

PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELEM

- A fogyasztóvédelem gazdasági és jogi szempontból is megközelíthető és több jogágat érintő interdiszciplináris terület.
- "Az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét."
[\(Az EU Alapjogi Chartája 38. cikk\)](#)
- A jogszabályok és jogforrások mellett a fogyasztóvédelemben jelentős szerepet játszik az EU Bíróságának joggyakorlata is.
- A pénzügyi fogyasztóvédelem kulcsterületei a reklámokra, a fogyasztók tájékoztatására, a szerződésekre és a jogérvényesítésre vonatkozó szabályok.
- A [FIN-NET](#) az EGT tagállamok bíróságokon kívül működő pénzügyi vitarendező fórumainak hálózata, amelyben a határon átnyúló pénzügyi viták kezelésében segítik a fogyasztókat.
- Magyarország az OECD-nek a felnőtt lakosság pénzügyi kultúráját vizsgáló felmérésében 30 ország közül a 22-23. helyen áll (2016).
- 2016 végéig 43,2 millió lakossági szerződésre 187,9 ezer panaszt regisztráltak az intézmények.
- Az MNB-hez 2016-ban 3698 fogyasztóvédelmi kérelem érkezett. 68%-uk a pénzpiachoz, 24%-uk a biztosítási szektorhoz kapcsolódott.

Az Infojegyzet a pénzügyi fogyasztóvédelem témáját tekinti át dióhéjban. Aktualitását a szektor dinamikus fejlődése, az egyre bővülő termékinálat és az átláthatóság nehézségei adják. A 2007-ben kirobbant válság nyomán előtérbe került a pénzügyi fogyasztóvédelem és a pénzügyi kultúra javításának szükségessége is.

A pénzügyi piacok, a piaci termékek és pénzügyi konstrukciók fejlődése a XXI. század gazdaságának egyik fontos jellemzője. A gazdasági növekedés folyamatos hitelgennyel jár. A hitelkonstrukciók mellett a forrásgyűjtés formái is diverzifikálódnak, az egyes konstrukciók egyre bonyolultabbakká válnak és nemcsak a fogyasztók, hanem a szakemberek is egyre nehezebben látják át azokat. A jól működő, kiterjedt pénzügyi fogyasztóvédelem nemcsak a fogyasztók, hanem a pénzintézetek érdekeit is szolgálja, biztosítja és növeli a szektor iránti bizalmat, hozzájárul a gazdasági egyensúlytalanságok elkerüléséhez, a stabilitáshoz.

A 2007-ben kirobbant pénzügyi majd gazdasági válság nyomán nyilvánvalóvá vált a pénzügyi szabályozási rendszer szigorításának elkerülhetlensége. **Előtérbe került a pénzügyi felügyelet erősítése, a hitelezés újraszabályozása és nem utolsósorban a pénzügyi fogyasztóvédelem megerősítésének igénye.**

Pénzügyi fogyasztói jogviszony

E jogviszony jellemzője, hogy **a fogyasztó és a pénzügyi szervezet (a bank-, a befektetési- és a biztosító szektor szereplői) közti viszony aszimmetrikus.** A fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eső természetes személy ([Ptk.](#) 8:1 (1) 3.). A pénzügyi piacok fogyasztója más piaci fogyasztókhöz képest még inkább kiszolgáltatott helyzetben van. Az aszimmetria legfőképpen az alábbiakból fakad:

- a termékek összetettek, egyre bonyolultabb pénzügyi konstrukciók jelennek meg a piacon;
- a termékek minősége a fogyasztó által nehezen ellenőrizhető, nehezen lehet megfelelő információhoz jutni (információs aszimmetria);
- az átlagfogyasztót nem jellemzi a szakmai és jogi ismeretek birtoklása, még ha rendelkezésére is állnak az információk, nehezen vagy nem érti meg azokat;
- a megvásárolt pénzügyi termékek hatásait a fogyasztó időben csak később tapasztalja;
- a pénzügyi szervezetek tisztességtelen piaci gyakorlata a felügyelet által nehezen szűrhető, tovább rombolja a bizalmat (Nagy, 2015).

FOGYASZTÓVÉDELEM AZ EURÓPAI UNIÓBAN

A fogyasztóvédelmi politika az EK közösségi politikájában a Maastrichti szerződés elfogadásáig (1992) nem szerepelt önállóan. Az EKSZ 3. cikkelyében kapott először helyett a fogyasztóvédelem és a 153. cikkely adott felhatalmazást a fogyasztóvédelmi jogalkotásra. A jelenleg érvényes [EUMSZ](#) (Európai Unió Működéséről szóló Szerződés) biztosítja a közösség fogyasztóvédelmi politikájának jelenlegi jogalapját (169. cikkely (1-4.)).

A Bizottságon belül jelenleg a [Jogérvényesülés és Fogyasztópolitika Főigazgatóság](#) (Justice and Consumers DG) felelős a fogyasztóvédelemre, fogyasztói jogokra vonatkozó szakpolitikáért. A terület felelős biztosa [Vera Jourová](#).

Pénzügyi fogyasztóvédelem

Az uniós pénzügyi fogyasztóvédelem a következő **pénzügyi termékcsoportokat** érinti:

- a fizetési számlák,
- a fogyasztói hitelek,
- a lakáscélú jelzáloghitelek,
- a befektetési szolgáltatások,
- a biztosítási- és nyugdíjrendszerek termékei.

A fogyasztóvédelem **szabályai** az alábbi **négy terület** mentén csoportosíthatók:

- a hirdetésekre, reklámokra;
- a fogyasztók tájékoztatására;
- a szerződések megkötésével, tartalmával foglalkozó;
- a jogérvényesítésre és a panaszkezelésre vonatkozó szabályok.

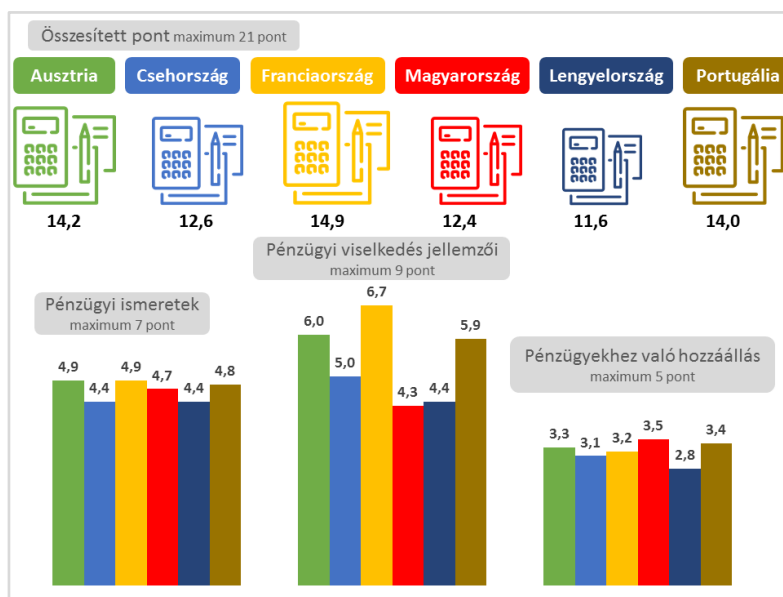
FONTOSABB IRÁNYELVEK ÉS HAZAI TÖRVÉNYEK A PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELEM TERÜLETÉN

Pénzforgalmi szolgáltatási irányelv (PSD)

A [2007/64/EK](#) számú irányelv a **pénzügyi fogyasztók védelméről, a jogérvényesítési lehetőségek biztosításáról és a szolgáltatók tájékoztatási kötelezettségéről** szól. E szerint a szolgáltatás biztosítása előtt egyszerű nyelvezettel megfogalmazott tájékoztatást kell nyújtani a díjakról, a panasztételi eljárásokról, az összes fizetendő költségről. A magyar jogrendbe a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló [2009 évi LXXXV. törvény](#) ültette át.

Ezt a jogszabályt a [2015/2366/EU](#) számú irányelv váltja fel, amely megteremti az EU-n belüli **elektronikus fizetések integráltabb belső piaca továbbfejlesztésének** jogi alapjait és átfogó szabályokat hoz a pénzforgalmi szolgáltatások vonatkozásában annak érdekében, hogy a közösségen belüli fizetések is egyszerűek, hatékonyak és biztonságosak legyenek. **Az irányelvet a nemzeti jogrendbe 2018. január 13-ig kell átültetni.** Az irányelvet kiegészítik a [2015/2370/EU](#) számú irányelv és a [2015/2371/EU](#) számú irányelv.

1. ábra: A pénzügyi kultúra minősége egyes országokban, 2015



Forrás: [Infoszolg/OECD/INFE International Survey of Adult Financial Literacy Competencies, 2016.p80.](#)

szíti a [2015/751/EU](#) rendelet, amely a bankközi jutalék maximumár határozza meg a bankokra vonatkozóan a kártyaalapú műveletek tekintetében.

Fogyasztói hitel megállapodásokról szóló irányelv

A [2008/48/EK](#) irányelv **harmonizálja** a hitelt igénylő fogyasztók számára nyújtott **hitelekkel kapcsolatos szabályozást**. Nem vonatkozik lakóingatlanok vagy föld, ingatlan vásárlásához kapcsolódó hitel megállapodásokra, ezekre a [2014/17/EU](#) irányelv az irányadó. A hitellel kapcsolatos reklámnak ki kell térnie a kamatlábra és a hitelköltséggel kapcsolatos részletekre, a hitel összegére, a THM-re stb. A hitelező köteles megfelelő magyarázatokat nyújtani a fogyasztók számára, a fogyasztó fizetőképességét értékelni az aláírás előtt. Ezt az irányelvet hazánkban a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló [2009. évi CLXII. törvény](#) ültette át.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat

A [2005/29/EK](#) keretirányelv kimondja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát és rendelkezik ezek típusairól. Általánosságban az a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, amely ellentétes a szakmai gondosság követelményeivel és a termékkel kapcsolatban torzítja vagy torzíthatja az átlagfogyasztó gazdasági magatartását. Az irányelvet a magyar jogrendbe elsődlegesen a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló [2008. évi XLVII. törvény](#) ültette át.

Forgalmazás távértékesítéssel

A [2002/65/EK](#) irányelv a fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról szól. Hatálya minden, távértékesi-

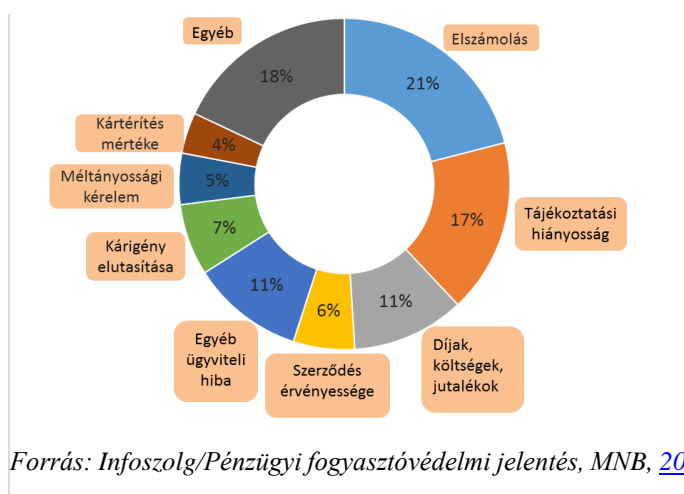
tési csatornán (telefon, fax, internet) forgalmazott pénzügyi szolgáltatásra kiterjed. Szabályokat fogalmaz még a tájékoztatáshoz való joggal, a fogyasztók biztonságához való joggal és a jogorvoslathoz való joggal kapcsolatban is.

Az EU szabályozásban nemcsak a közvetlen fogyasztóvédelmi szabályok nyernek hangsúlyt, hanem azok a **jogszabályok is, amelyek a transzparencia megvalósulását segítik elő** a pénzügyi szektorban. A [MiFID I.](#) (2004/39/EP és ET irányelv) a befektetési szolgáltatások

és a szabályozott piacok közösségi jogi kereteit adta meg, míg a [MiFID II.](#) (2014/65/EU irányelv) és a [MiFIR](#) (600/2014/EU rendelet) a pénzügyi piacokon a technológiai fejlődés következtében lezajló változásokra reagál annak érdekében, hogy **a befektetők hatékonyabb védelmet élvezzenek és a be-**

fektetési vállalkozókkal szembeni közös szabályozási követelményeket támasszanak. (Lásd erről a pénzügyi piacokról szóló [2017/25.](#) számú Infojegyzetet.)

2. ábra: Pénzügyi fogyasztók által jelzett problémák a kérelmekben



Forrás: Infoszolg/Pénzügyi fogyasztóvédelmi jelentés, MNB, [2016.](#)

FELÜGYELET ÉS VITARENDEZÉS

A pénzügyi termékek vonatkozásában az európai fogyasztók védelmét a [Pénzügyi Felügyelet Európai Rendszere](#) (PFER) biztosítja, amely mikro- és makroprudenciális hatóságok ([EBA](#), [ESMA](#), [EIOPA](#)) decentralizált, többretegű rendszere. A PFER 2011-ben jött létre és jelenleg átalakítás alatt áll. Fontos szerepet töltenek be a pénzügyi felügyeletre vonatkozó jogszabályok is, ezek közül kiemelendők a hitelintézetek és befektetési vállalkozások prudenciális szabályai ([CRR](#)) és [CRDIV](#). (Prudenciális=a pénzügyi alapelveket és az ügyfelek érdekeit képviselő magatartás.)

A pénzügyi fogyasztóvédelmet Magyarországon a [Magyar Nemzeti Bank](#) látja el. A jegybank felügyeletet gyakorol a pénzügyi ágazati törvények hatálya alá tartozó szervezetek és személyek felett. Ennek keretében felügyeli az üzleti és figyelemmel kíséri a pénz- és tőkepiaci intézmények működését a piacfelügyelés és a fogyasztóvédelem eszközeivel.

A **felügyelés célja**, hogy a kockázatokat időben felismerjék és kezeljék annak érdekében, hogy azok ne veszélyeztessék a rendszer stabilitását és a pénzügyi közvetítő rendszerbe vetett bizalmat. Az MNB igyekszik kiszűrni a jogosulatlan, engedély vagy bejelentés nélküli pénzügyi szolgáltatókat. Fellép a fogyasztók jogai érdekében, célja, hogy a szolgáltatókat a felelős, tisztességes magatartás irányába terelje.

Az MNB [2014-2019-re vonatkozó felügyeleti és fogyasztóvédelmi stratégiája](#) három célt fogalmaz meg:

- a pénzügyi fogyasztóvédelem további erősítése és erélyes képviselete,

- a pénzügyi kultúra fejlesztése és
- az erőteljesen érvényesített szankcionálás, az arányos bírságolást és a fogyasztóbarát, tisztességes, „fair” szolgáltatói magatartás elvárása.

Az MNB mellett működő [Pénzügyi Békéltető Testület](#) (PBT) **szakmailag független, alternatív vitarendezési fórum**, amely a bírósági eljárásoknál gyorsabb és olcsóbb megoldást nyújt a fogyasztók és a velük szerződéses kapcsolatban álló pénzügyi szolgáltató közötti anyagi, polgári eljárást igénylő jogvitákban. A PBT jogosult mind határon belül, mind határon átvélő online pénzügyi fogyasztói szerződésekből eredő pénzügyi fogyasztói jogviták online kezelésére. A PBT vitarendezési platformját 2016. február 15-én aktiválták. Mindezek jogalapját az **EU fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló rendelete** ([524/2013/EU](#)) adja (524/2013/EU).

Források:

- Pénzügyi jog III. Szerk.: Halustyik Anna, Pázmány Press, Budapest, 2016
- Bevezetés az Európai Unió politikáiba, szerk. Kende Tamás, Wolters Kluwer, Budapest, 2015.
- Nagy Zoltán: A pénzügyi fogyasztóvédelem a változások tükrében, p131-140, In: Decem anni in Europaea Unione IV. Miskolci Egyetemi Kiadó, 2015.
- Murányi Klaudia: A pénzügyi fogyasztóvédelem szabályozása p187-199, In: Sectio Juridica et Politica, Tomus XXXIV, Miskolc University Press, 2016
- Veres Zoltán: Európai dimenziók: A fogyasztóvédelmi szabályozás a közösségi jogban, különös tekintettel a pénzügyi szektorra - [Jogelméleti Szemle 2016/4](#).
- [1997 évi CVL. törvény](#) a fogyasztóvédelemről
- [2009. évi LXXXV. törvény](#) a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról
- [2009. évi CLXII. törvény](#) a fogyasztónak nyújtott hitelről
- [2013. évi CCXXXVII. törvény](#) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- Pénzügyi fogyasztóvédelmi jelentés, MNB, [2016](#).
- OECD/INFE International Survey on Adult Financial Literacy Competencies, OECD, [2016](#).
- Szabó József: Javítani a pénzügyi kultúrán – Figyelő, 2017. október 12.
- [Tervezet a lakosság pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiájáról](#) – kormány.hu, 2017. szeptember 1.
- [2017/25. Infojegyzet](#): Pénzügyi piacok működése
- [2014/12. Infojegyzet](#): Fogyasztóvédelem

Készítette: Kardos Krisztina
Képviselői Információs Szolgálat
E-mail: infoszolg@parlament.hu

infoszolg

Internet: www.parlament.hu/infoszolg
Intranet: intra.parlament.hu/infoszolg/
Tel.: (1) 441-4529; (1) 441-6486