

**A Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14.) számú ajánlása
a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról**

I. Az ajánlás célja és hatálya

A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) a 2020-2025-ös ciklusra vonatkozó felügyeleti stratégiájában – az MNB Alapokmányában lefektetett alapvető célkitűzésekkel és az MNB Versenyképességi programjával is összhangban – a fogyasztóvédelem kiemelt fókuszaként került megjelölésre. A stratégia kialakításakor a cél egy jól működő, transzparens és fejlődő, versenyző, a közbizalmat élvező pénzügyi szektor kialakítása és fenntartása volt. Az MNB feladata a magas szintű védelem biztosítása a fogyasztók számára, a fogyasztóvédelmi szabályok hatékony érvényesítése által, illetve a jó gyakorlatok feltárása és erősítése. Az MNB különös gondot fordít a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelmére, védi a tájékozódáshoz való jogukat, és bátorít minden edukációra irányuló kezdeményezést a pénzügyi tudatosság fejlesztése és a fogyasztói jogok tudatosítása területén.

Az eddigieknél is erőteljesebb fogyasztóvédelem kialakítása során fő célkitűzésként kívánja az MNB érvényesíteni a tisztességes szolgáltatói magatartásra vonatkozó sektorszintű elvárást, a határon átnyúló tevékenységet folytató pénzügyi szervezetek speciális kockázatainak csökkentését, valamint a sérülékenyebb fogyasztói csoportok védelmét és az ügyfélérdekekkel összhangban történő közvetítést, ideértve az ösztönzési rendszerek anomáliáinak kezelését, illetve az érdekkonfliktusok, összeférhetlenségek kiküszöbölését egyaránt. A fogyasztói érdekek magas szintű védelme érdekében az MNB elő kívánja segíteni, hogy a pénzügyi szervezetek ügyfelei tisztességes tájékoztatást kapjanak, és biztonságos, a fogyasztói érdekeket szem előtt tartó szolgáltatásokhoz juthassanak hozzá.

Fő alapelvek:

- együttműködés, átláthatóság és összehasonlíthatóság, különös tekintettel a költségekre és díjakra;
- tisztességes szerződési feltételek alkalmazása;
- azonos szintű védelem, azonos bánásmód, kiemelt figyelemmel az elektronikus csatornákon megvalósuló és a határon átnyúló szolgáltatásokra.

Az ajánlás célja ezen fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásával kapcsolatban az MNB elvárásainak megfogalmazása, és ezzel a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése, a vonatkozó jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése. Az ajánlás tehát 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 egyenlőtlenséget kívánja ellensúlyozni azáltal, hogy rögzíti a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, hazai jogszabályban és az Európai Unió kötelező jogi aktusában előírt kötelezettségeken, valamint a hazai pénzügyi

szereplőkre irányadó nemzetközi elvárásokon 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 továbbá 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, a 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 címzettjei a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 39. §-ában felsorolt jogszabályok hatálya alá tartozó szervezetek és személyek, függetlenül attól, hogy milyen működési formában – például határon átnyúló tevékenység keretében – kívánnak szolgáltatást nyújtani Magyarországon (a továbbiakban együtt: pénzügyi szervezet). 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 ajánlás az egyes pénzügyi szervezetek azon tevékenységeire alkalmazandó, amelyekre az ajánlásban megfogalmazott elvek – az adott szolgáltatás sajátosságait figyelembe véve – értelmezhetők.

Figyelemmel arra, hogy az egyes pénzügyi szektorokra eltérő jogszabályok vonatkoznak, az ajánlásban megfogalmazott elvek abban az esetben irányadók az adott szektor pénzügyi szervezetének tevékenységére, amennyiben arra jogszabály nem ír elő eltérő vagy szigorúbb kötelezettséget. Jelen ajánlás a jogszabályi rendelkezésekre teljeskörűen nem utal vissza az elvek és elvárások megfogalmazásakor, az ajánlás címzettjei a kapcsolódó jogszabályi előírásoknak való megfelelésre azonban természetesen továbbra is kötelesek.

Jelen ajánlás adatkezelési, adatvédelmi kérdésekben iránymutatást nem fogalmaz meg, a személyes adatok kezelése vonatkozásában semmilyen elvárást nem tartalmaz, és az abban foglalt követelmények semmilyen módon nem értelmezhetők személyes adatok kezelésére vonatkozó felhatalmazásnak. Az ajánlásban rögzített felügyeleti elvárások teljesítésével összefüggésben történő adatkezelés kizárólag a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések betartásával végezhető.

II. Értelmező rendelkezések

1. Jelen ajánlás alkalmazásában:

- 1.1. egyéni vállalkozó: a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény (a továbbiakban: Sza. tv.) 3. § 17. pontja szerinti magánszemély;
- 1.2. elektronikus út/elektronikus csatorna: a hagyományos (személyes és papír alapú) csatornákon kívüli, elektronikus eszköz igénybevételével történő információ-átadás;
- 1.3. 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;
- 1.4. fogyasztó: az MNB tv. 81. § (2) bekezdés a) pontjában meghatározott természetes személy;
- 1.5. közeli hozzátartozó: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 6. § (1) bekezdés 61. pontja szerinti személy;
- 1.6. mezőgazdasági őstermelő: az Sza. tv. 3. § 18. pontja szerinti magánszemély;
- 1.7. társasházi közösség: a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény 3. § (1) bekezdése szerinti közösség.

III. Együttműködés, átláthatóság és összehasonlíthatóság elve, különös tekintettel a költségekre és díjakra

2. A 3-31. pont az MNB azon elvárásait rögzíti, melyek által a fogyasztók igényeire fókuszáló, azok alapján fejlesztett, versenyképes árazású, számukra érthető termékek és kiszámítható, gyors pénzügyi szervezeti folyamatok kerülnek kialakításra, és a fogyasztó ügyleti döntéseit csak a saját igényei és érdekei, a pénzügyi szervezettel való megelégedettsége határozza meg a szerződésben lefektetett méltányos jogok és

kötelezettségek keretein belül, az indokolatlan és aránytalan adminisztratív akadályok lebontásával.

3. Az MNB követendő gyakorlatnak tartja, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztók minél megalapozottabb pénzügyi döntéseinek elősegítése érdekében a pénzügyi szervezet tevékenysége során legyen fokozott figyelemmel a transzparencia elvére. Ezen elv alapján a pénzügyi szervezet mind a szerződéskötést megelőző periódusban, mind a szerződéses jogviszony fennállása alatt fokozottan törekedjen érvényesíteni a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint a szükséges minőségi információk folyamatos hozzáférhetőségét, teljességét, illetve egyértelműségét. Elvárás, hogy ezen követelményeknek megfelelően járjon el a pénzügyi szervezet a már megszűnt szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatás során is.
4. Az MNB – a jogszabályi előírásokon túlmutató esetekben is – elvárja, hogy amennyiben a jogszabályok szerződésmódosítási lehetőséget biztosítanak a pénzügyi szervezetnek, a szerződésmódosítást olyan formában és módon tegye közzé, hogy egyértelműen megállapítható legyen, hogy mely szerződéses feltétel módosult (díj- és költségmódosítás esetén milyen mértékben).
5. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a tervezett, illetve előre látható szolgáltatáskiesés esetén – ideértve a bankszünnapot is – a fogyasztói felkészülést lehetővé tevő kellő időben, az ügyélfogadásra nyitva álló helyiségeiben és a honlapjának főoldalán a figyelem felkeltésére alkalmas helyen és módon, illetve indokolt esetben közvetlen tájékoztatás formájában nyújtson részletes tájékoztatást a fogyasztóknak a tervezett szolgáltatáskiesés időtartamáról, az érintett szolgáltatások köréről, valamint a szolgáltatáskieséssel kapcsolatos fogyasztói teendőkről, lehetőségekről.

Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi szervezet az előre nem látható szolgáltatáskiesés észlelése, illetve a pénzügyi szervezeten kívül álló okból előálló szolgáltatáskiesés esetén a pénzügyi szervezet arról való tudomásszerzése esetén is lehetőségei szerint késedelem nélkül tájékoztassa a fogyasztókat a szolgáltatáskieséssel nem érintett csatornán az érintett szolgáltatások köréről, valamint a szolgáltatáskieséssel kapcsolatos fogyasztói teendőkről, lehetőségekről, továbbá amennyiben ismert a pénzügyi szervezet előtt, a szolgáltatás-helyreállítás várható idejéről. Ez a kötelezettség nem terheli a pénzügyi szervezetet, ha az előre nem látható szolgáltatáskiesés miatt szükséges hibaelhárítás a tájékoztatás publikálásának átfutási idejénél rövidebb időt vesz igénybe.

Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi szervezet belső szabályozása terjedjen ki a fogyasztói tájékoztatást (forma, tartalom, menetrend, az egyes feladatokért felelős szervezeti egység) is magában foglaló, szolgáltatáskiesés esetén alkalmazandó eljárásrendre.

6. Elvárás, hogy a pénzügyi szervezet tekintse céljának, hogy a fogyasztónak nyújtott szolgáltatását az azzal kapcsolatos tevékenységének minden egyes szakaszában egyenletes színvonalon biztosítsa. Erre tekintettel elvárt, hogy a pénzügyi szervezet 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 nyomán követése 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 való postázásával – biztosítsa számára a szerződésszerű teljesítéshez szükséges támogatást.

Az előző bekezdésben foglalt elvek betartása a pénzügyi szervezet részéről különösen abban az esetben elvárás, 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.

7. Az MNB elvárja, 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 a kiegyensúlyozott tájékoztatás érdekében valamennyi szükséges – az előnyökre és hátrányokra is kitérő – információt.

Az MNB elektronikus úton kötött szerződések esetében elvárja, míg az egyéb szerződések esetében jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet – legalább a szerződés fennállása alatt – folyamatosan, elektronikus úton (pl. netbanki felület, külön erre a célra létrehozott, perszonalizált tárhely) hozzáférhetővé teszi a szerződéskötéshez kapcsolódó egyedi és a hatályos általános szerződési feltételeket tartalmazó dokumentumokat (akár a dokumentumok pénzügyi szervezet honlapján közzétett verziójára mutató link útján), továbbá a fogyasztó rendelkezésére bocsátott, az igénybe vett termékre vonatkozó tájékoztatásokat. Jó gyakorlat továbbá, ha a pénzügyi szervezet a dokumentumok elektronikus elhelyezésével egyidőben vagy azt követően az azonnali kommunikációs csatornák valamelyikén (pl. push üzenet, e-mail) tájékoztatja a fogyasztót a dokumentum elhelyezéséről, amennyiben az ehhez szükséges adat a pénzügyi szervezet rendelkezésére áll, és a fogyasztó ettől eltérően nem rendelkezett.

8. 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 az ügyfélkapcsolatok során a szerződés teljes tartama alatt – amennyiben erre módja és lehetősége nyílik – próbálja feltérképezni a fogyasztó céljait, illetve fogyasztói együttműködés esetén az esetlegesen változó életkörülményeit annak érdekében, hogy a fogyasztó minden tekintetben a számára megfelelő szolgáltatást vehesse igénybe.
9. Az MNB elvárja, hogy amennyiben a szerződéskötésre tanácsadás nyújtásával egybekötöttén kerül sor, úgy a pénzügyi szervezet a tanácsadás során a fogyasztó igényeinek és szükségleteinek elsődleges szem előtt tartásával, a szakmai szabályok, a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek betartásával, megfelelő gondossággal és szakismerettel járjon el.
10. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztóval folytatott kommunikációja, illetve a tájékoztatók és összefoglalók elkészítése során kerülje a nehezen érthető vagy félreérthető, nem részletes tájékoztatást, valamint alkalmazzon könnyű olvashatóságot biztosító, de legalább 10-es betűméretet és kivitelezést. 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 írásbeli 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.

11. 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. A pénzügyi szervezet lehetőség szerint törekedjen továbbá arra, hogy kínálatában szerepeljenek olyan egyszerű, közérthető, a fogyasztó számára alacsony kockázatú termékek is, amelyek tartalma a pénzügyekben kevésbé

jártas fogyasztó számára is nagy biztonsággal megfelelő módon értelmezhető.

12. Az MNB elvárt magatartásnak tekinti, hogy a pénzügyi szervezet, amennyiben adott termékből több módozatot is kínál, a 17. pontban foglaltakat is 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 kiegyensúlyozottan – lehetőleg dokumentáltan – mutassa be 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 az előző bekezdés szerinti 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 érhetők el. A pénzügyi szervezettől elvárt továbbá, hogy megfelelő tájékoztatást adjon a fogyasztónak arról, hogy szerződéses kötelezettségeinek nemteljesítése milyen negatív következményekkel járhat.

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

14. Az MNB elvárja, hogy amennyiben a pénzügyi szervezet akciós feltételű terméket kínál a fogyasztó számára, a szerződéskötést megelőzően mutassa be egyértelműen az akció időtartamát, előnyeit a standard, nem akciós termékekkel szemben. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet 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, hirdetmény útján vagy lehetőség szerint személyre szabottan tájékoztassa. Amennyiben a kedvezmény igénybevételéhez a szerződés teljes tartama során szükséges az igénybevételi feltételek folyamatos teljesítése, indokolt a fogyasztó tájékoztatása a feltételeknek való későbbi meg nem felelés esetleges hátrányos következményeiről. A pénzügyi szervezet a fogyasztó hosszútávú érdekeit szem előtt tartva hívja fel a fogyasztó figyelmét az akciós időszakot követően fennálló szerződési feltételekre, az akciós időszakhoz képest hátrányosabb kötelezettségekre és kondíciókra is.

Az akcióra vonatkozó kereskedelmi kommunikációnak igazodnia szükséges az akció időtartamához oly módon, hogy az akció igénybevételének lezárultát követően már ne történjen az akcióra vonatkozó kommunikáció. Az MNB elvárja, hogy a kereskedelmi kommunikáció minden esetben tartalmazza az akció időtartamát, amely történhet az akció lejáratának megjelölésén túl az akciós szolgáltatás elérhetőségének korlátozottságára vagy az akció visszavonhatóságára vonatkozó figyelmeztetéssel is, továbbá amennyiben a pénzügyi szervezet a kereskedelmi kommunikációban az akciós időtartamra vonatkozó olyan adatot tüntet fel (pl. betéti- vagy hitelkamat, törlesztőrészlet), amely az akciós időtartamot követően a konkrét szerződés vonatkozásában eltérő, abban az esetben az akciót követő időszakra vonatkozóan is tüntesse fel a szerződésre vonatkozó ugyanezen adatot jól láthatóan, vagy az is jól érthetően hangozzon el.

15. 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, rövid 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 teljeskörűen valamennyi szerződési feltételt, illetve, hogy azokról a fogyasztó mely dokumentumokban tájékozódhat részletesen. Az összefoglalók, kivonatok lehetőség szerint a szerződési feltételekkel együtt kerüljenek átadásra a fogyasztónak.

16. Az MNB elvárt magatartásnak tekinti, hogy a pénzügyi szervezet – a kiválasztott termékre vonatkozó szerződési feltételeket tartalmazó dokumentum fogyasztónak történő rendelkezésre bocsátását követően – hívja fel a fogyasztó figyelmét a szerződési feltételek aláírás, illetve elfogadás 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, és áttekinthesse, tételesen ellenőrizhesse az átvett dokumentumokat az erről szóló nyilatkozat aláírása előtt.

17. A fogyasztó szándékának egyértelmű azonosíthatósága érdekében az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztó különböző nyilatkozatait rögzítő dokumentumokat – pl. a szerződési feltételekről való tájékoztatás megtörténtét igazoló, a személyes adatok kezelésére vonatkozó jognyilatkozatok, az egyes terméktípusokhoz kapcsolódó, kötelezően alkalmazandó dokumentumok, illetve a szerződésre vonatkozó egyéb jognyilatkozatok – úgy szerkessze meg, hogy a fogyasztó nyilatkozatai egymástól és a termékfeltételek szövegétől, valamint az ügyfél-tájékoztatásoktól elkülöníthetőek legyenek. 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.
18. 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 biztosítson arra, hogy megismerje az elkészült értékbecslés üzleti titkot nem tartalmazó részét. Elvárás továbbá, hogy amennyiben az értékbecslés díját a fogyasztó megfizette, a pénzügyi szervezet a fogyasztó számára biztosítsa, hogy az elkészült értékbecslés egy példányát vagy az abból készült kivonatot megtarthassa.
19. 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 program, háztartási költségvetés-számító program, országos fiók- és ATM-kereső, díjjegyzék-összehasonlító). Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi szervezet honlapján – az MNB honlapjára átirányító hivatkozással – biztosítson közvetlen elérési lehetőséget az MNB Pénzügyi Navigátor 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 megismerhetők legyenek a pénzügyi szervezettel kapcsolatba kerülő fogyasztó számára. Ennek elősegítése érdekében elvárt, hogy a pénzügyi szervezet folyamatosan gondoskodjon arról, hogy az ügyfélszolgálati helyiségeiben 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.

20. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a lehetőségekhez mérten biztosítja a szerződésből eredő jogok és kötelezettségek gyakorlása, valamint a szerződés alapján nyújtott szolgáltatások igénybevétele kapcsán a hagyományos, papír alapú útról az elektronikus útra való váltás lehetőségét, és a pénzügyi szervezet a szerződési feltételekben szabályozza, hogy ezzel a lehetőséggel a fogyasztó élhet-e, amennyiben igen, mely esetekben és milyen feltételekkel.

21. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet tegyen közzé a honlapján a jogerős hagyatékátadó végzésig a várható örökösöket, majd a jogerős hagyatékátadó végzés meghozatalát követően a megállapított örökösöket az egyes pénzügyi termékek vonatkozásában terhelő kötelezettségeket (ideértve például az örökös teendőit a hagyaték pénzügyi szervezet által kezelt részének átvétele tekintetében, a hagyaték kezelésével, átvételével kapcsolatosan esetlegesen felmerülő, a pénzügyi szervezet által felszámított díjakat, költségeket), az őket megillető jogokat és lehetőségeket tartalmazó általános tájékoztatókat. Az általános tájékoztatót a pénzügyi szervezettel való kapcsolatfelvétel esetén bocsássa is a fent említett személyek rendelkezésére, ezzel is elősegítve az örökös és a pénzügyi szervezet közötti jogviszony mihamarabbi és zökkenőmentes rendezését. Az MNB elvárja, hogy a tájékoztató tartalmazza azt is, hogy a pénzügyi szervezet a titokvédelemre tekintettel milyen információkat adhat ki az örökös részére.

Az MNB követendő gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a jogerőre emelkedett hagyatékátadó végzés kézhezvételét követően, igazolható módon felveszi a kapcsolatot az örökössel, az esetlegesen felszámítandó kamatok, díjak, költségek elkerülése érdekében, amennyiben az örökös a jogerős hagyatékátadó végzés kézhezvételét követő 30 napon belül a pénzügyi szervezet felé nem teszi meg a szükséges lépéseket (pl. kapcsolatfelvétel) a hagyaték átvétele érdekében.

Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az örökösökkel kapcsolatban megfogalmazott elvárásokat és követendő gyakorlatokat a haláleseti kedvezményezettek esetében is megfelelően érvényre juttassa, illetve figyelembe vegye.

22. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az örökösök közeli hozzátartozójának írásbeli kérelmére a hagyatéki eljárás jogerős lezárásáról történő tudomásszerzés napjáig az elhalálozott által felvett és még vissza nem fizetett kölcsönhöz és le nem járt pénzügyi lízinghez kapcsolódóan a Hpt. 164. § y) pontjában meghatározottokról szolgáltatson adatot a közeli hozzátartozó részére.

23. Az MNB jó gyakorlatnak tekinti, ha a pénzügyi szervezet a pénzügyi fogyasztói vitában várhatóan létrejövő, kölcsönös előnyökön nyugvó egyezség és a hatékony eljárás érdekében a Pénzügyi Békéltető Testületnél (a továbbiakban: PBT) vele szemben kezdeményezett jogviták rendezésére általános alávetési nyilatkozatot, ennek

hiányában az egymillió forintot meghaladó fogyasztói igényű ügyekben egyedi alávetési nyilatkozatot tesz.

Az MNB jó gyakorlatnak tartja továbbá, ha a pénzügyi szervezet a jogszabályokban foglalt tájékoztatási kötelezettségen túl a PBT eljárásáról történő általános tájékoztatás, illetve a panasz elutasítása esetén nyújtott jogorvoslati tájékoztatás során arról is tájékoztatást nyújt a fogyasztónak minősülő ügyfél részére, hogy a PBT mely esetekben¹ hozhat – alávetési nyilatkozat hiányában is – kötelezést tartalmazó határozatot.

24. 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.
25. További elvárás, hogy a pénzügyi szervezet az általa használt fogalmakat egyértelműen határozza meg, és következetesen alkalmazza, továbbá egyértelmű rövidítéseket és jelöléseket használjon. 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.
26. 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.
27. 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 jogcímeken, elnevezéseken ne lehessen kamatot, díjat, illetve költséget felszámítani.
28. Alapvető elvárás a pénzügyi szervezettel szemben, hogy a százalékban meghatározott díjak és költségek – ide nem értve a jogszabályban százalékban meghatározott és felső határral nem rendelkező díjakat és költségeket – kialakításánál a pénzügyi szervezet – a prudens működés sérelme nélkül – törekedjen meghatározni azok felső határát, ezzel elkerülve, hogy a díjak, illetve költségek a szolgáltatással, illetve annak önköltségével arányban nem álló módon irreális mértéket öltsenek.

¹ MNB tv. 113. § (2) bekezdés

29. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi szervezet ügyletkötési folyamatai, ügyféltájékoztatási gyakorlata megfelelő kialakításával [pl. a Központi Hitelinformációs Rendszerben (a továbbiakban: KHR) szereplő negatív információk következményeiről való előzetes tájékoztatás nyújtásával, illetve a KHR-ben nyilvántartott adatok időben történő ellenőrzésével] már a szerződéskötés folyamán is törekedjen az olyan indokolatlan költségek elkerülésére, amelyek a szerződéskötés megghiúsulása esetén a fogyasztót felesleges kiadásokkal terhelik (pl. hitelbírálati díj, értékbecslési díj megfizetése, vagy életbiztosítási szerződés megkötése).
30. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a jogszabályban foglalt, fogyasztó részére nyújtandó tájékoztatási kötelezettségei teljesítéséért – jogszabály erre irányuló felhatalmazása hiányában – ne számítson fel díjat, illetve ne érvényesítsen költséget, tekintettel arra, hogy ebben az esetben a fogyasztó nincs döntési helyzetben, hogy a tájékoztatásra igényt tart-e.
31. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az örökösrel való jogviszony rendezése érdekében indokolatlanul ne írja elő a pénzügyi szervezet termékének igénybevételét, illetve – a pénzügyi szervezet által teljesített szolgáltatással arányban nem álló – díj megfizetését.

IV. Tisztességes szerződési feltételek alkalmazásának elve

32. A 33-38. pont azon elvárásokat tartalmazza, melyeket az MNB a szerződéses feltételek kidolgozása során elvár, illetve követendő gyakorlatnak tart, a felek közötti hosszútávú – kölcsönös bizalmon és megelégedettségen alapuló – együttműködés kialakítása érdekében.
33. 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.
34. 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.
35. 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.

36. Hangsúlyos elvárás annak biztosítása, 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 terhekkkel.
37. 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.
38. 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 terhekkkel.

Ennek keretében elvárt, hogy amennyiben a fogyasztót jogszabály vagy valamely szerződéses feltétel alapján elállási (felmondási) jog illeti meg, a pénzügyi szervezet úgy alakítsa ki az elállás (felmondás) folyamatát, hogy ezen jog gyakorlása ne legyen komplikáltabb, mint a szerződéskötési folyamat. Amennyiben az elállás, illetve a felmondás érvényesítésére határidő került megállapításra, és kétség merül fel a közlés pontos időpontját illetően, az MNB követendő gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a határidőt megtartottnak tekinti.

V. Azonos szintű védelem, azonos bánásmód elve, kiemelt figyelemmel az elektronikus csatornákon megvalósuló és a határon átnyúló szolgáltatásokra

39. A 40-53. pont azon speciális követelményeket tartalmazza, amelyeket az MNB – a jelen ajánlás egyéb pontjaiban kifejtetteken túl – az elektronikus csatornákon folytatott információközlés, szerződéskötés és kapcsolattartás során elvár. A 40-53. pontban megfogalmazott elvárt és jó gyakorlatnak minősülő eljárások abban az esetben is irányadók, ha az elektronikus szerződéskötésre, illetve információközlésre közvetítő igénybevételével kerül sor.

Az MNB továbbá ezen elvek érvényesítését elvárja tekintet nélkül arra is, hogy a fogyasztó hazai székhelyű vagy határon átnyúló szolgáltatást nyújtó pénzügyi szervezettel szerződik.

40. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a honlapjának kialakítása során törekedjen arra, hogy az egyes szerződési feltételeket tartalmazó, illetve tájékoztató dokumentumok a fogyasztó számára könnyen elérhetőek legyenek (logikus

honlapszerkezet, „beszédés” menüpontok). Elvárás továbbá, hogy a szerződési feltételeket tartalmazó, illetve tájékoztató dokumentumok oly módon kerüljenek kialakításra, hogy azok a különböző megjelenítési felületekre legyenek optimalizálva, valamint azokban, illetve a teljes internetes honlapon biztosított legyen a fogyasztó általi kereshetőség.

41. Amennyiben a fogyasztónak nyilatkoznia szükséges valamely dokumentum tartalmának megismeréséről, az MNB elvárja, hogy a dokumentum úgy kerüljön kialakításra, hogy ösztönözze a fogyasztót a dokumentum teljes tartalmának megismerésére (pl. fogyasztó általi megismerést és tudomásvételt tanúsító rész a dokumentum végén, nagy terjedelmű szöveg esetén fejezetekre való tagolás, és a dokumentumban való „ugrás” lehetővé tétele). Elvárt továbbá, hogy a pénzügyi szervezet ne alkalmazza a tudomásulvétel előzetes, automatikus beállítását, illetve a további termékekről szóló információkat elkülönítve közölje.
42. Az MNB elvárja, hogy a szerződéses, valamint a releváns információkat tartalmazó tájékoztató dokumentumok letölthetők és nyomtathatók legyenek. Elvárt, hogy a dokumentumok úgy kerüljenek kialakításra, hogy letöltés, illetve nyomtatás esetén is olvashatók maradjanak az információk.
43. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet a tájékoztatások megadásakor a pénzügyi termék komplexitását figyelembe vevő kommunikációs eszközt (pl. GYIK, útmutató, interaktív eszközök) alkalmaz.
44. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi szervezet hiperhivatkozást, linket úgy alkalmazzon, hogy az közvetlenül a releváns információhoz vezessen, használata ne eredményezze a lényeges információk háttérbe szorulását. Elvárt továbbá, hogy ezen hivatkozások megfelelőségét a pénzügyi szervezet folyamatosan figyelemmel kísérje, felülvizsgálja.
45. Jó gyakorlat, hogy a pénzügyi szervezet azon tájékoztatásokat, amelyekhez joghatás fűződik, illetve a fogyasztó fizetési kötelezettségéről vagy annak változásáról informálnak, oly módon küldje meg a fogyasztók számára, hogy meggyőződhessen arról, hogy a tájékoztatás a fogyasztóhoz megérkezett-e, és amennyiben igen, mely időpontban.
46. Az MNB elvárja, hogy amennyiben a pénzügyi szervezet a megkezdett elektronikus szerződéskötési folyamat befejezésére határidőt állapít meg, azt oly módon tegye, hogy az ne legyen sürgető, ne készítse gyors és elhamarkodott döntésre a fogyasztót a szerződéskötés vonatkozásában, továbbá az időtartam úgy kerüljön meghatározásra, hogy elegendő idő álljon a fogyasztó rendelkezésére a szerződéses feltételek és tájékoztatások teljes körű megismerésére.

47. Amennyiben a szerződéskötésre elektronikus úton került sor, és a fogyasztót – akár jogszabály, akár szerződéses feltétel alapján – elállási, illetve felmondási jog illeti meg, az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a szerződéstől való elállásra, illetve felmondásra is biztosítson elektronikus felületet.
48. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet az internetes honlapján panasztételre rendelkezésre álló felületet alakít ki, illetve a jogszabályi elvárásokon túlmutató, a folyamatokat is szemléltető tájékoztatást helyez el az alternatív vitarendezési eljárásokról, fórumokról.
49. Az MNB a telefonos alkalmazást (mobil applikáció) az ügyféltájékoztatás terjedelmi korlátai miatt csak egyszerű termékek (pl. utasbiztosítás) esetén tartja célszerűnek, akkor, ha a teljes körű és pontos tájékoztatás megvalósul.
50. Az MNB támogatja a pénzügyi piacokon a digitális csatornákon keresztül történő értékesítés ösztönzését, melynek során azonban a nem digitális csatornákkal megegyezően elvárja, hogy az fogyasztói érdeksérelem nélkül történjen meg. A nagy értékű vagy hosszú távú pénzügyi elköteleződéssel járó szerződések esetén, ha az egyirányú elektronikus csatornán nem valósítható meg a pénzügyi termék valamennyi paraméterének megfelelő személyre szabása, akkor az értékesítési folyamatot úgy szükséges kialakítani, hogy az ne vezessen ügyfélérdeksérelemhez. Javasolt az ügyfél szükségleteinek interaktív, kétirányú kommunikáció keretében való tisztázása, jó megoldás lehet a különféle kommunikációs csatornák kombinálása is: az MNB például az előírásoknak megfelelő jó gyakorlatnak tekinti a felmerülő további információigény vagy segítségkérés esetére telefonos helpdesk biztosítását.
51. Az MNB alapvető elvárása, hogy az elektronikus csatornákon történő információközlés vagy szerződéskötés során a fogyasztókat semmilyen hátrány nem érheti a személyes tájékoztatási vagy szerződéskötési folyamatokhoz viszonyítva.
52. Az MNB a Magyarország területén határon átnyúló tevékenységet végző pénzügyi szervezettől elvárja, hogy a hazai pénzügyi szervezetekkel azonos módon, ugyanazon elvárások mentén, mindenkor magyar nyelven nyújtsa szolgáltatásait a fogyasztók részére. Ennek keretében elvárt, hogy a határon átnyúló tevékenységet végző pénzügyi szervezet az elektronikus csatornákon és a kapcsolattartási, ügyfélszolgálati fórumain (pl. ügyfélszolgálat, információs vonal, honlap) magyar nyelven, megfelelő minőségben biztosítsa a magyar nyelvű tájékozódás és panasztétel lehetőségét.
53. Az MNB elvárja továbbá, hogy a magyarországi fogyasztókat kiszolgáló pénzügyi szervezet – az ügyfelei igényeihez igazodóan – tájékoztató anyagait, szerződési feltételeit, értesítő dokumentumait, felszólító leveleit és a szolgáltatáshoz szükséges nyomtatványait magyar nyelven (is) készítse el és bocsássa rendelkezésre, a jogviszony

teljes időtartama alatt lehetővé téve a magyar nyelvű tájékozódást és kapcsolattartást.

VI. A fogyasztóvédelem megjelenése a pénzügyi szervezet működési rendszerében

54. Az MNB elvárja a pénzügyi szervezettől, hogy az ügyfelekkel szembeni tisztességes bánásmód alapelvét az üzleti kultúra szerves részeként építse be valamennyi belső folyamatába. Mindezeknek megfelelően elvárt, hogy a pénzügyi szervezet az ügyfelekkel szembeni tisztességes bánásmódot vegye figyelembe az üzleti stratégia kialakításakor, továbbá a termékekre, valamint azok forgalmazására vonatkozó stratégia kialakítása során. Az ügyfelekkel szembeni tisztességes bánásmódért a felső vezetés szintjén kell a felelősséget vállalnia a pénzügyi szervezetnek, ennek érdekében a tervezés, végrehajtás és nyomon követés során is figyelembe kell vennie ezeket a célkitűzéseket.
55. 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. A pénzügyi szervezetnek a munkatársak felvétele során is megfelelő figyelmet kell fordítania a magas szintű etikai követelményeknek való megfelelésre, az érintett alkalmazottak részére kialakított teljesítményértékeléseknek, valamint javadalmazási és jutalmazási stratégiáknak pedig ki kell terjedniük az ügyfelekkel szembeni tisztességes bánásmóddal összefüggő teljesítmény értékelésre, illetve megfelelő következményeket, szankciókat kell alkalmazni azon alkalmazottakkal szemben, akik nem felelnek meg ezeknek az elvárásoknak. Hangsúlyozandó, hogy a pénzügyi szervezet jogszabályban rögzített felelősséggel tartozik az eljáró ügyintézői magatartásáért.
56. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az ösztönzőit és ösztönzési rendszereit oly módon alakítsa ki, hogy azok az értékesítés során, az adott szolgáltatás minőségét hátrányosan, a fogyasztó kárára ne befolyásolják. Ennek keretében az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a pénzügyi szervezet feltárja és értékeli azon helyzeteket, amelyek alkalmasak lehetnek arra, hogy értékesítés során a fogyasztó érdekeit esetlegesen sértő összeférhetlenséghez és érdekkonfliktushoz vezessenek, és megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az ilyen esetek esetleges előfordulását kiküszöbölje.
57. 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 tartja a fogyasztóvédelmi célú ajánlásoknak való megfelelést.
58. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet az eljáró ügyintézőt részesítse megfelelő – előzetes felkészítő és rendszeres szinten tartó – oktatásban annak érdekében, hogy az eljáró ügyintéző rendelkezzen minden lényeges információval az értékesített

termékekkel kapcsolatosan, és 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.

59. Az MNB szükségesnek tartja, hogy a pénzügyi szervezet fokozott figyelmet fordítson a megbízása alapján eljáró közvetítők fogyasztók irányában végzett 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 aktívan monitorozza a közreműködőkkel és közvetítőkkel összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megfelelő megelőző, és szükség esetén korrekciós intézkedéseket tegyen az ügyfél-érdeksérelmek kiküszöbölésére.
60. 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.
61. Az ügyfelekkel szembeni tisztességes bánásmód alapelve megvalósulásának ellenőrzése megköveteli a megfelelő információk azonosítását, összegyűjtését és értékelését, ennek céljából az MNB javasolja, hogy a pénzügyi szervezet fontolja meg az ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérését célzó eljárás kialakítását. Ennek érdekében a pénzügyi szervezet lehetőleg rendszeresen, szűrőpróba-szerűen ellenőrizze, hogy az eljáró ügyintézők, a megbízása alapján eljáró közvetítők a jogszabályi rendelkezéseknek és belső eljárási szabályoknak, valamint a fogyasztóvédelmi elveknek megfelelően tájékoztatják-e a fogyasztókat, továbbá próbaügyletkötésekkel, illetve a fogyasztók elégedettségének mérésével győződjön meg az ügyfél-tájékoztatás hatékonyságáról. Az egyedi szűrések mellett elvárt megfelelő mechanizmusok és folyamatba épített ellenőrzések létrehozása annak biztosítása érdekében, hogy az ügyfelek érdekeit veszélyeztető helyzeteket haladéktalanul orvosolják. Szükséges, hogy a pénzügyi szervezet a kontrollfolyamat eredményének értékelésétől függően valamennyi esetben végezze el a szükséges folyamatbeli fejlesztéseket.
62. 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 ezirányú tevékenységét.

63. 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.

VII. További fogyasztóvédelmi elvárások

64. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet felelős szolgáltatóként végezze tevékenységét, melynek során fokozott figyelmet fordít a fogyasztói érdekek és jogok védelmére. Az MNB ugyanakkor jó gyakorlatnak tartja, ha a jelen ajánlásban foglaltak – amennyiben értelmezhetők – érvényre jutnak a szolgáltatást igénybe vevő egyéni vállalkozók, mezőgazdasági őstermelők és társasházi közösségek esetében is.
65. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztókért folytatott piaci verseny során fokozott figyelmet fordítson az általa nyújtott szolgáltatások minőségére.
66. Elvárás, hogy a pénzügyi szervezet – ideértve a határon átnyúló tevékenységet végző pénzügyi szervezetet is – mind belső üzletmenetében, mind a fogyasztókkal kapcsolatos magatartásában folyamatosan tartsa szem előtt a jogszabályok betartását, az ajánlás és más felügyeleti szabályozó eszközök által megfogalmazott fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelést. Az MNB továbbá elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a fentiekkel összhangban törekedjen arra, hogy a fogyasztó tényleges igényeit, körülményeit, termékismereteit és releváns esetben pénzügyi- vagy biztosítási ismereteit is mérlegelve, a fogyasztó számára leginkább megfelelő, hosszú távon is vállalható és teljesíthető kötelezettségekkel járó, a termék teljes élettartama során a fogyasztó igényeinek és céljainak megfelelő pénzügyi terméket, szolgáltatást kínáljon.
67. Az MNB elfogadható gyakorlatnak tekinti, ha a pénzügyi szervezet – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény² rendelkezéseivel összhangban – az olyan fogyasztó magatartását veszi alapul, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Az MNB ugyanakkor követendő gyakorlatnak tartja, hogy – a fogyasztókkal kapcsolatos bánásmódról szóló MNB ajánlásban³ foglaltakkal összhangban – a pénzügyi szervezet fokozottan vegye figyelembe a koruk, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt

² Jelen ajánlás hatálybalépésekor: a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény

³ Jelen ajánlás hatálybalépésekor: a fogyasztókkal kapcsolatos bánásmódról szóló 4/2017. (III. 13.) MNB ajánlás

speciális igényű 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 – egyedi szóbeli tájékoztatás formájában, ideértve az írásbeli tájékoztatást kiegészítő szóbeli tájékoztatást is – ehhez mérten tájékoztassa és szolgálja ki a fogyasztókat annak érdekében, hogy lehetőségeikhez képest ügyeikben felelősségteljesen, önállóan járhassanak el.

68. Az MNB elvárja, hogy amennyiben a pénzügyi szervezet az ügyfele életkorát jogszabály kizáró rendelkezése hiányában valamely szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan korlátozó vagy kizáró feltételként kezeli, erről a szerződés megkötését megelőzően, igazolható módon adjon figyelemfelhívásra alkalmas tájékoztatást a fogyasztó részére.

Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi szervezet a fogyasztó életkorát – az előre meghirdetett termékfeltételektől eltérően, indokolatlanul – ne tekintse a szolgáltatás igénybevétele iránti kérelem automatikus elutasítása indokának, hanem az 5. pontban megfogalmazott elvárások mérlegelésével határozza meg azokat a feltételeket, amelyek teljesülése esetén az adott szolgáltatást idősebb ügyfelének nyújthatja (pl. további biztosítékok előírásával).

69. 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.

70. Az MNB elvárja továbbá, hogy a pénzügyi szervezet alakítsa ki és az internetes honlapján tegye közzé a pénzügyi szervezet által forgalmazott valamennyi termék esetében elfogadott meghatalmazás mintadokumentumát, továbbá tüntesse fel azon tartalmi elemeket, amelyeknek a nem a mintadokumentum felhasználásával adott meghatalmazásban való feltüntetését a pénzügyi szervezet elvárja. Amennyiben valamely termék, illetve termékcsoporthoz esetében speciális jellegű (pl. közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás) benyújtása szükséges, erre a pénzügyi szervezet a honlapján felhívja a fogyasztók figyelmét.

A jelen pontban foglaltak nem terjednek ki az ügyvédi meghatalmazásra.

71. Az MNB elvárja, hogy a pénzügyi szervezet a szolgáltatását igénybe vevő fogyasztó halála esetén a jogerős hagyatékátadó végzéssel megállapított örökösök és a haláleseti

kedvezményezették esetében az együttműködés és a méltányosság elvét fokozottan szem előtt tartva és kiemelt körültekintéssel járjon el (pl. a jogszabályok által nem szabályozott, az örökös fel nem róható magatartása, mulasztása miatti jogkövetkezmények alkalmazása során).

VIII. Záró rendelkezések

72. Az ajánlás az MNB tv. 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott ajánlás tartalma kifejezi az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, piaci szabványokat és szokványokat.
73. 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.
74. 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 vonatkozó szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a pénzügyi szervezet csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.
75. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását – a 76. és 77. pontban foglaltak kivételével – 2020. szeptember 1-jétől várja el az érintett pénzügyi szervezetektől.
76. Az MNB az ajánlás 39-53. pontjának alkalmazását 2021. január 1-jétől várja el az érintett pénzügyi szervezetektől.
77. A 7. pont második bekezdésében foglaltak a 2021. január 1-jét követően kötött szerződések esetében alkalmazandók.
78. 2020. szeptember 1-jén hatályát veszti a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 10/2016. (X. 24.) MNB ajánlás.

Dr. Matolcsy György sk.
a Magyar Nemzeti Bank elnöke