



1/2013. számú vezetői körlevél

a fogyasztók bankváltására irányuló fogyasztóvédelmi elvekről

A Felügyelet tapasztalatai szerint a bankszámlák és egyéb kapcsolódó szolgáltatások költségei, díjai az elmúlt időszakban megemelkedtek, melynek következtében **felértékelődik a bankváltás jelentősége.**

A rendelkezésre álló információk szerint az érintett fogyasztók nagy száma ellenére Magyarországon az elmúlt években csak **igen kis számban fordult elő bankváltás.** Az *Európai Unió 2010-ben próbavásárlás keretében felmérte a bankszámlaváltás tapasztalatait* a European Banking Industry Committee (EBIC) által kiadott bankszámlaváltásra vonatkozó Általános Elvek tükrében. A felmérés Magyarországra is kiterjedt. A magyar eredmények alapján a próbavásárlók mintegy 60%-a szerint nehéz információt találni a bankváltásról, valamint a bankváltás csak a váltást kezdeményezők 20%-a esetében volt sikeres.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (Felügyelet) 2013 első negyedévében felmérte a bankváltással kapcsolatos tájékoztatási gyakorlatot, és megállapította, hogy az intézmények ügyfél-tájékoztatási gyakorlata nem egységes, továbbá számos esetben nem kielégítő.

Jelenleg a bankváltásra **nem vonatkozik jogszabályi előírás.** A bankváltás elvei **önszabályozás keretében, a Magyar Bankszövetség Elnökségének - a lakossági bankszámlák közötti bankváltás megkönnyítéséről szóló - 6/2009. számú ajánlásában**¹ jelennek meg (Ajánlás), mely az említett EBIC Általános Elvek implementációja.

A Felügyelet 2011 során a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 1/2011. (IV.29.) számú **ajánlásában hívta fel a pénzügyi szervezetek figyelmét a szolgáltató-váltás fontosságára és az ahhoz kapcsolódó fogyasztóvédelmi elvárásokra.**

A Felügyelet 2012 decemberében tette közzé honlapján a **Bankszámlaválasztó programot**, mely a bankszámlák és kapcsolódó szolgáltatások kondícióinak összehasonlítására, valamint az ügyfél bankszámla-használati szokásai alapján a becsült havi költségek kalkulálására szolgál. A programban szereplő információk a pénzügyi intézmények adatszolgáltatásán alapulnak, és ezzel az intézmények maguk is hozzájárulnak a fogyasztók tájékoztatásához és megalapozott döntéshozatalához.

A fentiekre tekintettel azonban a bankváltáshoz kapcsolódó ügyféljogok megfelelő védelme érdekében a Felügyelet szükségesnek tartja vezetői körlevélbe foglalni a bankváltáshoz kapcsolódó **fogyasztóvédelmi elveket, amelyek követését az érintett intézményektől elvárja.**

1. A Felügyelet **elvárja az intézmények transzparens árazását és az ügyfelek jó minőségű kiszolgáltatását**, amelynek részét képezi a bankváltás elősegítése is. A

¹ <http://www.bankszovetseg.hu/?hasznos-informaciok=a-magyar-bankszovetseg-elnoksegenek-62009-szamu-ajanlasi>.

transzparens árazásra vonatkozó fogyasztóvédelmi elveket a hivatkozott 1/2011. felügyeleti ajánlás tartalmazza, melyek alkalmazása a számlatermékek tekintetében is elvárt.

2. Elvárt, hogy az intézmények a fogyasztó bankváltásra irányuló kérelmének intézése során **kölcsönösen együttműködjenek** és a fogyasztók érdekeit szem előtt tartva járjanak el.
3. A bankváltással kapcsolatban az **intézmény díjat, költséget nem számíthat fel**, a bankváltással összefüggő tájékoztatás ingyenes kell, hogy legyen. A meglévő bankszámla megszüntetését az intézménynek – a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló törvényben meghatározottak figyelembe vételével – díj és költségmentesen kell teljesítenie.
4. Elvárt, hogy a bankváltás iránt érdeklődő fogyasztók megfelelő tájékozódását az intézmények azzal is elősegítsék, hogy **honlapjaikon, könnyen elérhető módon közzéteszik a bankváltással kapcsolatos információkat**, és a fogyasztó bankváltásra irányuló kérdése esetén felhívják a fogyasztó figyelmét az információk honlap-elérhetőségére. Emellett javasolt, hogy a tájékoztatókat a fogyasztók számára **kinyomtatott formában** is tegyék elérhetővé az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben.
5. Elvárt, hogy az intézmények **a fogyasztók tájékoztatása során kellő körültekintéssel járjanak el**. Ennek során biztosítsanak lehetőséget a tájékoztatók áttanulmányozására és legyenek figyelemmel a fogyasztó pénzügyi képességeire.
6. Követendő jó gyakorlat, hogy az intézmények – a fogyasztók tájékozott döntését elősegítendő – kidolgoznak olyan **közérthető, átlátható, könnyen kezelhető, maximum egy oldalas lényegi információkat összefoglaló dokumentumot, amelyből áttekinthető módon, egyértelműen kitűnnek a bankváltásra vonatkozó lényeges információk**. Lényeges információ különösen a bankváltási eljárás célja, az ügyféltől elvárt szükséges lépések, a bankváltáshoz kapcsolódó határidők, költségek, a bankszámlaszerződés és egyéb kapcsolódó szerződések, fizetési műveletek felmondásának módja, bankváltási kérelem elutasításának esetei, további információk elérhetősége, stb.
7. Elvárt, hogy a lényegi információs dokumentumban **szerepeljenek** az alábbi információk:
 - a bankváltás a meglévő bankszámla megszüntetését akkor eredményezi, ha azt az ügyfél kifejezetten kéri;
 - a teljes bankváltáshoz minden egyéb, a bankszámlához kapcsolódó szerződést fel kell mondani;
 - mikor nem lehet felmondani a bankszámlaszerződést;
 - tájékoztatást arra vonatkozóan, hogy a bankszámla pénzforgalom nélküli fenntartása nem szünteti meg a szerződést;
 - a Felügyelet Bankszámlaválasztó programjának és egyéb bankváltási tájékoztatónak elérhetősége;
 - figyelemfelhívás arra, hogy a tájékoztatás nem tartalmaz teljes körűen valamennyi információt, illetve, hogy a további információkról a fogyasztó hol tájékozódhat.
8. Fontos szempont az információs dokumentum kialakítása során **az információk megfelelő strukturálása, a világos megfogalmazás, az érthető nyelvezet**, illetve, hogy a tájékoztatás nem lehet megtévesztő.
9. Elvárt, hogy az intézmények – a fogyasztó bankváltásra irányuló kérdése esetén – a lényegi információs dokumentumot **adják át**. Telefonos vagy írásos megkeresés esetén

elvárt, hogy a lényegi információs dokumentum elérhetőségéről kapjon a fogyasztó tájékoztatást.

10. A Felügyelet jelen vezetői körlevél **mellékletében közzéteszi a bankváltásról szóló lényegi információs dokumentum sémáját**, melyben érvényesülnek a fenti 6-8. pontokban foglalt elvek, és melyet az intézmények által alkalmazni javasol.
11. Fogyasztóvédelmi szempontból elvárt **a bankszámlaszerződés-felmondás módjának, ügyfél-azonosítás módjának belső szabályzatban, szerződési feltételekben való rögzítése.**
12. Követendő gyakorlat, hogy – amennyiben az intézmény a szerződés felmondásához formanyomtatvány alkalmazását írja elő – **az intézmény elfogadja a fogyasztó** – a szerződés felmondására irányuló – **írásbeli nyilatkozatát** annak ellenére, hogy azt nem formanyomtatványon terjeszti elő, ugyanakkor az írásbeli nyilatkozat minden lényeges adatot tartalmaz és azt az ügyfél – banknál bejelentett módon – aláírja.
13. Az egységes alkalmazás érdekében elvárt, hogy az intézmények **belső szabályzataikat jelen körlevélben foglaltak szerint alakítsák ki, ügyintézőiket megfelelően képezzék.**
14. A Felügyelet elvárja, hogy a bankváltás során az intézmények a **banktitok és egyéb személyes adat fokozott** védelmével járjanak el.
15. Követendő gyakorlat, ha az intézmények a számlaváltás kezdeményezéséhez online lehetőséget is felkínálnak az ügyfelek számára.
16. A Felügyelet elvárja, hogy a Magyar Bankszövetség által kiadott Ajánláshoz csatlakozott intézmények az önszabályozás keretében vállaltakat maradéktalanul teljesítsék, különösen **a fogyasztók megfelelő tájékoztatását, a határidők pontos betartását.** A Felügyelet felhívja a figyelmet, hogy az ajánláshoz való csatlakozás esetén annak nem megfelelő érvényesítése alkalmas lehet tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósítására.
17. Követendő gyakorlat, ha az intézmények az 1/2011. ajánlás IV.6. pontjában foglaltak szerint **átlinkelési lehetőséget biztosítanak a Felügyelet Bankszámlaválasztó Programjára, valamint a bankváltás témájában készített egyéb tájékoztató anyagaira, kiadványára, a bankváltási kisfilm elérhetőségére.**
18. A Felügyelet jelen vezetői körlevélben is felhívja az intézmények figyelmét arra, hogy a Bankszámlaválasztó program a fogyasztók megfelelő tájékoztatását szolgáló működése érdekében a *forgalmazott számlatermékek meghatározott körére* vonatkozóan elrendelt **adatszolgáltatás során maradéktalanul teljesítsék adatszolgáltatási kötelezettségüket**, azt jogszabályszerűen, jó minőségben és kellő időben teljesítsék.

Budapest, 2013. április 25.

Tisztelettel:

Dr. Szász Károly
elnök

Mit kell tudni a bankváltásról?	
1) Mi a bankváltási eljárás célja?	2) Mit kell Önnek tennie a bankváltás kezdeményezéséhez? Milyen iratokra, okiratokra van szükség?
3) Melyek a bankváltás lépései?	4) Milyen határidőkkel történnek a bankváltás egyes lépései?
5) Mik a bankváltás költségei?	6) Mik a bankváltási kérelem elutasításának okai?
7) Mi a bankszámlaszerződés és egyéb kapcsolódó szerződések, fizetési műveletek felmondásának módja?	8) Mikor nem mondható fel a bankszámlaszerződés?
9) Fontos tudni! ➤ a szerződést nem szünteti meg, ha nem használja a bankszámlát! ➤ a bankváltás a meglévő bankszámla megszüntetését akkor eredményezi, ha azt az ügyfél kifejezetten kéri, és annak nincs akadálya! ➤ a teljes bankváltáshoz minden egyéb, kapcsolódó szerződést fel kell mondani!	10) Hol talál további információt? A tájékoztatás nem teljes körű! További információ: - Telefonszám, e-mail, ahol a bankváltásról érdeklődhet - A Bank honlap-linkjei a bankváltásra - PSZÁF a fogyasztókért honlap - PSZÁF Bankszámlaválasztó programja