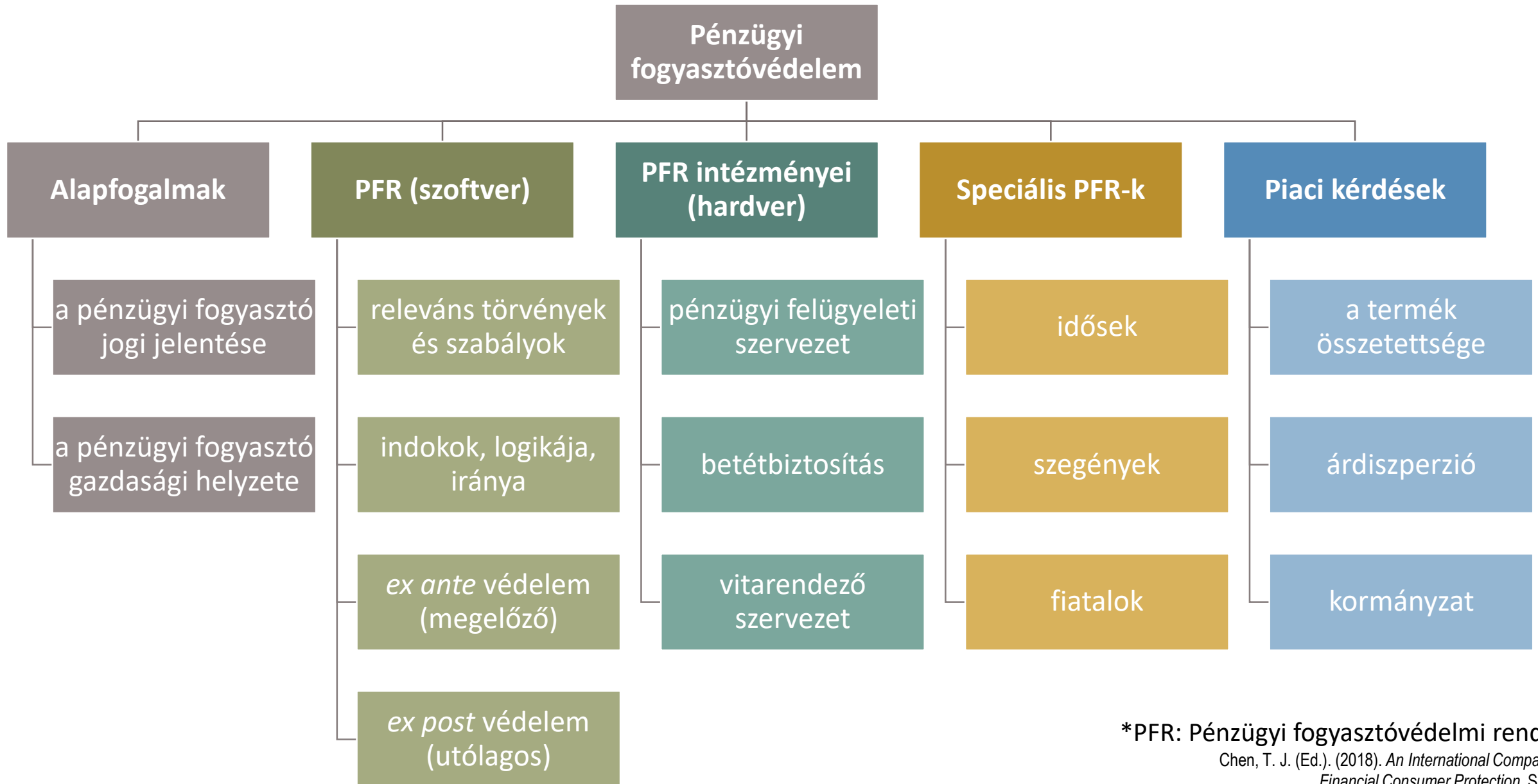


A pénzügyi fogyasztó- védelem aktuális kérdései



Dr. habil. Vértesy László

Pénzügyi fogyasztóvédelem



*PFR: Pénzügyi fogyasztóvédelmi rendszer
Chen, T. J. (Ed.). (2018). *An International Comparison of Financial Consumer Protection*. Springer.

Pénzügyi fogyasztóvédelem



Pénzügyi fogyasztóvédelem: célja az, hogy **egyensúlyi helyzetet** teremtsen a fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között annak érdekében, hogy a **fogyasztó jogai a legteljesebben érvényesüljenek**.

liberális modell	szituáció-függő elmélet	intervenciós felfogás
piac önszabályozó mechanizmusa a verseny képes a tisztességtelen elemeket kiszorítani	ha megbomlik a tiszta verseny által feltételezett egyensúly, szükségessé válik az aktív állami beavatkozás	a fogyasztó a kereskedő közötti egyensúlytalanság miatt állami beavatkozás

A terület jellemzően **nemzeti hatáskörben** szabályozott, az uniós jog implementálására az EU tagállamokban **3 szabályozási minta** alakult ki:

szétszórt szabályozás

- Németország, Anglia, **Magyarország**

önálló fogyasztóvédelmi kódex

- osztrák 1979. évi Konsumentenschutzgesetz
- francia 1993. évi Code de la consommation

magánjogi törvénykönyv

- Hollandia

Pénzügyi fogyasztóvédelem



A pénzügyi fogyasztóvédelmi ágazati szabályozás főbb területei

Ptk.

kötelmi jog általános rész

egyes szerződések

Hpt.

tájékoztatás és kommunikáció (üzletszabályzat)

pénzügyi szolgáltatások

jogvédelem

Tpvt.

tisztességtelen verseny tilalma

üzleti döntések befolyásolása

gazdasági erőfölény

meztévesztő és összehasonlító reklám

versenyt korlátozó megállapodások

vállalkozások összefonódása

Fhtv.

tájékoztatás és szerződéskötés

ellenérték felsőhatárok, korlátozások

nyilatkozatok és felelősség

Pénzügyi fogyasztóvédelem



Fogyasztó: (Hpt.) az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró **természetes személy**

- nem fogyasztó az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezet, társasház
- a Hpt. XIII. fejezetének tárgya az ügyfelek védelme, tehát nemcsak a fogyasztóké!

Fogyasztói modell körülírja

- a **raciónalis döntést** hozó fogyasztót;
- a fontos és védelmet igénylő **fogyasztói magatartás** elemeit, és tipizálja a jog a fogyasztót;
- a **speciális fogyasztói csoportok** döntésének jellemzőit;
- a **reklámeszközök** különbözőségét és a reklámüzenet értelmezésében a reklám összhatásának jelentőségét
- **átlagfogyasztó:** általános tájékozottságú, körültekintően, gondosan mérlegelő fogyasztó, akire jellemző az ésszerű mértékű információkeresés (az áru, szolgáltatás jellegéhez igazodó mértékű). Nem elvárható egy átlagfogyasztótól, hogy a részletekben csöpögtetett információkat összerakja, vagy ellenőrizze a reklámokban szereplő információ helytállóságát, nyomozzon a valós tények után, a reklámok szavahihetőségét kétségbe vonja.
- **kiszolgáltatott, speciális fogyasztói csoportok számára** emelt szintű védelem: i) **életkor** (gyerekek, idősek); ii) **hiszékenység** (betegségben szenvedők, digitális informáltság); iii) szellemi vagy fizikai **fogyatkozás**.

Fogyasztóvédelmi politika: az **állami beavatkozás** és a szabályozás mértéke, mélysége:

- **intervenciós** felfogás
- **liberális** modell
- német **szituáció-függő** elmélet

Kihívások 2023



1. Fokozott jogérvényesítés

- megvédeni a fogyasztókat a **jogellenes megkülönböztetéstől**
- kiterjeszteni a felügyeletet a fogyasztókat veszélyeztető **nem banki vállalatokra** (például a fintechekre)
- szabályozó hatóságok **kiterjesztik a "tiszteességességgel" kapcsolatos elvárásaikat**, hogy a tisztességes hitelezési törvényeken és a hiteltermékeken túlmenően valamennyi fogyasztói/befektetői termékre és szolgáltatásra kiterjedjenek a **termék teljes életciklusa** során.
 - A "tiszteességtelen" eredményeknek nem kell szándékosnak lenniük ahhoz, hogy kárt okozzanak a fogyasztóknak/befektetőknek, és a szabályozó hatóságok a vállalatok azon erőfeszítéseire fognak összpontosítani, hogy valamennyi ügyfél számára "tiszteességes és kiegyensúlyozott" megközelítést biztosítsanak
- **pénzügyi- és bankfúziók mérlegelése**: túlzott koncentráció; monopólium és monopszónia, a pénzügyi rendszeren belüli megnövekedett összetettség kockázata (too interconnected to fail)

2. A visszaesőkre való összpontosítás

- **nagyvállalati visszaesők**
- a „hagyományos” pénzbüntetések helyett inkább **„strukturális” jellegű eszközök**, szankciók
- **kibertámadók**: lakossági, vállalati, pénzügyi intézmények ellen

41. ábra Fogyasztóvédelmi bírságösszegek alakulása a hitelintézeti szektorban

Fogyasztói panaszok 2021-ben a hitelintézeti szektorban

FOGYASZTÓI PANASZOK
hitelintézeti szektor 2021

389
ezer

hitelintézetekhez benyújtott fogyasztói panasz

2380

email

5284

telefon

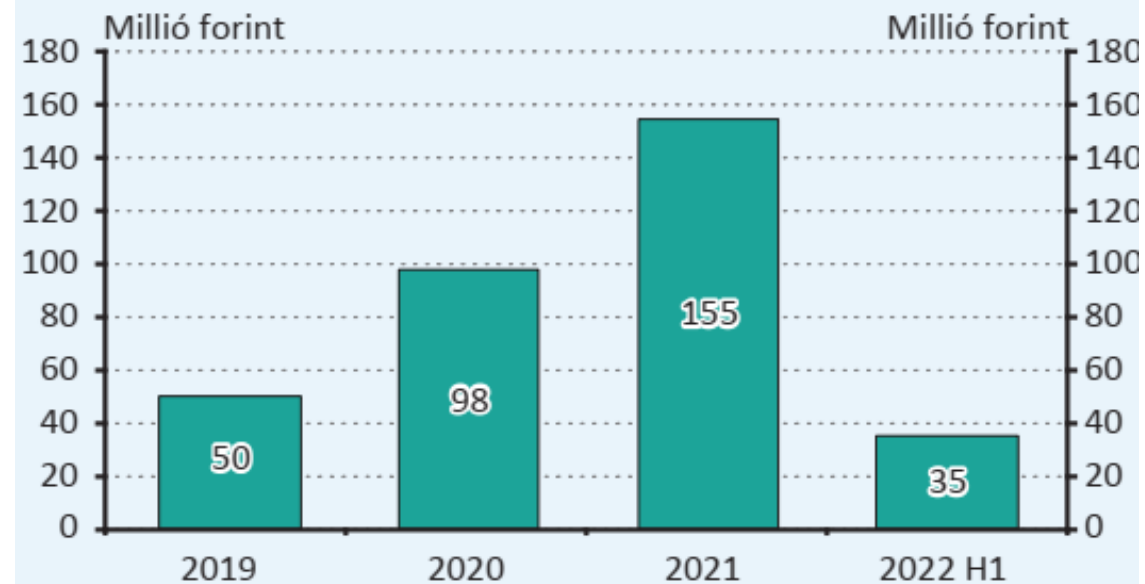
349

személyes
megkeresés

érkezett az MNB ügyfélszolgálatára

197

kérelem alapján indított vizsgálatot az MNB



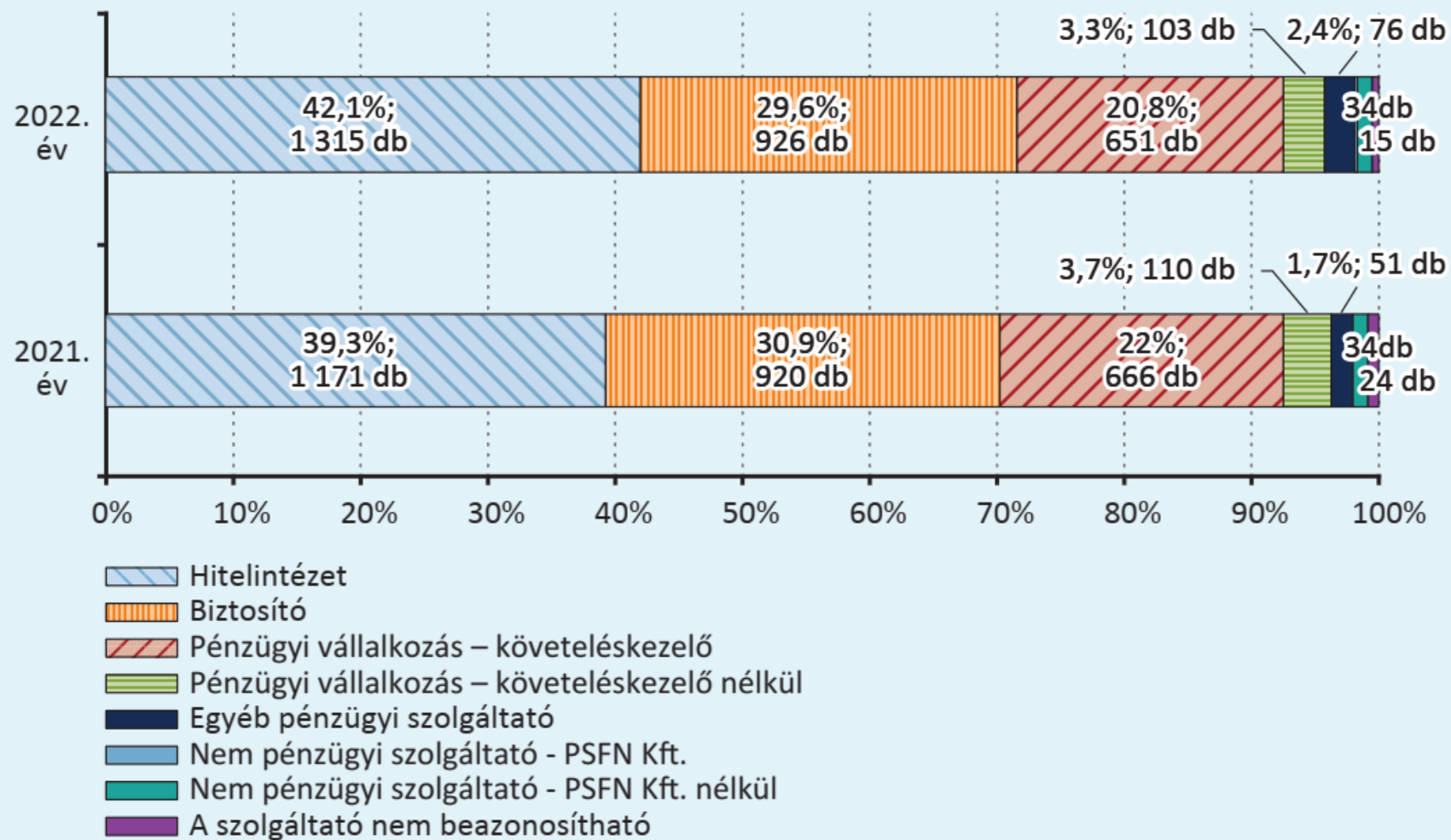
„2021-ben a hitelintézeti szektorhoz érkezett panaszok számának csökkenése ellenére az MNB-hez érkezett fogyasztói kérelmek száma alig változott 2020-hoz képest.

2021-ben kiszabott fogyasztóvédelmi bírság közel 60 %-kal haladta meg az előző év bírságösszegeit.

A hitelintézetekhez érkezett panaszok témái alapján a szolgáltatás minőségére és az elektronikus szolgáltatásokra vonatkozó panaszok növekedtek a legnagyobb mértékben, ugyanakkor a legtöbb panasz - továbbra is az elszámolási jogvitákra és a pénzügyi visszaélésekre - vonatkozott.”

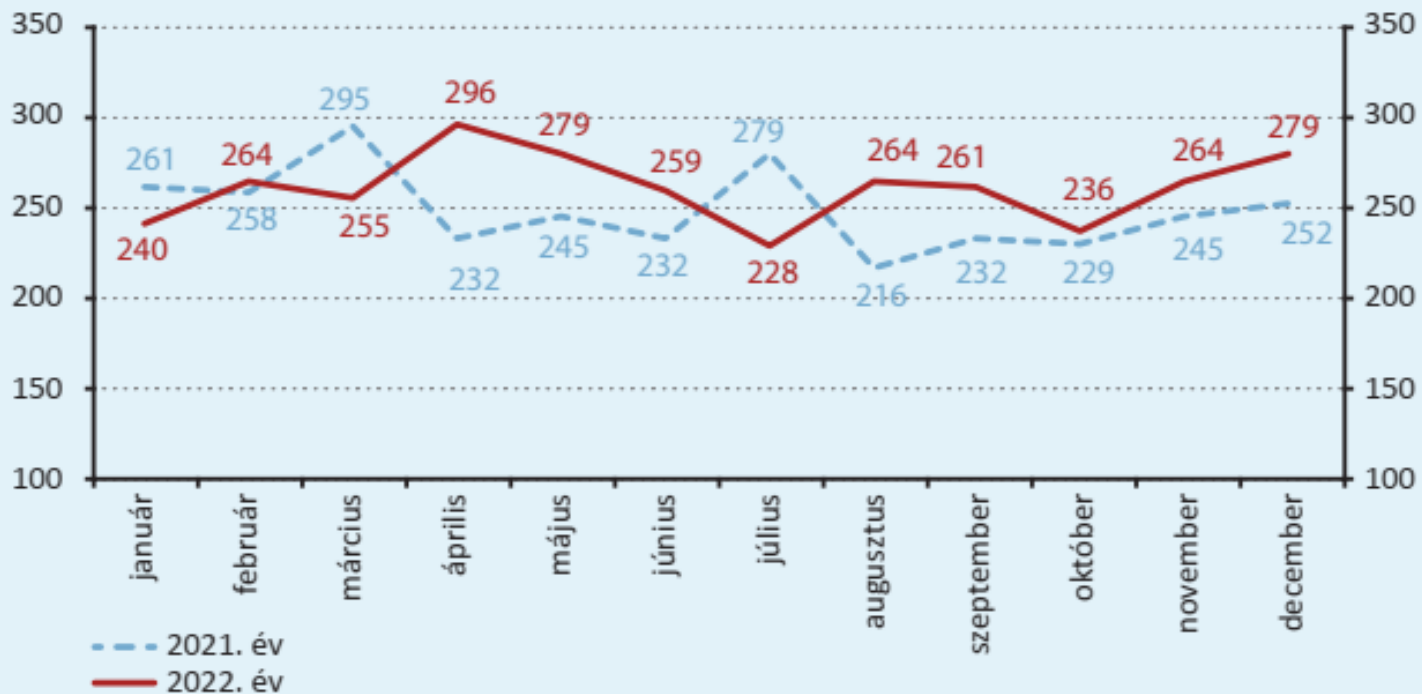


9. ábra
A pénzügyi szolgáltatók típusai az új kérelmekben





3. ábra
Új kérelmek száma havi bontásban
(db)

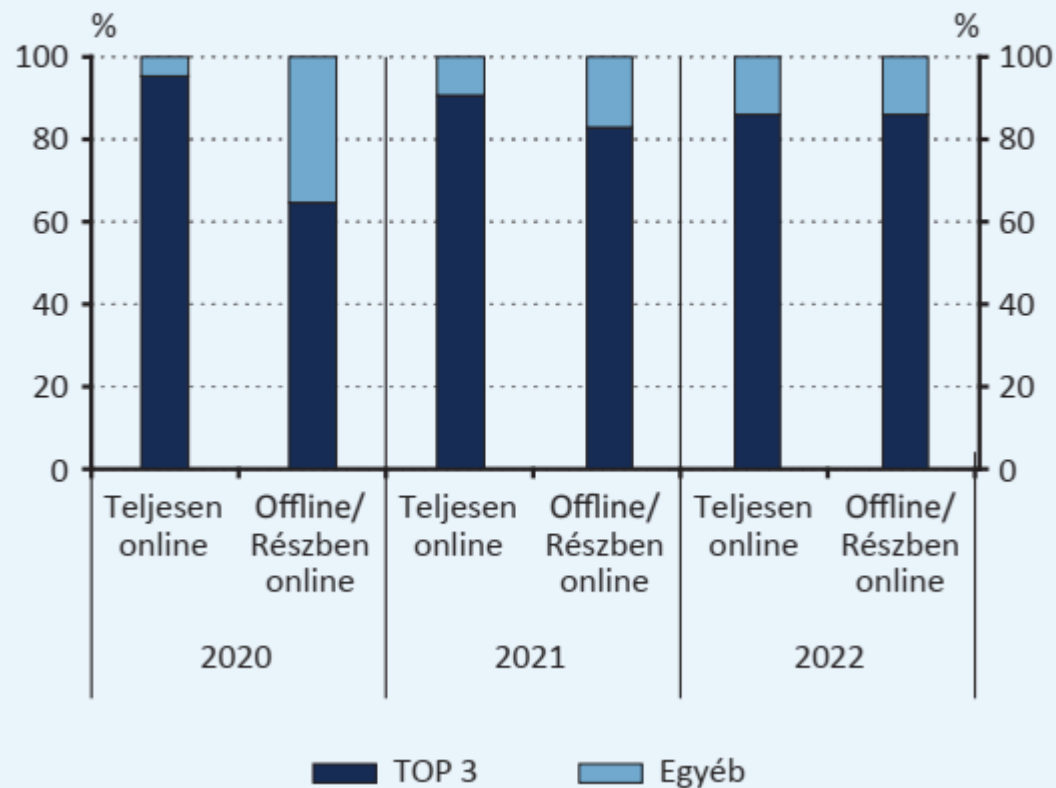


2022. január 1. napján 570 általános, azaz belföldi békéltetési, méltányossági, határon átnyúló és online vita rendezési platformon keresztül bonyolított ügy volt folyamatban, az év során 3125 új kérelem érkezett, így összesen 3695 ügy kezelésére került sor.

Piackonzentráltság



58. ábra
A három legnagyobb piaci szereplő részesedése a személyi hitel piacon az értékesítés módja szerint



Az első tíz tag sorrendje és piaci részesedése a faktorált forgalom alapján 2021

1	OTP Bank Nyrt.
2	UniCredit Bank Hungary Zrt.
3	Raiffeisen Bank Zrt.
4	K&H Faktor Zrt.
5	MKB Bank Nyrt.
6	CIB Bank Zrt.
7	Takarék Faktorház Zrt.
8	MagNet Faktor Zrt.
9	Budapest Bank Zrt.
10	City Faktor Zrt.

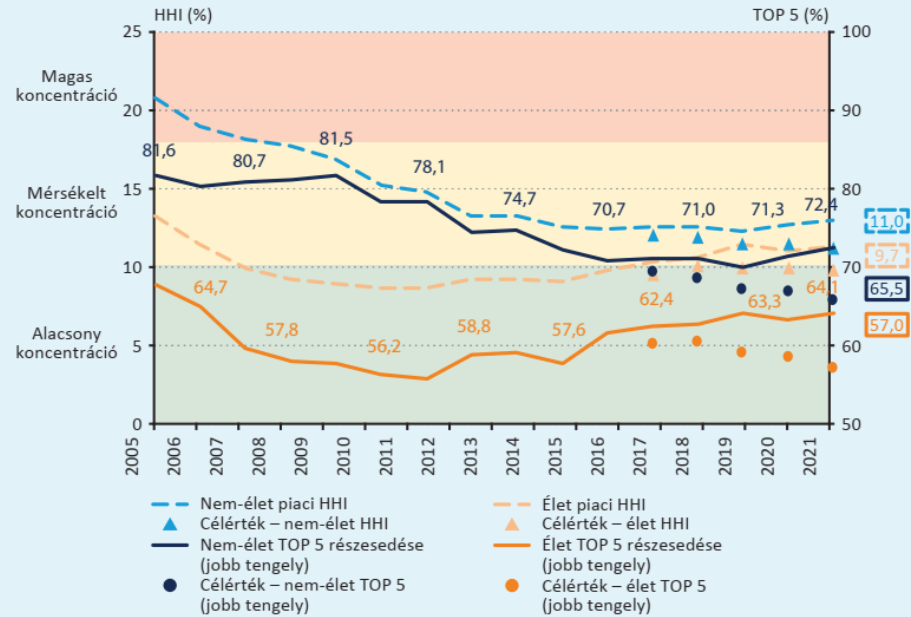
Az első 10 tag összesített piaci részesedése 99%

Az első 5 tag összesített piaci részesedése 90%

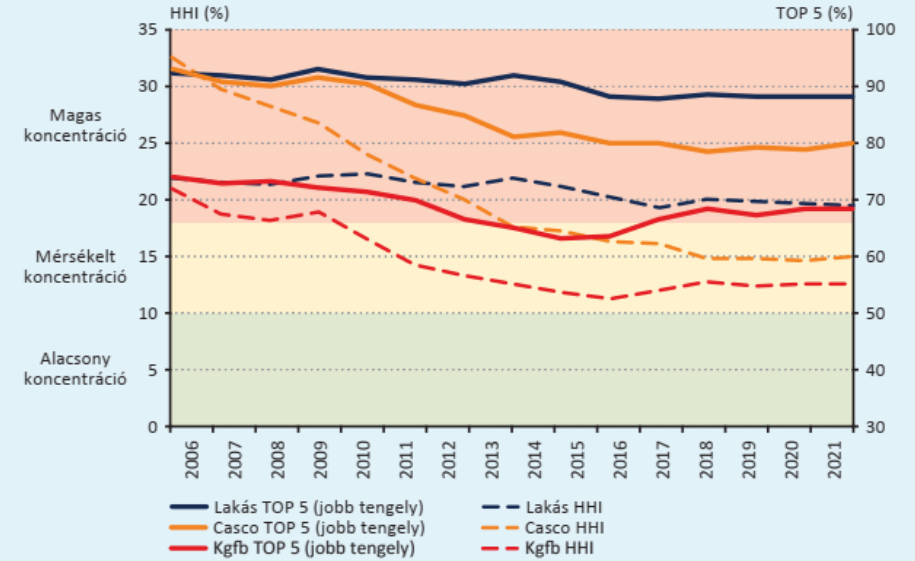
Piackonzentráltság



2.3. ábra
Az 5 legnagyobb biztosító részesedése (TOP 5) és a teljes szektor Herfindahl-Hirschman-indexe (HHI) bruttó díjbevétel alapján áganként



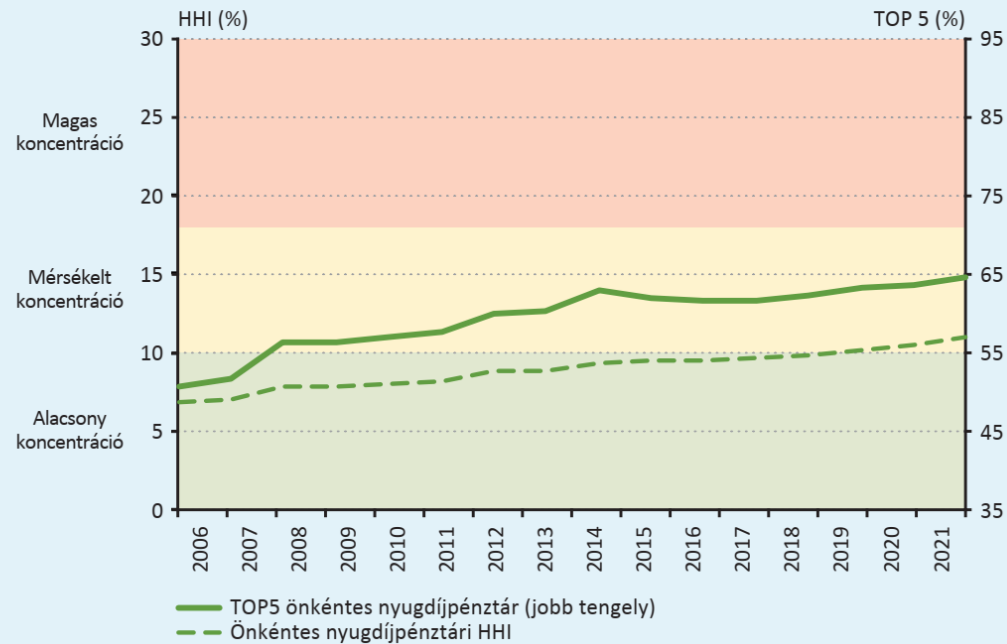
2.13. ábra
Az 5 legnagyobb biztosító (TOP 5) részesedése és a teljes szektor Herfindahl-Hirschman-indexe (HHI) a nem-életági bruttó díjbevétel alapján főbb ágazonként



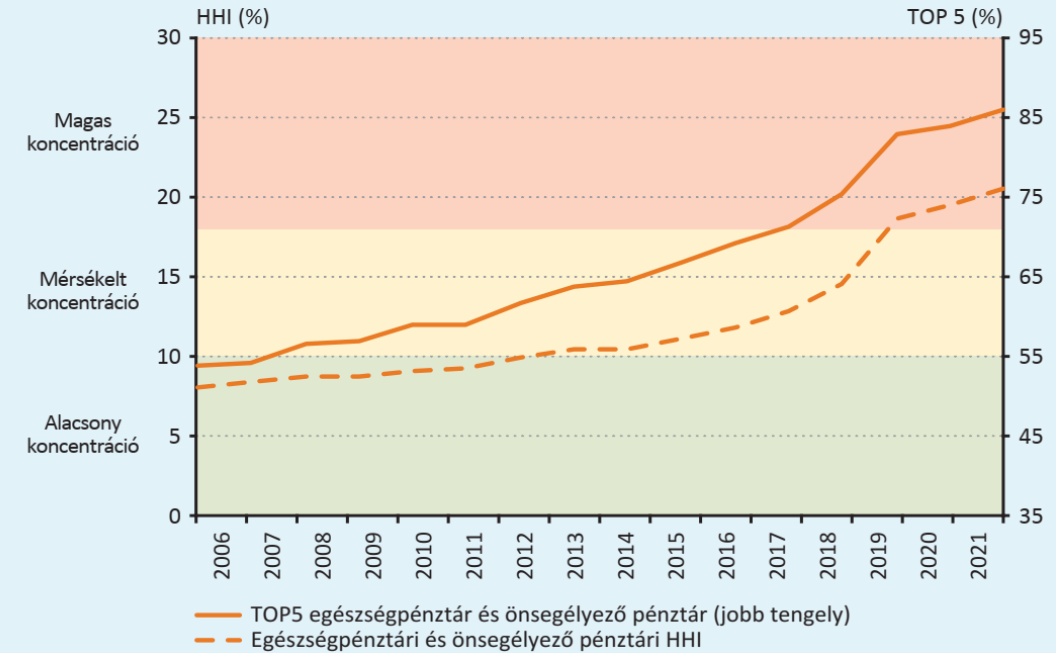
Piackonzentráltság



3.1. ábra
Az önkéntes nyugdíjpénztári koncentráció alakulása



3.12. ábra
Az egészség- és önségélyező pénztári koncentráció alakulása



Kihívások 2023



3. Fokozott koordináció az állami szabályozó hatóságok között, beleértve a több államot érintő vizsgálatokat is

- a tagállam hatóságok fogyasztóvédelmi hatáskörei bővültek, és várhatóan fokozódik az uniós és állami szabályozó hatóságok közötti **koordináció és együttműködés**
- + nemzetközi szint is (USA: Consumer Financial Protection Bureau)

4. A tisztességes hitelezés továbbra is kiemelt prioritás

- a **koronavírus (COVID-19) világjárvány és a kapcsolódó gazdasági válság** miatt nehéz helyzetben lévő fogyasztók megsegítése
- nemzetközi szinten a faji **egyenlőség** (USA, EU - migráció...)
- **kiszolgáltatott csoportok** sokfélesége: kultúra, földrajz, életszakasz és pénzügyi helyzet (pl. vidéki elhelyezkedés, korlátozott internet, pénzügyi képességek, alacsony szintű írástudás vagy számolási készség, nyelvi akadályok))
- **fogyasztói demográfiai** adatok, valamint a különféle termékek, díjak, bevételi források, költségek és műveletek (például a fiókok befagyasztása) hatásának elemzése és dokumentálása a különböző demográfiai csoportokra
- használt **modellek, algoritmusok és döntéshozatali folyamatok** tesztelése és nyomon követése lehetséges eltérő bánásmód, hozzáférési korlátozások vagy diszkriminatív következmények miatt (algoritmikus torzítások)

Edukáció...



Fogyasztóvédelem	Pénzügyi kultúra
jogi és szabályozási eszközök	oktatás
döntéshez szükséges információ átadása	a döntéshez szükséges információ megértése
meggátolja a szolgáltatók erőfölénnyel való visszaélését (versenysemlegesség)	a felkészült fogyasztó nagyobb versenyre készíti a pénzügyi közvetítőket
védelmet nyújt, aminek ára lehet a csökkenő választási szabadság és mozgástér	lehetőséget kínál a kibővült, de kockázatosabb mozgástér előnyeinek kihasználására

A Kormány 209/2023. (V. 31.) Korm. rendelete a lakossági ügyfelek megtakarítására vonatkozó **pénzügyi edukációs figyelemfelhívásról**

1. § (1) A pénzügyi tudatosság fejlesztése érdekében a magyarországi székhelyű hitelintézet 2023. október 1. és 2023. december 31. napja között egy alkalommal figyelemfelhívó értesítést küld a hitelintézetnél bankszámlaszerződéssel rendelkező természetes személyek számára.

(2) A figyelemfelhívó értesítésben a hitelintézet számítással, áttekinthető táblázatos formában bemutatja, hogy a meghatározott referencia-időszakban **mekkora hozamot érhetett volna el**, aki 100.000 forintért, 500.000 forintért és 1.000.000 forintért a magyar állam által kibocsátott, magánszemélyek által is megvásárolható **állampapírt vásárolt** vagy jegyzett és folyamatosan tartott.

(3) A hitelintézet a figyelemfelhívás során a (2) bekezdésben említett összegek esetében számítással bemutatja azt is, hogy a MNB által közzétett, a háztartások által elhelyezett **forintbetétek átlagos évesített kamatlábával** az ügyfél **mekkora kamatot érhetett volna el**.

2. § Felhatalmazást kap az általános politikai koordinációért felelős miniszter, hogy az 1. § szerinti figyelemfelhívó értesítés **formáját és tartalmát rendeletben** határozza meg.

Kihívások 2023



5. A díjpolitikák és -gyakorlatok széles körű vizsgálata

- a folyószámlahitel-, hitelkártya-, **kényelmi, és váltási díjak és visszatérítések**
- „**ócska díjak**” (**junk fees**) "**tisztességtelen vagy megtévesztő díjak**, amelyeket olyan árukért és szolgáltatásokért számítanak fel, amelyeknek kevés vagy semmilyen hozzáadott értékük nincs a fogyasztó számára” - felmerülő szükségtelen kiegészítő díjak
- a "**meglepetésszerű**" **folyószámlahitel-használati díjak és a betétdíjak**, amelyeket a fedezetlen csekket befizető fogyasztóknak számítanak fel
- **javasolt szabályalkotás:** a hitelkártyák késedelmi díjai és a késedelmes fizetések, valamint a kártyakibocsátók bevételeire és kiadásaira vonatkozó információk

6. A fogyasztók adatainak védelme és az adatvédelem

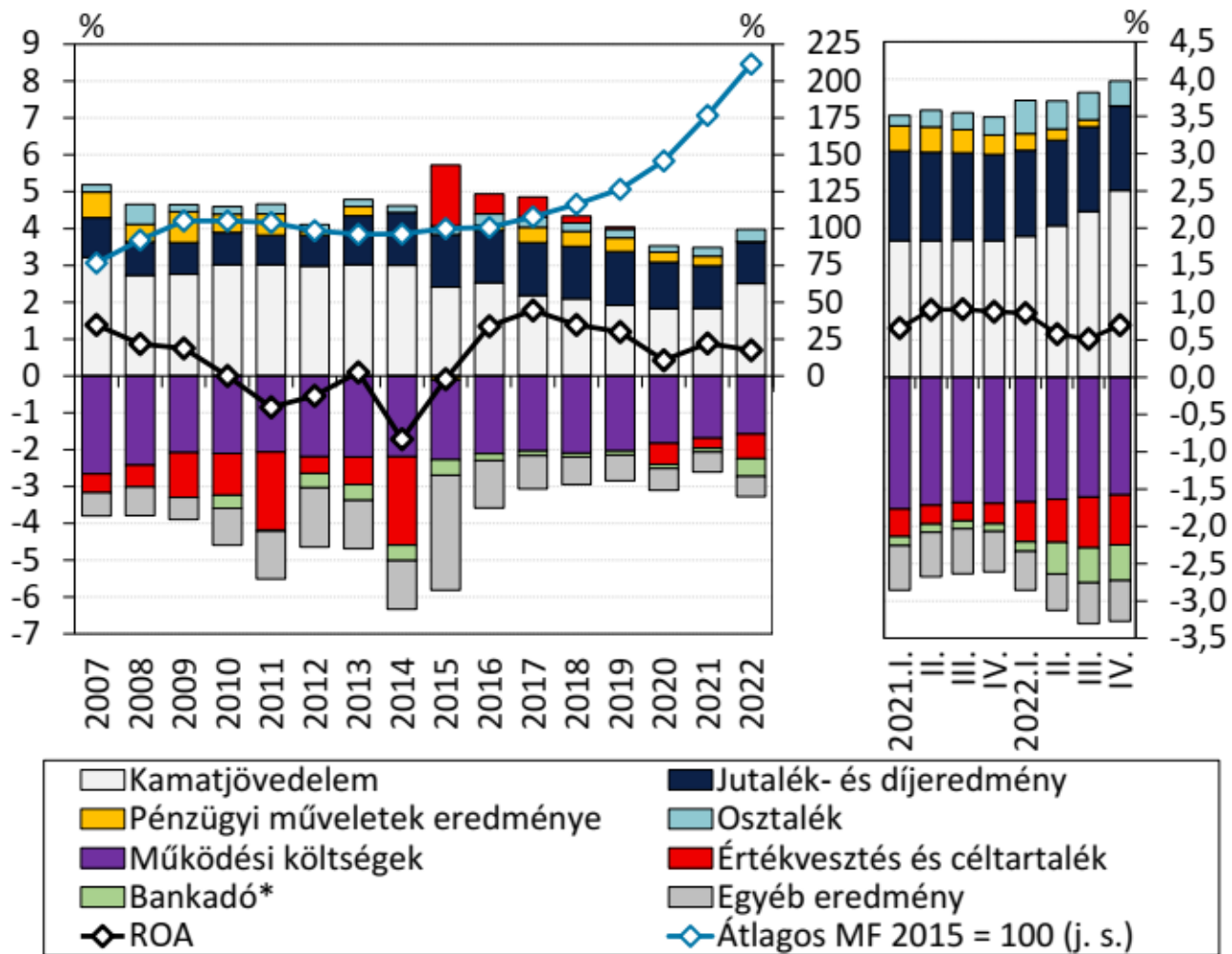
7. A bankok és a fintech vállalatok közötti partnerség és a BaaS-ágazat további fejleményei

- a **bank-fintech partnerségek** száma és összetettsége valószínűleg tovább nő
- **BaaS** (banking-as-a-service): a banki szolgáltatásként nyújtott szolgáltatások növekedése és a banki tevékenység dezintegrációja megnehezítheti az ügyfelek, a szabályozó hatóságok és a bankszektor számára, hogy megkülönböztessék, **hol végződik a bank, és hol kezdődik a fintech**
- **USA:** várhatóan 2024-ben az Office of the Comptroller of the Currency (OCC) létrehozza a **Pénzügyi Technológiai Hivatalt** (Office of Financial Technology) hogy megerősítse az ügynökség szakértelmét és alkalmazkodóképességét a gyorsan változó banki környezethez

Díjak...



65. ábra: A hitelintézeti szektor 12 havi eszközarányos eredménytégeinek alakulása



Kihívások 2023



8. Fókuszban a feltörekvő technológiák

- BNPL-termékekkel kapcsolatos lépések: **Buy Now, Pay Later** (BNPL) piaci trendek és fogyasztói hatásai: kockázatok és károkat
 - a fogyasztók számára az automatikus fizetés használatának megkövetelése minden fizetésnél, az adatgyűjtés és a hitelfelvevők, hitelfelvételek túl/meghosszabbítása
 - hitelkártya-ágazat miként építi be a BNPL-funkciókat
- **fizetési rendszereket** üzemeltető nagy technológiai vállalatok üzleti gyakorlata:
 - az adatgyűjtés és -felhasználás,
 - a magánszemélyek vagy vállalkozások platformjaikról való eltávolítására vonatkozó politikák,
 - a kulcsfontosságú fogyasztóvédelmi intézkedések – például a viták és hibák kezelése – betartása
- **kriptovalutákkal** kapcsolatos fogyasztói panaszok: a virtuális valuta használatával, valamint a virtuális valuta tárolására, vételére, eladására, elküldésére, fogadására, kölcsönzésére szolgáló platformokkal kapcsolatos problémák közül a **lopást** és a **számlák feltörését** is magában foglaló **csalások** és átverések, a **tranzakciós problémák**
- **ESG, zöld termékek**

9. A fogyasztói panaszok, jogviták további szoros figyelemmel kísérése



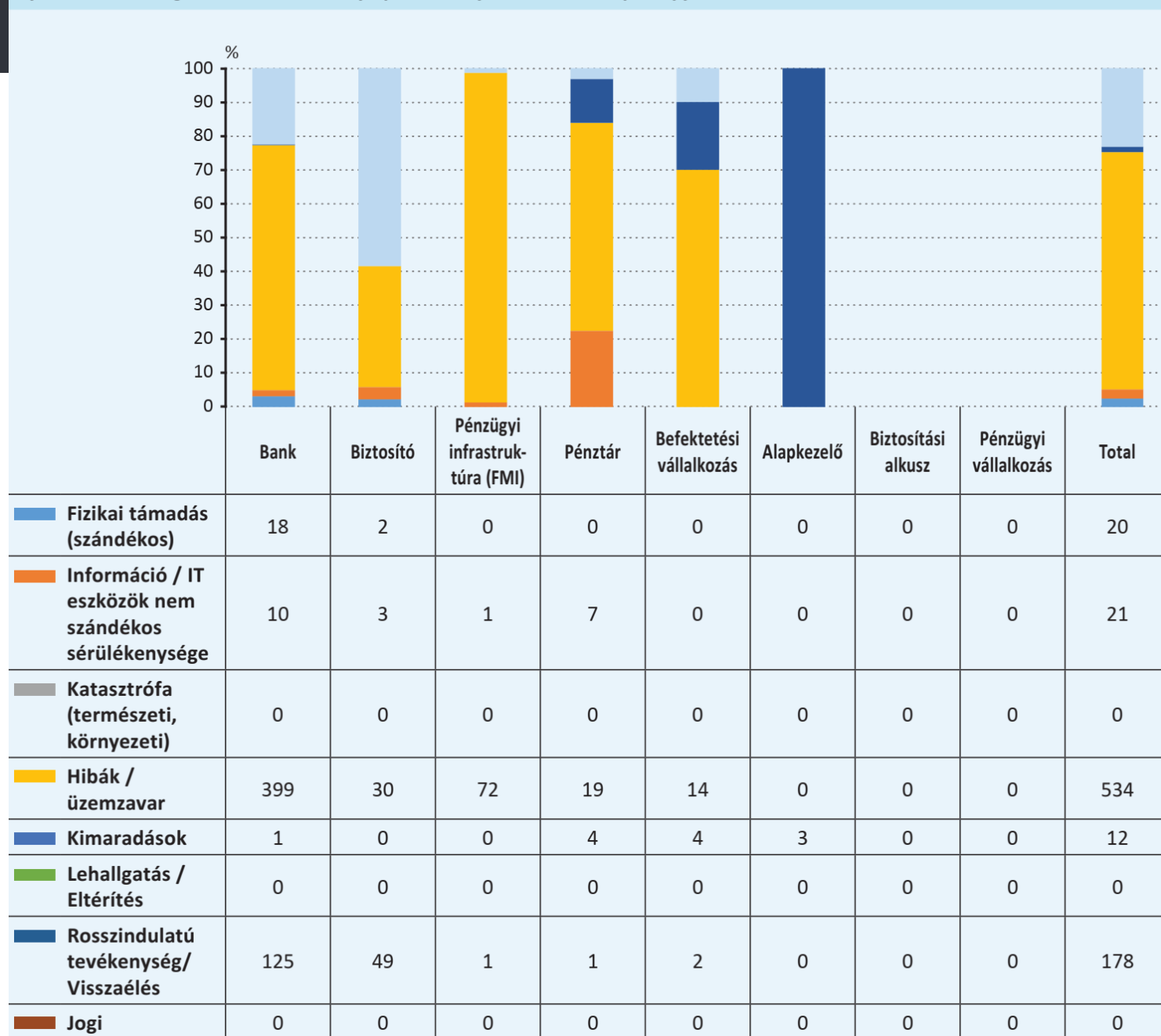
1. táblázat
ENISA legfőbb fenyegetések listája 2021-ben

Rangsor	Fenyegetések	Trend
1	Zsarolóvírusok	↑
2	Rosszindulatú programok	↓
3	Cryptojacking	↑
4	E-mailekkel kapcsolatos fenyegetések	↑
5	Az adatokkal szembeni fenyegetések	↑
6	A rendelkezésre állás és az integritás elleni fenyegetések	↑
7	Dezinformáció	↑
8	Nem rosszindulatú fenyegetések	↑
9	Ellátási láncok elleni fenyegetések	↑

2. táblázat
ENISA legfőbb fenyegetések listája 2022-ben

Rangsor	Fenyegetések	Trend
1	Zsarolóvírusok	→
2	Rosszindulatú programok	→
3	Megtévesztésen alapuló támadás	↑
4	Az adatokkal szembeni fenyegetések	↑
5	A rendelkezésre állás elleni fenyegetések: DDoS	↑
6	A rendelkezésre állás elleni fenyegetések: internetes fenyegetések	→
7	Dezinformáció	→
8	Ellátási láncok elleni fenyegetések	↑

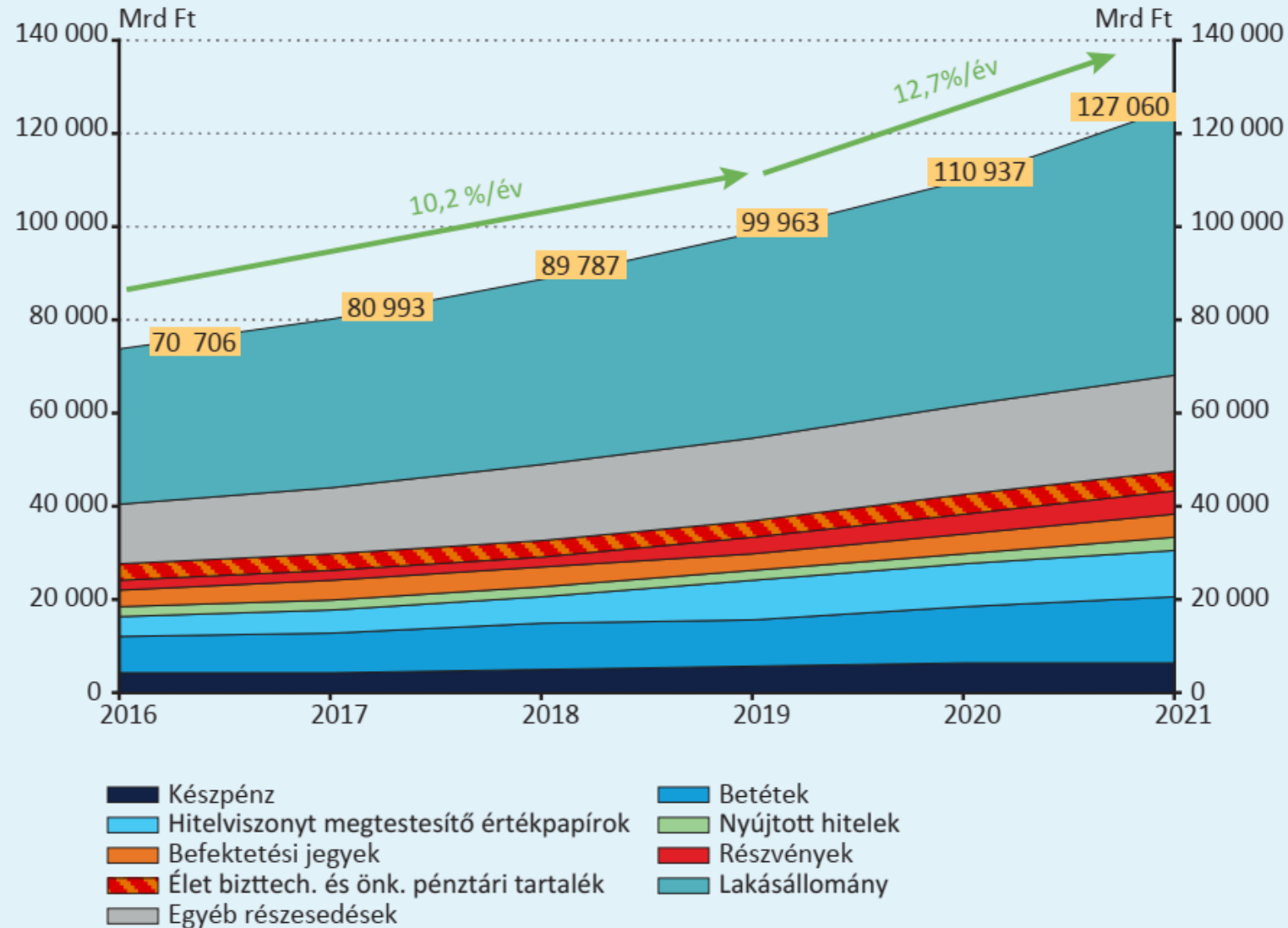
16. ábra
Gyökérokok megoszlása intézménytípus és bejelentési hónap alapján



Pénzügyi fogyasztóvédelem



A háztartások bruttó vagyonának alakulása



Köszönöm a figyelmet!

