

Freisleben Vilmos, igazgató



PPKE JÁK – konferencia
2021. április 29.

A PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELEM FELÜGYELETI TAPASZTALATAI





Pandémia, mint „katalizátor”: egyes trendek felerősödése, illetve felgyorsulása



Digitalizáció és innovatív technikák által hajtott verseny – ezzel együtt változó fogyasztói attitűdök és elvárások: szükséges törvényi, felügyeleti követés



Kiemelt aktualitás: a Brexit témakör



Az egyre gyorsabban változó körülményekhez igazodva továbbra is kezdeményező, proaktív attitűd szükséges:

- A megelőzésre és folyamatos jelenlétre törekvés az utólagos szankcionálás helyett;
- A piaci szereplők fogyasztóbarát, fogyasztóközpontú magatartásának bátorítása, ajánlások, minősítési keretrendszerek kidolgozása által;
- A fogyasztói bizalom, és a lakosság általános pénzügyi tudatosságának erősítése edukációs kezdeményezésekkel, a felügyeleti tevékenység transzparenciájával, a pénzügyi termékek átláthatóságának és összehasonlíthatóságának erősítésével.



Előzetesen az engedélyezési eljárásokban, iránymutatásokkal

- Új engedélyezési eljárásoknál a szabályzatok ajánlásoknak, illetve egyéb fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek való megfelelése

Folyamatos felügyelés keretében

- Banki bizottsági anyagok figyelemmel kísérése
- Kereskedelmi kommunikációk értékelése
- Tájékoztatók és egyéb közzétételre kerülő/került dokumentumok

Vizsgálatokban

- Kamatok, díjak, költségek felszámítása, előírások szerinti rendszeres tájékoztatások ellenőrzése
- Panaszkezeléssel kapcsolatos rendelkezések betartásának értékelése
- A hitelezők esetében a THM kiszámítása, THM maximum betartásának megfelelése
- Kereskedelmi kommunikáció megfelelése



Egy bank fogyasztója kérelemmel fordult az MNB-hez egy támogatott hitel elhúzódó panaszügyével

Jogsabályi korlát a hitel díjára (kamat + kezelési költség)

Támogatási rendeletben meghatározott, ÁKK hozamhoz viszonyított maximum a kamat + kezelési költség együttes mértékére



A banki árazás éveken keresztül nem követte le az ÁKK változását, amikor az ÁKK 2% alá csökkent, a hitelek díja meghaladta a jogsabályi maximumot.



A hiba miatt az ügyfeleknek többletfizetési kötelezettsége keletkezett.

Az MNB folyamatos felügyelési hatáskörében tett felhívásának hatására a bank portfólió szintű ellenőrzést végzett, és kiderült, hogy a hibás kamat- és költségelszámolás több kölcsöntípust is érint.



- Kamat javítása, helyes tőkelefutás modellezése,
- Korrekció elvégzése és visszatérítése (~165 millió HUF)
- Ügyfelek tájékoztatása

FIZETÉSI (TÖRLESZTÉSI) MORATÓRIUM

HITELEK HAVI FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGEINEK FELFÜGGESZTÉSE



2020. március 19. – 2020. december 31.

1. szakasz

- a 2020. március 18. napján már folyósított vállalati és lakossági hitelszerződésekre,
- automatikusan biztosított, de kérhető a szerződés szerinti teljesítés.

2021. január 1. – 2021. június 30.

2. szakasz

- változatlan feltételek mellett a továbbiakban is megilleti azokat az ügyfeleket, akik 2020. március 18. napján már folyósított kölcsönrel rendelkeznek,
- nincs automatikus beléptetés (ha az ügyfél korábban nem élt vele, jeleznie kell a belépési szándékot)

2021. július 1.-től

- a fizetési moratórium ideje alatt felhalmozódott kamatot és díjat a hátralévő futamidőben esedékes törlesztőrészekkel együtt kell megfizetni:

Havi törlesztőrészlet összege



Fizetési moratórium alatt keletkező, részletekben megfizetendő kamat és díj



Moratórium előtti havi törlesztőrészlet összege



Futamidő kitolása

Fontos, hogy a törlesztési moratórium időszaka alatt a késedelem napszáma nem változik!

A vonatkozó Korm. rendelet **csak futamidővel rendelkező termékekre állapít meg rendelkezést.**

Banki nehézségek:

- azonnali reagálás,
- technikai megvalósítás (moratórium alszámlák)
- kommunikációs nehézségek,
- megnövekedett ügyfélérdeklődések kezelése

MNB intézkedések:

- **GYIK** a törlesztési moratóriummal, valamint a pandémiával összefüggő felügyeleti intézkedésekkel kapcsolatosan (keretjellelű termékek esetén se jelentsen a visszafizetés aránytalan terhet -> az elmaradt kamatból és díjból eredő tartozást 12 havi részletekben kell megfizetni)
- **Fogyasztói tájékoztatások véleményezése,**
- **Vezetői levelek, fogyasztóvédelmi figyelmeztetések** nem megfelelő gyakorlat esetén

Az MNB kevés jelzést kap az ügyfelektől, így a fogyasztóvédelmi célú felügyelési tevékenység szerepe nagy a kockázatok azonosítása és kezelése terén

Pénzügyi tudatosság alacsony szintje a tőkepiacon kiemelt kockázatot jelent, a többi szektorhoz képest általánosan a tőkepiaci szektorban vállalja a legnagyobb kockázatot a fogyasztó



A 2018-tól alkalmazandó EU-s jogszabályok (MiFID II/MiFIR) egyik kiemelt fókuszja a befektetővédelem, a befektetési szolgáltatóknak számos új kötelezettségnek kell ezzel kapcsolatban megfelelni, illetve a felügyelet eszköztere is bővült



Tájékoztatással kapcsolatos gyakorlatok kiemelt vizsgálata (kiemelten a költségtájékoztatás terén)



Termékintervenció alkalmazása: Kiemelten kockázatos tőkepiaci termékek (bináris opció, CFD) értékesítésének korlátozása, követelmények folyamatos ellenőrzése



EU szintű fogyasztóvédelemhez kapcsolódó témavizsgálatok minden évben, cél a piaci gyakorlatok felmérése, egységes gyakorlatok kialakítása, felmerülő kockázatok kezelése

- **Nagyszámú beadvány a szerződéskori tájékoztatás problémakörében** – bővülő eszköztár a rekonstruálhatóságban az új EU-s jogszabályok, kötelezően dokumentált tájékoztatások, alkalmassági felmérések területén
- **Kiemelt módozatok továbbra is a UL-életbiztosítások és a KGFB**
- **A proaktivitás jegyében, az átláthatóság és összehasonlíthatóság érdekében tett lépések:**
 - KGFB-index és TKM-mutatók
 - **Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás-i keretrendszer**
- **A pandémiás időszakban az új, sokszor precedens nélküli kihívások** – személyes igényfelmérés, tájékoztatások visszaszorulása az elektronikus megoldásokkal szemben, az ügyfélszolgálatok működése, elektronikus csatornák előretörése, stb. – kezelése.





- A Brexit-tel előállt „ex-lex” állapot rendezése – a kontrollált run-off kidolgozása a hazai fogyasztók érdekeinek maximális érvényesítésével:
 - Új szerződések tilalma, de a meglévő szerződésekben rögzített jogok maximális érvényesítése
 - A feltételek szerinti első lehetséges alkalommal való megszűnés
 - Ennek keretében mindvégig fenntartott anyanyelvi ügyfélszolgálati és panaszkezelési funkciók
 - Rendszeres adatszolgáltatás az MNB felé;
 - Link: [Viszonylag kevés hazai pénzügyi ügyfelet érint a Brexit, de ők kiemelten figyeljenek \(mnb.hu\)](#)



- Egy, hazánkban határon átnyúló tevékenységet folytató, szlovákiai székhelyű biztosítóval szemben lefolytatott fogyasztóvédelmi vizsgálat, ennek nyomán az értékesítés felfüggesztése. Link: [Tiltás a NOVIS Biztosító SENSUM életbiztosításának forgalmazására \(mnb.hu\)](#)



- A pandémiás időszakban megtévesztő, pánikkeltő hirdetés kapcsán indított rendkívüli célvizsgálat

2019. évben a biztosítási szerződések - darabszámra vetítve - 64,9%-a valamilyen közvetítőn (alkuszon, többes ügynökön vagy ügynökön) keresztül került értékesítésre.

Kockázatok



ügyfélkapcsolatok



tevékenységi engedélytől eltérő működés



Kockázatok kezelése:

- prudenciális és fogyasztóvédelmi felügyelés,
- belső kontroll rendszer kialakítása (prudenciális elvárás),
- miss-selling kiszűrése: fogyasztóvédelmi szempontból az ún. „welcome-call” alkalmazása,



Példa: közvetítői célvizsgálat megállapítása: Nyugdíjcélú megtakarítási formákkal kapcsolatos jövőbeni negatív változásokról közöltek információt az értékesítők a fogyasztókkal;

OK: a **belső kontrollrendszer hiánya**, amellyel a közvetítő kiszűrhetette volna a jogsértő magatartást.

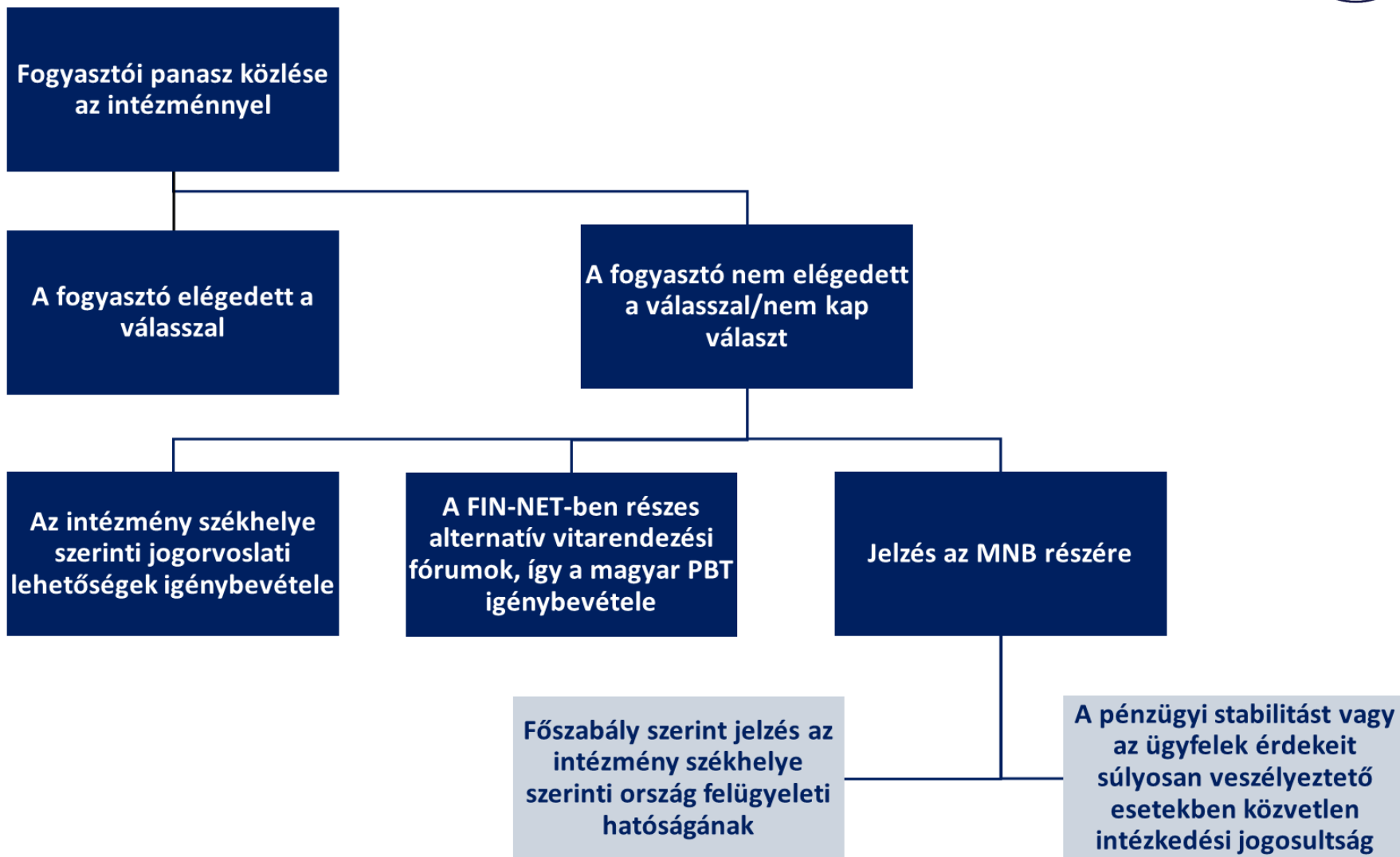


Példa: ... **Független Biztosítási Alkusz Kft.**
Elegendő számú versengő termék feltérképezése és bemutatása helyett, leginkább egy biztosító termékeit kínálta, sértve ezzel az ügyfél jogait és érdekeit (fogyasztóvédelmi kockázat).

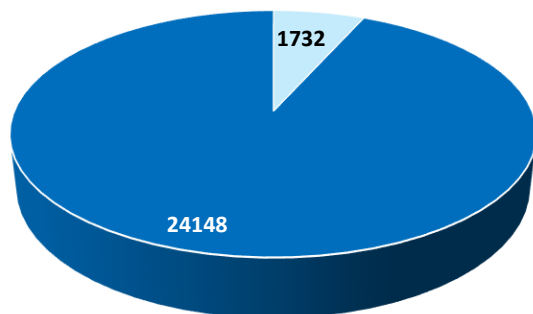
Link:

<https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlemenye/k/2021-evi-sajtokozlemenyek/lic-alkuszent-hirdette-magat-de-szinte-csak-egy-biztosito-termekeit-kinalta>

HATÁRON ÁTNYÚLÓ SZOLGÁLTATÓKKAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓI JELZÉSEK KEZELÉSE

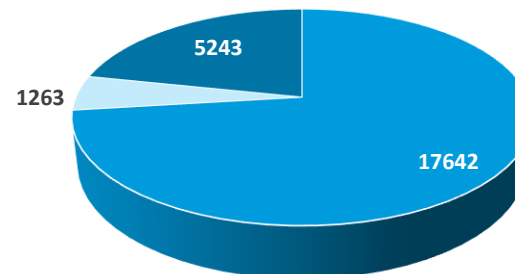


Megkeresések száma (db)



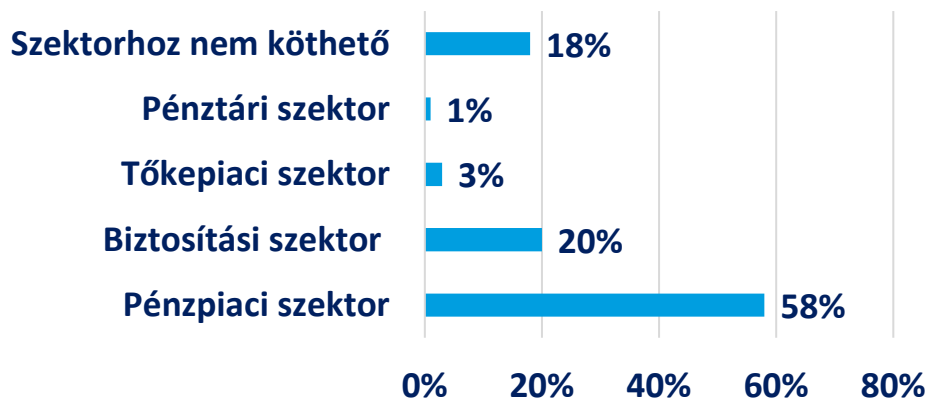
■ Kérelmes ügyek ■ Ügyfélszolgálati megkeresések

Megkeresések alakulása csatorna szerinti bontásban (db)



■ Telefonos ■ Személyes ■ E-mail

Megkeresések alakulása szektor szerinti bontásban



Panaszkezelés:

- a pénzpiacon belül a kérdések és panaszok harmada a hitelezéshez kapcsolódott,
- a biztosítási szektort érintő ügyek negyede a kgfb-t érintette.



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!