

**A Magyar Nemzeti Bank 10/2016. (X.24.) számú ajánlása
a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról**

I. Az ajánlás célja és hatálya

Az ajánlás a pénzügyi szervezetek és a fogyasztók között a pénzügyi ismeretek és az érdekérvényesítési képesség eltérő szintjéből, valamint a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatások komplexitásából fakadóan jellemzően fennálló egyenlőtleniséget kívánja ellensúlyozni azáltal, hogy rögzíti a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, jogszabályban előírt kötelezettségeken túlmutató azon felügyeleti elvárásokat, amelyek követése, és a pénzügyi szervezetek fogyasztókat érintő tevékenységében való minél szélesebb körű érvényesülése hozzájárul a fentiekből eredő aszimmetria csökkenéséhez.

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

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

A fenti célok megvalósulása érdekében az ajánlásban megfogalmazott elvárások különösen a pénzügyi szervezetek fogyasztók részére nyújtott szolgáltatásaira, a szolgáltatásnyújtás során eljáró ügyintézőire, illetve ezen személyek tevékenységére vonatkoznak.

Az ajánlás hatálya a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 39. §-ában felsorolt jogszabályok hatálya alá tartozó szervezetekre és személyekre (a továbbiakban együtt: pénzügyi szervezet) terjed ki. Tekintettel azonban arra, hogy az ajánlás hatálya az egyes pénzügyi szektorok minden olyan szereplőjére kiterjed, amely szolgáltatását fogyasztók számára nyújtja, a jelen ajánlásban megfogalmazott fogyasztóvédelmi elvek között a különböző szolgáltatások sajátosságaiból adódóan előfordulnak differenciáltan értelmezhető elvárások is. Az ajánlást az egyes pénzügyi szervezetek azon tevékenységeire kell alkalmazni, amelyekre az ajánlásban megfogalmazott elvek – az adott szolgáltatás sajátosságait figyelembe véve – értelmezhetőek. Figyelemmel arra, hogy az egyes pénzügyi szektorokra eltérő jogszabályok

vonatkoznak, az ajánlásban megfogalmazott elvek abban az esetben irányadóak az adott szektor pénzügyi szervezetének tevékenységére, amennyiben arra jogszabály nem ír elő eltérő vagy szigorúbb kötelezettséget.

II. Értelmező rendelkezések

1. Jelen ajánlás alkalmazásában:

1.1. *eljáró ügyintéző*: a pénzügyi szervezet szolgáltatás nyújtásában részt vevő, illetve a fogyasztóval a kereskedelmi gyakorlat során közvetlenül kapcsolatba kerülő alkalmazott, ügyfélszolgálati, call centeres munkatárs, valamint függő közvetítői és a pénzügyi szervezet érdekében eljáró más megbízott;

1.2. *fogyasztó*: az MNB tv. 81. § (2) bekezdés a) pontjában meghatározott természetes személy.

III. Általános fogyasztóvédelmi elvek

2. A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) elvárja, hogy a pénzügyi szervezet felelős szolgáltatóként végezze tevékenységét, melynek során fokozott figyelmet fordít a fogyasztói érdekek és jogok védelmére.

3. Az MNB fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztókért folytatott piaci verseny során fokozott figyelmet fordítson az általa nyújtott szolgáltatások minőségére.

4. Elvárás, hogy a pénzügyi szervezet a jogszabályok betartásán túl, az ajánlás és más felügyeleti szabályozó eszközök által megfogalmazott fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelést mind belső üzletmenetében, mind a fogyasztókkal kapcsolatos magatartásában folyamatosan tartsa szem előtt. Az MNB továbbá elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a fentiekkel összhangban törekedjen arra, hogy a fogyasztó tényleges igényeit, körülményeit és pénzügyi ismereteit is mérlegelve, a fogyasztó számára leginkább megfelelő, hosszú távon is vállalható és teljesíthető kötelezettségekkel járó pénzügyi terméket, szolgáltatást kínáljon.

5. Az MNB elvárt magatartásnak tekinti, hogy a pénzügyi szervezet – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseivel összhangban – az olyan fogyasztó magatartását vegye alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmeccsel és körültekintéssel jár el.

Az MNB ugyanakkor követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet fokozottan vegye figyelembe a koruk, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott fogyasztók érdekeit. A pénzügyi szervezet az ügyintézés során lehetőség szerint legyen kellő figyelemmel arra, hogy az egyes fogyasztók fentiekből fakadó ismeretei és felkészültsége – a jogszabályokban előírtakon túlmenően, azt kiegészítve vagy azt magyarázattal ellátva, megismételve, illetve egyes lényeges elemeket kihangsúlyozva – milyen mélységű és összetettségű tájékoztatást tesznek szükségessé. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a szolgáltatásnyújtás során – az egyedi tájékoztatás szóbeli és írásbeli formájában – ehhez mérten tájékoztassa és szolgálja ki a fogyasztókat.

6. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet ügyfele életkorát ne tekintse a szolgáltatás igénybevétele iránti kérelem automatikus elutasítása indokának, hanem mérlegelje, hogy – a 4. pontban megfogalmazott elvárásokat is szem előtt tartva – milyen módon nyújthatja az adott szolgáltatást idősebb ügyfelének (pl. további biztosítékok előírásával).

7. A pénzügyi szervezettel szembeni alapvető elvárás, hogy tartsa tiszteletben a szolgáltatóválasztás szabadságát, és azt sem szerződésben rögzített közvetlen vagy közvetett módon, sem egyéb technikai eszközökkel ne korlátozza, továbbá a megszűnő szerződés kapcsán felmerülő elszámolások rendezésére a lehető legegyszerűbb eljárást biztosítsa.

IV. A transzparencia növelésének és az információs aszimmetria csökkentésének elvei

8. Az MNB követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztók minél megalapozottabb pénzügyi döntéseinek elősegítése érdekében tevékenysége során legyen fokozott figyelemmel a transzparencia elvére. Ezen elv alapján mind a szerződéskötést megelőző periódusban, mind a szerződéses jogviszony fennállása alatt igyekezzen fokozottan érvényesíteni a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint a szükséges minőségi információk folyamatos hozzáférhetőségét, teljes körűségét, illetve egyértelműségét. Elvárás, hogy ezen követelményeknek megfelelően járjon el a pénzügyi szervezet a már megszűnt szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatás során is.

9. Elvárás, hogy a pénzügyi szervezet tekintse céljának, hogy a fogyasztónak nyújtott szolgáltatását az azzal kapcsolatos tevékenységének minden egyes szakaszában egyenletes színvonalon biztosítsa. Erre való tekintettel ne csak az ügyfélszerzés, illetve a szerződéskötés időszakában törekedjen az együttműködő, rugalmas, segítőkész bánásmódra, hanem hasonló magatartást tanúsítson a szerződéses jogviszony fennállása alatt, a szerződés nyomonkövetése és a szerződés megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is. Különösen elvárt a megfelelő tájékoztatás, kalkuláció, magyarázat nyújtása változó érték – pl. kamat, árfolyam, törlesztőrészlet, költség – alakulása esetén, kiemelt tekintettel annak okaira, illetve összetevőire. A pénzügyi szervezet tartsa szem előtt a fenti elvet akkor is, amikor a fogyasztó felé szerződéses kötelezettségét teljesíti, továbbá működjön együtt a fogyasztóval annak kötelezettségei teljesítése során, ennek érdekében – pl. postai átutalási megbízás időben való kiküldésével, fizetési értesítő levél időben postázásával – biztosítsa számára a szerződésszerű teljesítéshez szükséges támogatást.

Elvárás a fenti elvek betartása a pénzügyi szervezet részéről különösen abban az esetben, ha a fogyasztó fizetési nehézségét jelzi – vagy azt a pénzügyi szervezet más módon észleli –, és alternatív megoldást keres a teljesítésre, ideértve azt az esetet is, amikor ennek során szerződésmódosításra kerül sor.

10. Elvárás, hogy a pénzügyi szervezet és a fogyasztó között fennálló információs aszimmetria csökkentése érdekében a pénzügyi szervezet a fogyasztóval történő kapcsolattartás során úgy járjon el, hogy a szolgáltatásaira vonatkozó tájékoztatás alkalmával, azok igénybevételi lehetőségeivel, a fogyasztó szolgáltatáshoz kötődő jogaival és kötelezettségeivel kapcsolatosan lehetőség szerint dokumentált módon segítse a fogyasztót a felelős döntés meghozatalában a rendelkezésére álló eszközökkel, megadva valamennyi szükséges – az előnyökre és hátrányokra is kiterő – információt.

11. Az MNB indokoltnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet az elvárható és korrekt tájékoztatás során, felelős szolgáltatói magatartás tanúsításával a fogyasztó hosszútávú érdekeit szem előtt tartva, proaktívan, a fogyasztó személyes igényeire és lehetőségeire szabottan nyújtsa számára a felelős ügyleti döntés megalapozásához szükséges tájékoztatást. Az elvárható és korrekt tájékoztatás követelménye magában foglalja azt az elvárást, hogy a pénzügyi szervezet a személyes ügyfélkapcsolatok során – amennyiben erre módja és lehetősége nyílik – próbálja feltérképezni a fogyasztó céljait annak érdekében, hogy az minden tekintetben a számára megfelelő szolgáltatást vehesse igénybe.

12. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztóval folytatott kommunikációja során kerülje a nehezen érthető vagy félreérthető, nem részletes tájékoztatást. Az MNB szükségesnek tartja, hogy amennyiben a pénzügyi szervezet a fogyasztó tájékoztatása során jogszabályi rendelkezésre hivatkozik, akkor az adott jogszabályhelyet pontosan jelölje meg, továbbá adjon egyszerű, közérthető tájékoztatást annak tartalmáról és az adott esetre történő alkalmazásának indokáról. Elvárás továbbá, hogy a pénzügyi szervezet a személyes ügyfélkapcsolat esetén az írásos tájékoztatást – a lényegi információ átadásának és fogyasztó általi megértésének biztosítása céljából – azzal tartalmilag összhangban lévő, azzal nem ellentétes szóbeli magyarázattal is egészítse ki.

A pénzügyi szervezettől elvárt, hogy világos és egyértelmű módon, közérthetően és az együttműködés szándékával kommunikáljon. Elvárás, hogy a pénzügyi szervezet a kommunikáció során – ahol lehetséges – kerülje a jogi, pénzügyi szakkifejezéseket, illetve azokat közérthető magyarázattal alkalmazza.

13. Az MNB követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet az általa meghatározott célcsoportokra orientáltan – igényeiknek megfelelően – fejlesszen termékeket, illetve ennek során törekedjen arra, hogy az adott termékkel megcélzott ügyfélcsoport számára könnyen átlátható termékeket, szolgáltatásokat, kondíciókat és szerződési feltételeket alakítson ki. Továbbá a pénzügyi szervezet lehetőség szerint törekedjen arra, hogy kínálatában szerepeljenek olyan egyszerű, közérthető, a fogyasztó számára alacsony kockázatú termékek is, amelyek tartalma a pénzügyekben kevésbé járatos fogyasztó számára is nagy biztonsággal megfelelő módon értelmezhető.

14. Az MNB elvárt magatartásnak tekinti, hogy a pénzügyi szervezet, amennyiben adott termékből több módozatot is kínál, a fentieket figyelembe véve tegye lehetővé a fogyasztónak az egyes eltérő kondíciók közötti összehasonlítást. Az összehasonlítás alkalmával a pénzügyi szervezet a szóbeli tájékoztatás keretében a fogyasztó igényeinek megfelelően, lehetőleg minél szélesebb körben és részletesebben mutassa be a termékeket és azok jellemzőit, az írásbeli tájékoztatás során pedig táblázatos vagy egyéb – könnyen áttekinthető és érthető – formában, kiegyensúlyozottan hasonlítsa össze az egyes módozatok egymástól eltérő ismérveit, kondícióit.

Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a tájékoztatás alkalmával egyaránt mutassa be – lehetőleg dokumentáltan – a kínált termékek és szolgáltatások előnyeit, valamint hátrányait, továbbá a fogyasztó számára fennálló kockázatait és ennek során törekedjen arra, hogy a fogyasztó mérlegelhesse a számára ajánlott termékben rejlő kockázatok hatását, következményeit. A pénzügyi szervezet lehetőség szerint a hasonló kondíciókkal rendelkező termékek közül a fogyasztó által meghatározott szempontok szerint legkedvezőbb vagy legkevésbé kockázatos terméket, illetve szolgáltatást kínálja. Amennyiben a fogyasztó nem jelezte a fenti prioritást, a pénzügyi

szervezet a hasonló kondíciókkal rendelkező termékek közül lehetőség szerint a legkedvezőbb árazású, illetve legkevésbé kockázatos terméket, szolgáltatást ajánlja fel, jelezve, hogy a termékkínálatban esetlegesen milyen költségesebb, de több szolgáltatást, előnyösebb feltételeket biztosító termékek érhetőek el. A pénzügyi szervezettől elvárt továbbá, hogy megfelelő tájékoztatást adjon arról a fogyasztónak, hogy szerződéses kötelezettségeinek nem teljesítése milyen negatív következményekkel járhat.

15. Az MNB fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet határozza meg egyértelműen a szolgáltatásai és termékei értékesítése során használt fogalmakat, és azokat következetesen alkalmazza a szerződéses feltételeket tartalmazó dokumentumában, hirdetményében, valamint terméktájékoztatójában, ideértve a honlapon közzétett tájékoztatást is.

16. Az MNB elvárja, hogy amennyiben a pénzügyi szervezet akciós feltételű terméket kínál a fogyasztó számára a szerződéskötést megelőzően, egyértelműen mutassa be az akció időtartamát, előnyeit a standard, nem akciós termékekkel szemben, és pontosan jelölje meg, hogy ez az előny milyen időtávra szól, valamint azt, hogy – amennyiben számszerűsíthető – mekkora és milyen időtávra vonatkozó tényleges megtakarítást, illetve kedvezményt jelent az a fogyasztónak. Amennyiben a megtakarítás, kedvezmény valamely – akár jogszabályban meghatározott – kondíciótól függ, elvárt, hogy a pénzügyi szervezet annak igénybevételi feltételeiről a fogyasztót dokumentáltan, lehetőség szerint személyre szabottan tájékoztassa. A pénzügyi szervezet a fogyasztó hosszútávú érdekeit szem előtt tartva hívja fel a figyelmét az akciós időszakot követően fennálló szerződési feltételekre, az akciós időszakhoz képest hátrányosabb kötelezettségekre és kondíciókra is. Az akcióra vonatkozó kereskedelmi kommunikációnak igazodnia kell az akció időtartamához oly módon, hogy az akció igénybevételének lezárultát követően már ne történjen az akcióra vonatkozó kommunikáció. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a kereskedelmi kommunikációban például az akciós induló és az akciós időszakot követően fizetendő törlesztőrészletet ugyanakkora betűmérettel és megegyező megjelenítésben tüntesse fel, vagy gondoskodjon arról, hogy az jól érthetően elhangozzon.

17. Az MNB követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet – a jobb áttekinthetőség és az összehasonlíthatóság érdekében, és amennyiben jogszabály ilyen, vagy szigorúbb követelményt nem támaszt – dolgozzon ki a szerződési feltételek legfontosabb pénzügyi paramétereit és a szerződés lényeges feltételeit tartalmazó olyan közérthető, átlátható, jól olvasható, lehetőleg egy oldalas összefoglalókat, kivonatokat, amelyből egyértelműen kitűnnek a szerződés legfontosabb elemei, hangsúlyozva a fogyasztóra háruló kötelezettségeket. A fogyasztó tájékozódását elősegítő összefoglalókban szerepeljen az arra vonatkozó figyelemfelhívás is, hogy a tájékoztatás nem tartalmazza teljes körűen valamennyi szerződési feltételt, illetve, hogy azokról a fogyasztó mely dokumentumokban tájékozódhat részletesen. Az olvashatóságot elősegítő (minimum 10-es) betűmérettel és nyomdai kivitelezéssel készült összefoglalók, kivonatok lehetőség szerint a szerződési feltételekkel együtt kerüljenek átadásra a fogyasztónak.

18. Az MNB elvárt magatartásnak tekinti, hogy az eljáró ügyintéző – a kiválasztott termékre vonatkozó szerződési feltételeket tartalmazó dokumentum fogyasztónak történő átadását követően – hívja fel a fogyasztó figyelmét a szerződési feltételek aláírás előtti alapos áttanulmányozására. Elvárás továbbá, hogy a pénzügyi szervezet gondoskodjon arról, hogy elegendő idő álljon a fogyasztó rendelkezésére a szerződési feltételek és egyéb dokumentumok, nyomtatványok, nyilatkozatok átolvasására, továbbá biztosítson nyugodt körülményeket azok

áttekintéséhez, illetve adjon lehetőséget arra, hogy a fogyasztó az aláírás előtt feltehesse kérdéseit.

19. Az MNB elvárja, hogy a fogyasztó szándékának egyértelmű azonosíthatósága érdekében a pénzügyi szervezet gondoskodjon arról, hogy a fogyasztó különböző nyilatkozatait rögzítő dokumentumokat – pl. a szerződési feltételekről való tájékoztatás megtörténtét igazoló, a személyes adatok kezelésére, a Központi Hitelinformációs Rendszerről (a továbbiakban: KHR) szóló tájékoztatásra, a közvetlen üzletszerzés keretében történő megkereséshez való hozzájárulásra vonatkozó nyilatkozat, kockázatteljáró nyilatkozat, illetve a szerződésre vonatkozó egyéb jognyilatkozatok – egymástól különválasztható módon, illetve a termékfeltételek szövegétől és ügyfél-tájékoztatásoktól elkülönítetten szerkesszék meg. A különböző nyilatkozatok egy lapon történő megtétele az MNB elvárásainak akkor felel meg, ha a fogyasztónak lehetősége van megjelölni, hogy mely kérdés tekintetében teszi meg nyilatkozatát, illetve mihez nem adja hozzájárulását. Az MNB elvárja, hogy a nyilatkozattétel módjától függetlenül, a nyilatkozat egy példányát a pénzügyi szervezet bocsássa a fogyasztó rendelkezésére.

20. A pénzügyi szervezettel szembeni alapvető elvárás, hogy ha az adott szolgáltatás igénybevételét megelőzően értékbecslésre kerül sor, és annak díját a fogyasztó megfizeti, akkor a fogyasztónak lehetőséget biztosítsanak, hogy megismerje az elkészült értékbecslés üzleti titkot nem tartalmazó részét. Elvárás továbbá, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztó számára biztosítsa, hogy az elkészült értékbecslés egy példányát vagy az abból készült kivonatot megtarthassa.

21. Elvárás, hogy a pénzügyi szervezet mind szóban, mind írásban hívja fel a fogyasztó figyelmét az MNB fogyasztóvédelmi honlapjára és az ott elérhető tájékoztatókra, összehasonlítást, választást segítő alkalmazásokra (pl. hitelkalkulátor, hitel-, betét- és bankszámlaválasztó programok, háztartási költségvetés-számító program, országos fiók- és ATM kereső). Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi szervezet honlapján – az MNB honlapjára átirányító hivatkozással – biztosítson közvetlen elérési lehetőséget az MNB fogyasztóvédelmi honlapjához, fent említett alkalmazásaihoz, illetve értékpapírszámla lekérdező felületéhez. Az MNB kiemelt fontosságot tulajdonít annak, hogy a pénzügyi szervezet felelős szolgáltatóként működjön közre abban, hogy az MNB által kiadott fogyasztóvédelmi tájékoztató kiadványok megismerhetőek legyenek a pénzügyi szervezettel kapcsolatba kerülő fogyasztó számára. Ennek elősegítése érdekében elvárt, hogy a pénzügyi szervezet folyamatosan gondoskodjon arról, hogy az ügyfélszolgálati helyiségekben az MNB által rendelkezésre bocsátott kiadványokat – a fogyasztók számára könnyen hozzáférhető módon – kihelyezzék, illetve az eljáró ügyintéző hívja fel ezekre a fogyasztó figyelmét. A kiadványok kihelyezése az ügyféltérben elhelyezett elektronikus ügyfélterminálon történő rendelkezésre bocsátással is teljesíthető.

22. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet – a fogyasztói vitában várhatóan létrejövő, kölcsönös előnyökön nyugvó egyezség érdekében – fontolja meg, hogy a Pénzügyi Békéltető Testületnél (a továbbiakban: PBT) a fogyasztó által kezdeményezett egyedi ügyben alávetési nyilatkozatot tegyen, amelyben vállalja, hogy a PBT eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A pénzügyi szervezet tegye továbbá megfontolás tárgyává, hogy a hatékony eljárás érdekében a PBT-nél vele szemben kezdeményezett jogviták rendezésére általános alávetési nyilatkozatot tegyen. Elvárt, hogy a pénzügyi szervezet a PBT eljárásában lehetőség szerint olyan személy jelenlétét biztosítsa, aki megfelelő döntési kompetenciával, jogkörrel rendelkezik, ezáltal tegye lehetővé az egyezség létrejöttét.

V. A tisztességes szerződési feltételek alkalmazásának elve

23. A pénzügyi szervezettel szemben alapvető elvárás, hogy a fogyasztói szerződésekben alkalmazott általános szerződési feltételeit a jóhiszeműség és tisztesség követelményének szem előtt tartásával alakítsa ki, és kerülje az olyan általános szerződési feltételek alkalmazását, amelyek a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket egyoldalúan és indokolatlanul a fogyasztó hátrányára állapítják meg, azaz törekedjen a jogok és kötelezettségek egyensúlyának megteremtésére és megtartására.

24. Elvárás továbbá, hogy a pénzügyi szervezet az általános szerződési feltételek kialakítása során a jogszabályi rendelkezésekkel való összhang mellett legyen figyelemmel a bírói gyakorlat által a jóhiszeműség és tisztesség követelményének értelmezése körében kialakított elvekre is.

25. Az MNB szükségesnek tartja különösen annak biztosítását, hogy a szerződési feltételek a fogyasztó számára egyértelműek, kellően világosak és ellentmondásmentesek legyenek, továbbá az általános szerződési feltételek rendszere az egyes dokumentumokon belül és azok összességében is áttekinthető legyen.

26. Hangsúlyos elvárás, hogy az általános szerződési feltételek alapján a fogyasztó általában tisztában lehessen a szolgáltatással kapcsolatos fizetési és minden egyéb kötelezettséggel, azok jövőbeni lehetséges változásával, valamint az egyes kötelezettségek teljesítésének elmulasztása esetén vele szemben alkalmazható jogkövetkezményekkel, ráhárítható terhekkel.

27. Elvárás továbbá, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztóval szembeni kötelezettségeit, illetve a fogyasztó jogait, érdekeit szolgáló rendelkezéseket is éppoly részletesen dolgozza ki, mint a fogyasztó kötelezettségeit.

28. Alapvető elvárás a pénzügyi szervezettel szemben, hogy az általános szerződési feltételekben biztosítsa a fogyasztó egyéni jogainak és érdekeinek lehető legteljesebb érvényesülését, ne korlátozza azt indokolatlan és aránytalan előírásokkal, adminisztratív terhekkel.

VI. Az átlátható díj- és költségszabás elve

29. Az MNB indokoltnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet termékei kialakításakor azok díj-, illetve költségstruktúráját oly módon határozza meg, hogy az minél egyszerűbb és a fogyasztó számára is nyomon követhető legyen. Elvárás, hogy az alkalmazott különböző díjak, költségek rendszere lehetőleg ne legyen a megértést, átláthatóságot nehezítő módon bonyolult és szerteágazó.

30. További elvárás, hogy a pénzügyi szervezet az általa használt fogalmakat egyértelműen határozza meg, és következetesen alkalmazza. Az MNB továbbá elvárja, hogy a pénzügyi szervezet valamely díjtípus csökkentett mértékének kiemelésével ne tüntesse fel kedvezőbb színben termékét, ha egyidejűleg más díj-, illetve költség-tétel mértéke emelkedett, és így a fogyasztó által fizetendő díjak-, költségek együttes összege nem csökkent.

31. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a díjak és költségek meghatározásakor tegye egyértelművé a fogyasztó számára az egyes díj- és költség-tételek által fedezett tényleges szolgáltatást, arra az egyes tételek elnevezése egyértelműen utaljon. Hangsúlyozandó, hogy a

szolgáltatás és az ellenszolgáltatás egyenértékűségének elve alapján elvárt, hogy a pénzügyi szervezet által nyújtott szolgáltatás álljon arányban a felszámított díjjal, illetve költséggel.

32. Az MNB elvárja, hogy a díjak és költségek kialakításánál és elnevezésénél a pénzügyi szervezet oly módon határozza meg azok tartalmát, hogy ugyanarra a tevékenységre, szolgáltatásra különböző jogcímenek, elnevezéseken ne lehessen díjat, illetve költséget felszámítani.

33. Alapvető elvárás a pénzügyi szervezettel szemben, hogy a %-ban meghatározott díjak és költségek kialakításánál a pénzügyi szervezet – a prudens működés sérelme nélkül – igyekezzen meghatározni azok felső határát, ezzel elkerülve, hogy a díjak, illetve költségek a szolgáltatással, illetve annak önköltségével arányban nem álló módon irreális mértéket öltsenek.

34. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi szervezet ügyletkötési folyamatai, ügyfél-tájékoztatási gyakorlata megfelelő kialakításával (pl. a KHR-ben szereplő negatív információk következményeiről való előzetes tájékoztatás nyújtásával, illetőleg a KHR-ben nyilvántartott adatok időben történő ellenőrzésével) már a szerződéskötés folyamán is törekedjen az olyan indokolatlan költségek elkerülésére, amelyek a szerződéskötés meghiúsulása esetén a fogyasztót felesleges kiadásokkal terhelik (pl.: hitelbírálati díj, értékbecslési díj megfizetése, vagy életbiztosítási szerződés megkötése).

VII. A fizetési nehézségek kezelésének elve

35. Elvárás, hogy a pénzügyi szervezet – a prudens működés elveinek szem előtt tartásával – előre dolgozzon ki olyan tényleges megoldást jelentő, érdemi áthidaló módszereket, intézkedési csomagokat, amelyek a fogyasztói kötelezettségek teljesítésének átütemezésével, vagy a teljesítési időszak meghosszabbításával kapcsolatosak, vagy egyéb módon próbáljon a szorult anyagi helyzetbe jutott fogyasztón segíteni. Az MNB követendő gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a fogyasztó helyzetének rendezésére többféle áthidaló megoldási lehetőséget is kínál, és ezek igénybevételi lehetőségéről a fogyasztónak részletes tájékoztatást nyújt.

36. Az MNB fontosnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztó életkörülményeire kiható rendkívüli eseményből adódó pénzügyi nehézségek esetén különösen ügyeljen arra, hogy a fogyasztóval együttműködve, az érintetteket megfelelő módon tájékoztatva járjon el, és az ésszerűség és az üzletpolitika lehetőségein belül minél több alternatív megoldást vázoljon fel a nehézségekkel küzdő fogyasztó számára a szerződés módosítása során.

37. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a fizetési nehézségek kezelésére vonatkozó eljárás szabályait, a megoldáskeresés mechanizmusát belső szabályzatban rögzítse.

VIII. A fogyasztóvédelem megjelenése az intézmény működési rendszerében

38. Az MNB indokoltnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztókat érintő tevékenysége során gyakorlatát a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő elvárásoknak megfelelő tartalommal, belső szabályzatban rögzítse, valamint annak betartását az eljáró ügyintézőktől követelje meg.

Hangsúlyozandó, hogy a pénzügyi szervezetek jogszabályban rögzített felelősséggel tartoznak az eljáró ügyintézőik magatartásáért.

39. Elvárás, hogy a pénzügyi szervezet törekedjen arra, hogy a termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során már a termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi témájú ajánlásoknak való megfelelést.

40. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az eljáró ügyintézőt részesítse megfelelő – előzetes felkészítő és rendszeres szinten tartó – oktatásban, hogy az eljáró ügyintéző érthető megfogalmazásban, a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő, hasznos és pontos információkkal láthassa el a fogyasztót. Elvárás továbbá, hogy a pénzügyi szervezet oktatási anyagaiba a termékek, illetve szolgáltatások kondícióira vonatkozó tananyagon túl építse be a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyagot is, valamint – a pénzügyi szervezet mérlegelési jogköre által biztosított mozgásterén belül – lehetőség szerint tegye a munkaköri alkalmasság alapfeltételévé az ezen alapuló vizsgakövetelménynek való megfelelést.

41. Az MNB szükségesnek tartja, hogy a pénzügyi szervezet fokozott figyelmet fordítson a megbízása alapján eljáró közvetítők fogyasztókkal szembeni tevékenységének, tájékoztatási gyakorlatának fejlesztésére, rendszeres ellenőrzésére a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek, belső eljárásrendnek és felügyeleti elvárásoknak való megfelelés érdekében. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet rendszeres, naprakész ismereteket nyújtó oktatásban részesítse közvetítőit. Szükséges, hogy a pénzügyi szervezet a közvetítők oktatására, valamint a közvetítői tevékenység ellenőrzésére alakítson ki külön belső eljárásrendet, és részletesen rögzítse a vonatkozó oktatási és kontrollrendszer szabályait.

42. Az MNB javasolja, hogy a pénzügyi szervezet fontolja meg az ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérését célzó eljárás kialakítását. Ennek érdekében a pénzügyi szervezet lehetőleg rendszeresen, szűrőpróbaszerűen ellenőrizze, hogy az eljáró ügyintézők a jogszabályi rendelkezéseknek és belső eljárási szabályoknak, valamint a fogyasztóvédelmi elveknek megfelelően tájékoztatják-e a fogyasztókat, továbbá próbavásárlásokkal, illetve a fogyasztók elégedettségének mérésével győződjön meg az ügyfél-tájékoztatás hatékonyságáról. Szükséges, hogy a pénzügyi szervezet a kontrollfolyamat eredményének értékelésétől függően végezze el a szükséges folyamatbeli fejlesztéseket.

43. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet működjön együtt az MNB-vel, valamint egyéb érintett intézményekkel, szervezetekkel a pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló célkitűzések megvalósulása érdekében, továbbá támogassa a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítése érdekében az MNB ez irányú tevékenységét.

44. Az MNB javasolja, hogy a pénzügyi szervezet dolgozzon ki olyan naprakész tájékoztatókat, fogalomtárakat, háztartási pénzügyi útmutatókat, kalkulátorokat, amelyeknek célja a tudatos fogyasztói magatartás elősegítése, fejlesztése. Ezeket lehetőség szerint a pénzügyi szervezet jelenítse meg internetes oldalán, és tegye elérhetővé az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben.

45. Az MNB fontosnak tartja, hogy a társadalmi felelősségvállalás keretében megvalósuló programokhoz kötődően megjelenő tudatos fogyasztói szemléletformálás ne keveredjen

közvetlenül a pénzügyi szervezet termékeivel és szolgáltatásaival, azaz ne legyen célja a direktmarketing.

IX. Záró rendelkezések

46. Az ajánlás az MNB tv. 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz.

47. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi szervezetek körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.

48. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy a szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó ajánlásnak.

49. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását 2016. december 1-jétől várja el.

50. 2016. december 1-jén hatályát veszti a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról szóló 15/2001. számú ajánlása, a PSZÁF Felügyeleti Tanácsának a lakossági hitelezés előzetes ügyfél-tájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről szóló 9/2006. (XI. 7.) számú ajánlása, valamint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének a pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 1/2011. (IV. 29.) számú ajánlása.

Matolcsy György sk.
a Magyar Nemzeti Bank elnöke