakkor ezek aránya az összes pénzügyi kérelmen belül 60 százalékról 48 százalékra mérséklődött 2017-hez képest. Megnőtt ugyanakkor a követeléskezeléshez és behajtási tevékenységhez kapcsolódó kérelmek száma, 2018-ban 228 db olyan kérelem érkezett, melyben a fogyasztó a követeléskezelésre továbbértékesített tartozáshoz kapcsolódó panaszát fogalmazta meg.

A hiteltermékekhez kapcsolódó panaszokon belül a lakáshitelekhez kapcsolódó kérelmek aránya 2017-hez képest 20 százalékról 27 százalékra emelkedett, mely ugyanakkor a beérkezett kérelmek 238 darabáról 194 darabra történő csökkenése mellett következett be. A fogyasztási hitelekhez kapcsolódó panaszok közül továbbra is a hitelkártyához kapcsolódó kérelmek száma volt a legmagasabb, azonban ezek száma 2017-hez kevesebb, mint a felére, 98 darabra csökkent. A gépjárműhitelezéshez kapcsolódó panaszok száma az elmúlt időszakban tovább csökkent, 133 darabról 71 darabra, ugyanakkor az összes hitelezéshez kapcsolódó kérelmen belüli aránya mindössze egy százalékponttal mérséklődött. A jelzálog alapú szabad felhasználású hitelekkel kapcsolatos panaszok száma az előző évekhez képest tovább emelkedett (92 darabról 101 darabra), míg a hitelekkel kapcsolatos kérelmeken belüli aránya 8 százalékról 14 százalékra nőtt. A hitelezési tevékenységgel összefüggő kérelmek közt tartalmukat tekintve legnagyobb arányban változatlanul az elszámolással kapcsolatos (30%) és a tájékoztatási hiányosságokhoz kapcsolódó (23%) panaszok a legjellemzőbbek, ugyanakkor nagy arányban érkeztek ügyviteli hibákkal összefüggő panaszok (13%), valamint méltányossági kérelmek is (12%).

23 ábra

Kérelmek főbb hiteltípusok szerinti alakulása

(db)



Forrás: MNB

Az MNB ügyfélszolgálati tapasztalatai alapján – a megelőző időszakokhoz hasonlóan – a pénzügyi szektort érintő kérelmek nagy hányada érkezik olyan ügyfelektől, akik hitelezésből eredő fizetési kötelezettségüknek – akár önhibájukon kívül – elmulasztottak eleget tenni. Ezen ügyfelek esetében egyre nagyobb számban fordul elő, hogy a fennálló követelést a hitelt nyújtó intézmény követeléskezeléssel foglalkozó társaságra engedményezi.

A pénzügyi kérelmek intézménytípus szerinti megoszlása 2017-hez képest nem mutat jelentős változást, a kérelmek többsége, 63 százaléka a bankok, 21 százaléka a pénzügyi vállalkozások, 4 százaléka a szakosított hitelintézetek, elsősorban a lakástakarékpénztárak, 3 százaléka takarékszövetkezetek, további 9 százaléka pedig egyéb pénzügyi szolgáltatók – mint függő, független, illetve kiemelt pénzügyi közvetítők, pénzforgalmi intézmények tevékenységét, vagy egyéb nem azonosítható szolgáltató tevékenységét érintette.

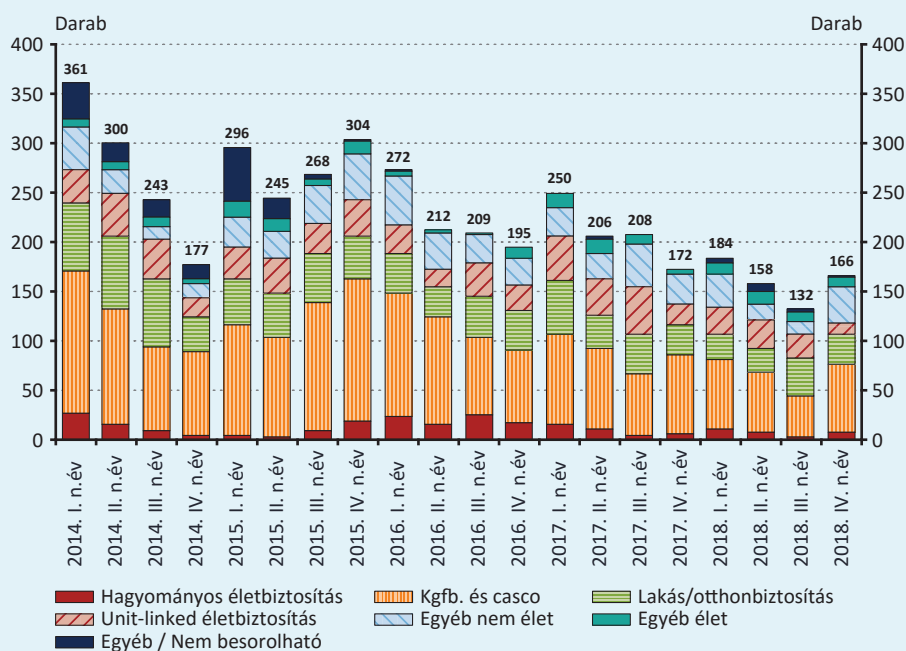
Biztosítási piaci kérelmek

A biztosítási piac termékei közé az életbiztosítások és a nem-életbiztosítások tartoznak. Előbbi kategóriába az ún. hagyományos életbiztosítások, mint a haláleseti, az elérési és a vegyes életbiztosítás mellett az indexhez vagy befektetési egységhez kötött életbiztosítások, az egészségbiztosítások, valamint a nyugdíj- és járadék biztosítások értendők. A nem-életbiztosítások közé többek között a vagyonbiztosítások, a különböző felelősségbiztosítások, valamint az utazási biztosítások tartoznak.

A korábbi évek tapasztalataival összhangban kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal kapcsolatban érkezett a legtöbb panasz az MNB ügyfélszolgálatához, 226 darab, mely a szektort érintő kérelmek 35 százalékát tette ki. Ezt a lakásbiztosításokhoz kapcsolódó panaszok száma (118 db) követte, mely az megelőző évhez képest (160 db) csökkenést mutat. Az életbiztosítási termékek közül hasonlóan a korábbi évekhez 2018-ban is az indexhez vagy befektetési egységhez kötött életbiztosításokra vonatkozóan érkezett a legtöbb panasz, ezek száma az időszakban 148 darabról 90 darabra mérséklődött. A biztosítási szektort érintő panaszok 5 százalékát a hagyományos életbiztosítások, 4 százalékát az általános felelősségbiztosítások, 3-3 százalékát pedig az utazási biztosítások, valamint a casco biztosítások tették ki. A beérkezett panaszok típus szerinti megoszlása nem mutat jelentős változást az előző évhez képest, 2018-ban is kártérítési vagy szolgáltatási igény elutasítása (24%), a kártérítés mértéke (17%), tájékoztatási hiányosságok (15%), valamint a biztosítási díj megállapítására, annak összegszerűségére (13%) érkezett a legtöbb fogyasztói panasz.

24. ábra**Biztosítási szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusonkénti bontásban**

(db)



Forrás: MNB

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokhoz kapcsolódó panaszok jelentős része, közel harmada a biztosítási díj összegszerűségét, a díjmegállapítás, díjszámítás módját kifogásolta, emellett a panaszok 22 százaléka a kártérítés mértéke, 13 százaléka pedig a szolgáltatási igény elutasítása miatt merült fel. A beérkezett kérelmek alapján a 2017-es időszakhoz képest megemelkedett azon panaszok aránya, amelyek a biztosító által meghirdetett új díjtartifa szerint az évfordulót követően megemelkedő biztosítási díjat kifogásolják. Ugyanakkor a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás díját meghatározó díjtarifát az egyes biztosító társaságok a saját üzletpolitikájuknak megfelelően alakíthatják ki, a díjváltoztatás mértékét jogszabályi rendelkezés nem korlátozza. Jogszabályi alapja van egy, a biztosítók által szabadon meghatározott korrekciós szorzó (tulajdonképpen károkozóí pótdíj, illetve kármentességi kedvezmény) alkalmazásának is, ami a bonus-malus rendszeren túl egy további, az ügyfél kártörténetét értékelő, és a díjban megjelenítő tényezőként szolgál. Az üzletpolitikai okokból kialakított árazás, és az egyes ügyfelek saját kártörténeti eseményei jelentős díjváltozásokat okozhatnak, ami miatt panaszbeadvány keletkezhet.

Az egyéb nem-életbiztosítások esetén, mint a lakásbiztosítások, az utazási biztosítások, az általános felelősségbiztosítások, valamint a kiterjesztett garanciabiztosítások esetén jellemzően a szolgáltatási igény elutasításával, vagy a szolgáltatás mértékével kapcsolatban merültek fel fogyasztói panaszok.

Az indexhez vagy befektetési egységhez kötött életbiztosításokat érintő kérelmek között továbbra is jelentős mértékben fordultak elő panaszok, melyek a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés fennállása alatti tájékoztatást érintették, azonban 2018-ban a legnagyobb arányban (37%) a számlaegyenleg értékére, a szolgáltatás mértékére, valamint a visszavásárlási érték nagyságára vonatkozó elszámolási jellegű panaszok érkeztek. Ezen panaszok jellemzően a biztosítási termékek költségeire, valamint a szerződésben foglalt kiegészítő kockázati biztosítási fedezetek díjának érvényesítésére vezethetők vissza.

Tőkepiaci kérelmek

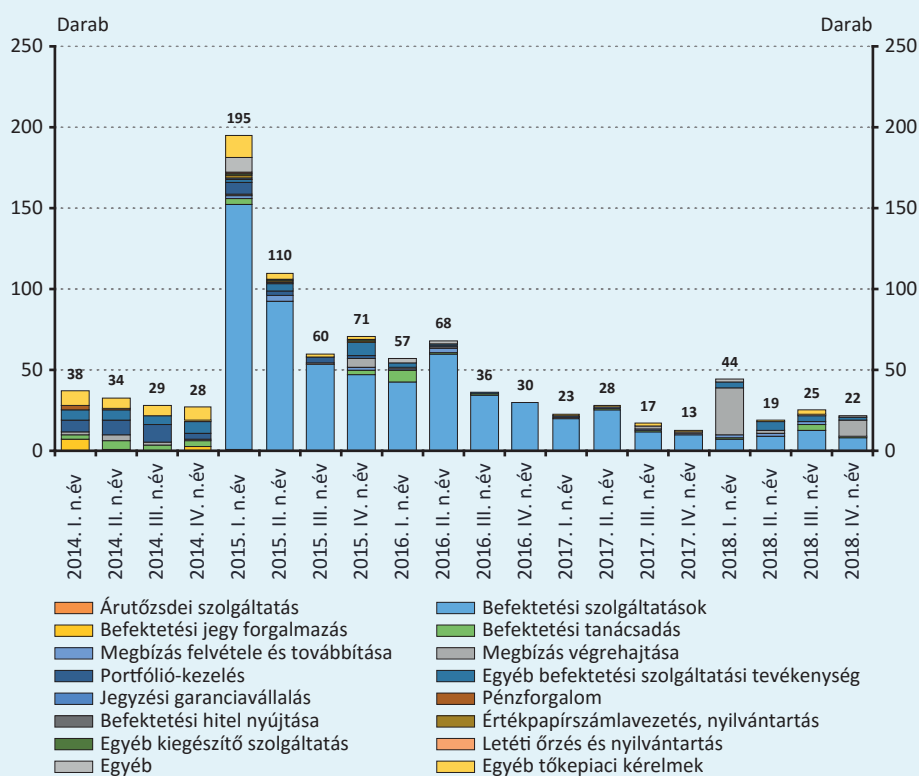
A tőkepiaci kérelmek közé a befektetési szolgáltatási tevékenységek, – mint a megbízás felvétele, továbbítása, illetve végrehajtása –, valamint a befektetési tanácsadás, a befektetés, és portfóliókezelés, valamint a kiegészítő befektetési szolgáltatások is, mint a letétkezelés vagy az értékpapírszámla-vezetés tartoznak.

A legtöbb fogyasztói panasz 2018-ban is a befektetési szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban merült fel, az összes panasz 90 százalékát tették ki. Ezen belül a legnagyobb számban pénzügyi eszközre szóló megbízás végrehajtását érintő fogyasztói kérelmek (41 db), valamint befektetési szolgáltatáshoz kapcsolódó általánosan témájú panaszok (37 db) érkeztek. A kérelemtípusok tekintetében az előző időszakhoz képest nem tapasztalható jelentős változás, a panaszok harmada a fogyasztó és a szolgáltató közti elszámolásra vonatkozott, 26 százaléka tájékoztatási hiányosságokkal összefüggésben merült fel, míg az esetek 9 százalékában a felszámított jutalékok, költségek és díjak mértékét vitatták a fogyasztók. A megelőző időszakban azonosított tendencia 2018-ban is folytatódott, a pénzügyi visszaélés, illetve jogosulatlanul végzett pénzügyi tevékenység gyanúja miatt érkezett panaszok száma tovább mérséklődött, öt darabról egy darabra csökkent.

25. ábra

Tőkepiaci szektort érintő legjellemzőbb kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban

(db)



Forrás: MNB

Az ügyfélszolgálati tapasztalatok alapján 2018-ban is jelentős számban merültek fel olyan panaszok, amelyek az egyes piaci szereplőknél vezetett értékpapírszámlák díjainak megállapítására és változtatására vonatkoztak. Az ilyen problémák elkerülése érdekében tanácsos a szolgáltató honlapján folyamatosan tájékozódni és a számlát érintő változásokat nyomon követni.

Az ügyfélszolgálatra érkezett kérelmek többsége (60%) kereskedelmi bankok befektetési szolgáltatási tevékenységével összefüggésben merült fel, míg a panaszok 35 százaléka tőkepiaci szolgáltatók, mint befektetési vállalkozások, alapkezelők, illetve közvetítők tevékenységét érintette, továbbá több fogyasztói panasz érkezett nyilvános értékpapír-kibocsátók tevékenységével kapcsolatban is, melyek a tőkepiaci kérelmek 5 százalékát tették ki.

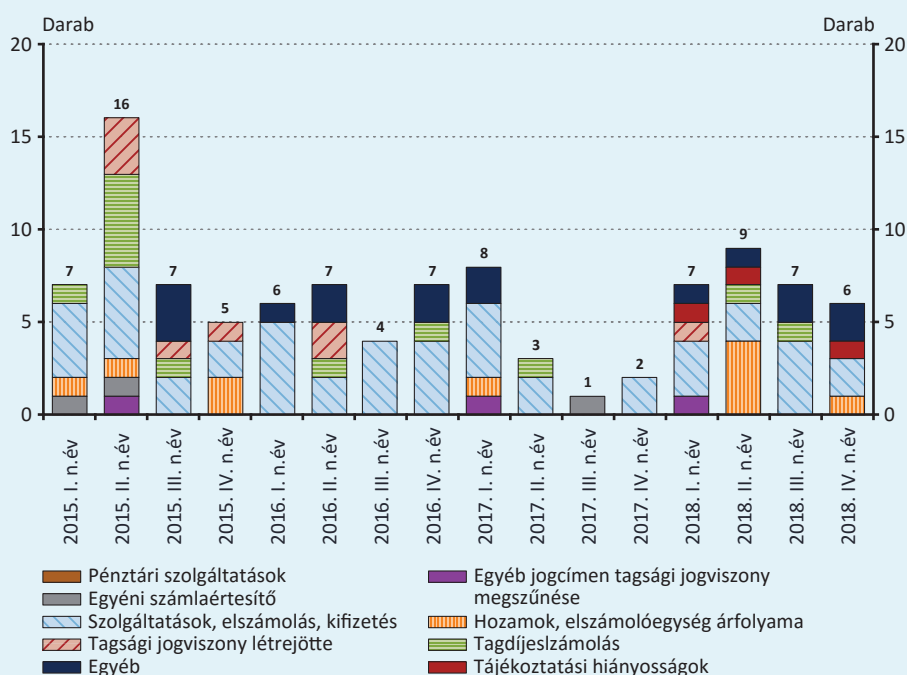
Pénztári piacot érintő kérelmek

A pénztári piacot érintő fogyasztói panaszok száma a korábbi évekhez hasonlóan elhanyagolhatónak tekinthető, 29 darab pénztári szolgáltatással összefüggő kérelem érkezett, ami az összes panasz valamivel több mint egy százalékát tette ki. A szektorban érdemi változás a vizsgált időszakban nem következett be. Az előző évhez hasonlóan a leggyakrabban előforduló fogyasztói panasz a különböző pénztári szolgáltatások elszámolására és kifizetésére tért ki, ugyanakkor ezek aránya 57 százalékról 38 százalékra mérséklődött. A fogyasztói kérelmek 17 százaléka a pénztár által elért hozamok, és az elszámolóegységek árfolyamának kedvezőtlen alakulása miatt merült fel, ez az előző évhez viszonyítva 10 százalékpontos növekedést jelent. A panaszok tizede a pénztártaggal szembeni tájékoztatás hiányosságai miatt merült fel.

26. ábra

Pénztári szektort érintő kérelmek szolgáltatástípusok szerinti bontásban

(db)



Forrás: MNB

A fogyasztói kérelmek többsége, 69 százaléka az önkéntes egészség- és önszegélyező pénztárak, közel negyede önkéntes nyugdíjpénztárak, 7 százaléka pedig a magánnyugdíjpénztárak tevékenységét érintette.

Ügyfélszolgálati megkeresések

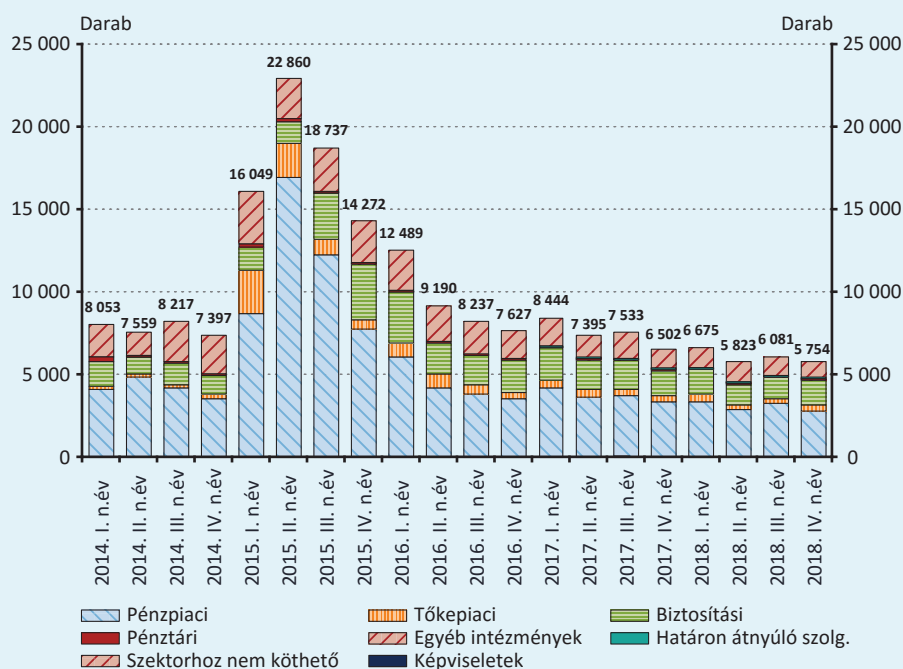
2018-ban az MNB ügyfélszolgálatához 24 333 darab tájékoztatást kérő megkeresés érkezett. Az ügyfélszolgálati megkeresések többsége (66%) a korábbi időszakok tapasztalataival összhangban telefonon érkezett, az elektronikus levélben érkezett megkeresések aránya 23 százalékra növekedett, míg az MNB ügyfélszolgálatát személyesen a fogyasztók 11 százaléka kereste fel.

A 2018-ban érkezett megkeresések több mint fele (12 358 db) a pénzüpiacot, 23 százaléka (5481 db) a biztosítási piacot érintette. A tőkepiacot érintő megkeresések aránya szinte változatlan volt, a megkeresések száma 1374 darabra mérséklődött. A pénztárpiaci megkeresések száma alig változott, 234 darab ilyen megkeresés érkezett, mely az összes ügyfélszolgálati tájékoztatáskérés alig egy százalékát tette ki. Az egyéb, MNB által felügyelt szektort nem érintő, valamint a jegybanki tevékenységhez kapcsolódó megkeresések változatlanul az összes megkeresés közel ötödét tették ki, az időszakban 4703 darab ilyen érkezett.

27. ábra

Ügyfélszolgálati megkeresések szektor szerinti alakulása

(db)



Forrás: MNB

2018-ban a korábbi évek tapasztalataival összhangban a pénzüpiaci szektort érintő megkeresések aránya volt a legmagasabb (51%). A hitelezési és lízingtevékenységgel összefüggő megkeresések száma változatlanul a legmagasabb volt a szektorban (4665 db), ezeket a behajtáshoz, követeléskezeléshez és faktoringhoz kapcsolódó megkeresések száma követi (1785 db). Jelentős számú megkeresés érkezett pénzforgalmi kérdésekkel összefüggésben (1340 db), folyószámlavezetéshez kapcsolódóan (1017 db), valamint bankkártyaműveletekhez kapcsolódóan is (588 db).

A biztosítási szektort érintő megkeresések száma 2017-hez képest tovább csökkent (5481 db), az összes ügyfélszolgálati megkeresésen belüli részaránya egy százalékponttal, 23 százalékra csökkent. A nem-életbiztosítási ág termékei közül a korábbi évekhez hasonlóan a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításhoz kapcsolódó kérdések voltak túlsúlyban (1531 db), amelyek az összes nem-életági megkeresés közel felét tették ki. Ezt a lakás- és otthonbiztosításokkal, valamint egyéb lakossági vagyonbiztosításokkal kapcsolatban is érkezett megkeresések követték (804 db). Az életbiztosítási ág termékeit érintő ügyfélszolgálati tájékoztatáskérések száma – hasonlóan az elmúlt évekhez – jelentősen alacsonyabb a nem-életági megkereséseknél, 2018-ban 698 db ilyen érkezett. Az életbiztosítások között, hasonlóan a kérelmekhez a legtöbb kérdés az indexhez vagy befektetési egységhez kötött életbiztosításokat érintette. A megkeresések tartalmát vizsgálva a legtöbb tájékoztatáskérés továbbra is kártérítési vagy szolgáltatási igény elutasítása miatt felmerült panaszokkal kapcsolatban érkezett. Ezt a biztosítási termékekkel, az igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos általános tájékoztatáskérések, valamint a díjszámítás módjával összefüggő kérdések követték.

A tőkepiacot érintő ügyfélmegkeresések száma az elmúlt évekhez képest tovább csökkent, 2018-ban 1374 db érkezett. A fogyasztók jelentős része valamilyen befektetési szolgáltatással kapcsolatos kérdéssel fordult az MNB ügyfélszolgálatához, ezen belül a legtöbb megkeresés befektetési szolgáltatásokhoz kapcsolódó általános kérdést tartalmazott, illetve a pénzügyi eszközre szóló megbízás felvételével, továbbításával vagy végrehajtásával összefüggésben merült fel.

Pénztári piacot érintő megkeresések száma 2017-hez képest számottevően nem változott. A 234 db pénztári piacot érintő kérdések 44 százaléka az önkéntes nyugdíjpénztári tevékenységgel, 29 százaléka az önkéntes egészség- és önszegélyező pénztári szolgáltatással, 9 százaléka a magánnyugdíjpénztárakkal, míg 18 százaléka egyéb általános tájékoztatáskéréssel kapcsolatban érkezett. Az előző időszakhoz hasonlóan befizetett tagdíjak elszámolásával kapcsolatos kérdések voltak túlsúlyban.

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 megszökött és Lengyelországba menekült. 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
2018

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

mnb.hu

© MAGYAR NEMZETI BANK

1054 BUDAPEST, SZABADSÁG TÉR 9.