


TÁJÉKOZTATÓ FÜZET
A PÉNZÜGYI
SZOLGÁLTATÁSOKRÓL



Tájékoztató füzet a pénzügyi szolgáltatásokról

Szerkesztette:

Dr. Kispál Edit

Kiadó:

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
(1012 Budapest, Logodi u. 22-24., www.feosz.hu)

Kézirat lezárva:

2009. október 12.

Minden jog fenntartva. A könyv egészének vagy bármely részének újrayomása, másolása, bármilyen formában történő előállítása – akár elektronikus, akár mechanikus, illetve egyéb módon –, beleértve minden információtárolási és hozzáférési rendszert is, a szerkesztő és a kiadó engedélye nélkül tilos.

Készült a Lóczi és Társa Kft. nyomdájában
(2120 Dunakeszi, Görgey Artúr utca 16.)

ISBN 978-963-06-8252-7

TÁJÉKOZTATÓ FÜZET

A PÉNZÜGYI

SZOLGÁLTATÁSOKRÓL

TARTALOMJEGYZÉK

Tartalomjegyzék	4
Bevezető	5
Ki nyújthat szolgáltatást a pénzpiacon?	5
Pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás	6
Bankszámla	7
Bankkártya	8
Betétek	9
Hitelek	10
Teljes hiteldíj mutató (THM)	11
Lakossági kölcsön	11
Fogyasztási kölcsön	12
Lakáskölcsön	13
Devizakölcsön	13
Információbiztonság és ügyfélvédelem a pénzügyi piacon	14
A fogyasztók azonosítása	14
Banktitok	15
Országos Betétbiztosítási Alap.....	16
A központi hitelinformációs rendszer-BAR lista	16
A fogyasztók tájékoztatása	18
Összegzés	19

Bevezető

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége kiemelt feladatának tekinti a fogyasztók folyamatos tájékoztatását annak érdekében, hogy minél pontosabb ismeretekkel rendelkezzenek az őket érintő jogokról és kötelezettségekről. Mindennapi munkánk során tapasztaljuk, hogy a pénzügyi szolgáltatásokról még mindig kevés ismerettel rendelkeznek a fogyasztók. Ennek legfőbb oka valószínűleg a pénzügyi terület igen szerteágazó szolgáltatásaiban keresendő.

Ezzel a kiadvánnyal – és egy előzőleg elvégzett felmérés eredményének ismeretében - szeretnénk segítséget nyújtani a fogyasztóknak a tudatosabb, felelősségteljesebb, anyagi helyzetüket gyakran hosszú távra befolyásoló döntések meghozatalában. Miután a pénzügyi szektor alapvetően négy fő területre tagolódik: pénzpiac, tőkepiac, pénztári és biztosítási terület, terjedelmi okokból jelen tájékoztató füzetben kizárólag a pénzpiacon megjelenő pénzügyi szolgáltatásokról adunk tájékoztatást.

Ki nyújthat szolgáltatást a pénzpiacon?

A pénzpiacon pénzügyi szolgáltatásokat a hitelintézetek, és a pénzügyi vállalkozások nyújthatnak.

A hitelintézet bank, szakosított hitelintézet vagy szövetkezeti hitelintézet (takaré-, illetve hitelszövetkezet) lehet.

A hitelintézetek fő tevékenysége a bankszámlavezetés, a betétgyűjtés illetve a hitel-, és pénzkölcsön nyújtása.

A szakosított hitelintézetek csak az engedélyükben meghatározott korlátozott körű szolgáltatásokat végezhetnek. A hitelszövetkezet tevékenységét csak saját tagjai körében végezheti.

A pénzügyi vállalkozások szintén jellemzően egy-egy pénzügyi szolgáltatásra szakosodnak, ilyenek például a pénzügyi holding társaságok, illetve a hitelintézeti elszámolóházak.

Külön kell említeni az ügynököket, akik a pénzügyi intézmény javára, nevében, felelőségére és kockázatára folytatnak tevékenységet, amelynek célja a pénzügyi intézmény pénzügyi szolgáltatási, illetve kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységének megbízási szerződés keretében történő végzése. Ennek keretében az ügyfél pénzét, illetve eszközét nem kezelik és a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállalnak. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy biztosítást, befektetést, hitelt közvetítenek a fogyasztók számára.

Azt is tudnunk kell azonban, hogy a pénzügyi szolgáltatások egyre összetettebbé válnak, ezért egyre kevésbé lehet éles határvonalat húzni a pénzügyi szektor területei között, hiszen egyre több az átfedés a pénzügyi szolgáltatókat illetően, és a nyújtott szolgáltatásokat illetően is (például életbiztosítással kombinált hitel).

Pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás

Pénzügyi szolgáltatás a következő tevékenységek üzletszerű végzése forintban, illetőleg devizában, valutában:

- betét gyűjtése és más visszafizetendő pénzeszköz - saját tőkét meghaladó mértékű - nyilvánosságtól történő elfogadása;
- hitel és pénzkölcsön nyújtása;
- pénzügyi lízing;
- pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása;
- elektronikus pénz, valamint készpénz-helyettesítő fizetési eszköz kibocsátása, illetőleg az ezzel kapcsolatos szolgáltatás nyújtása;
- kezesség és bankgarancia vállalása, valamint egyéb bankári kötelezettség vállalása;
- valutával, devizával - ide nem értve a pénzváltási tevékenységet -, váltóval, illetve csekkel saját számlára vagy bizományosként történő kereskedelmi tevékenység;
- pénzügyi szolgáltatás közvetítése (ügynöki tevékenység);
- letéti szolgáltatás, széfszolgáltatás;
- hitel referencia szolgáltatás;
- készpénzátutalás;

Kiegészítő pénzügyi szolgáltatás a következő tevékenységek üzletszerű végzése forintban, illetve devizában:

- pénzváltási tevékenység;
- az elszámolásforgalom lebonyolítása (elszámolásforgalmi ügylet);
- pénzfeldolgozási tevékenység;
- pénzügyi ügynöki tevékenység a bankközi piacon.

A felsorolt szolgáltatások üzletszerűen csak engedéllyel végezhetőek, mely engedélyeket hatáskörrel függően vagy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (továbbiakban: PSZÁF), vagy a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) adja ki. Egyetlen kivétel az engedélyezés alól a pénzügyi szolgáltatás közvetítése, ebben az esetben az ügynök személyét kell meghatározott módon és gyakorisággal a PSZÁF-nak bejelenteni.

Bankszámla

A bankszámla a bankszámlaszerződés alapján megnyitott számla, amely elnevezésétől és pénznemétől függetlenül a számlatulajdonos pénzköveteléseinek és pénztartozásainak nyilvántartására, kezelésére szolgál, és amelynek terhére vagy javára kifizetéseket és átutalási megbízásokat teljesít a pénzügyintézet, e pénzmozgásokról pedig egyenlegértékesítő küld postai úton vagy elektronikus formában, havi, vagy megállapodás szerinti rendszerességgel.

Bankszámlát bármely lakossági banknál vagy takarékszövetkezetnél nyithatunk. A bankszámlanyitáshoz feltétlenül szükséges magunkkal vinni a személyi azonosító okmányainkat és pénzügyintézetként meghatározott kötelező minimális összegű pénzt, amit nyitó összegként a számlán elhelyezünk.

A pénzügyintézetek saját üzletszabályzatukban állapítják meg a bankszámla-vezetéshez kapcsolódó díjait, melynek összege függ a szolgáltatásoktól, számlacsomagtól.

A számlavezetési díjat akkor is fizetnünk kell, ha a bankszámlát nem használjuk, vagy nem tartunk pénzügyösszeget rajta, hiszen a pénzügyintézet annak ellenére, hogy nem vesszük igénybe, nyújtja a bankszámlához kapcsolódó szolgáltatásait. Ezért amennyiben már nincs szükségünk a bankszámlára, felesleges azt fenntartanunk, írásban meg kell szüntetnünk azt.

A legismertebb bankszámla típusok a következők: folyószámla, betéti számla, devizaszámla. A fogyasztók folyószámlájára egyben betéti számlaként is működik, hiszen a pénzügyintézet a számlán lekötött pénzeszközök után kamatot fizet.

A bankszámlához kapcsolódó megbízásokat nem csak személyesen bankfiókban intézhetik a fogyasztók, hanem megkülönböztetjük az internetes ügyintézetet, a mobiltelefonon keresztüli ügyintézetet, illetve a telebank szolgáltatást.

Az internetes ügyintézés legnagyobb előnye, hogy bármikor, otthonról lehet igénybe venni a banki szolgáltatásokat, így például lehetőség nyílik számlaegyenleg, számlatörténet lekérdezésre, betétlekötésre, átutalás indítására, befektetések kezelésére. Az internetes szolgáltatás igénybeviteléhez szerződést kell kötni a pénzügyintézettel, ezt követően a pénzügyintézet megadja a személyre szóló felhasználói nevet és a hozzá tartozó jelszót, valamint további biztonsági eszközöket. Ezek birtokában a fogyasztó beléphet az internetes rendszerbe.

A mobiltelefon igénybevitelével általában a fogyasztók a számlaegyenleg lekérdezést, és a rendszeres értesítésküldést (SMS) veszik igénybe, mely során tájékoztatást kapnak a bankkártyával történő fizetésekről, illetve bármilyen pénzmozgásról a bankszámlán.

A telebank szolgáltatás esetén a fogyasztó telefonon keresztül kérhet számlainformációt vagy adhat megbízást egy titkos, számokból álló azonosító segítségével. Ennek során vagy az automata rendszert veszi igénybe a fogyasztó, vagy a telefonos ügyintéző az azonosítás elvégzését követően közli a kért információt, teljesíti az adott megbízást.

Internetes ügyintézés során kiemelten fontos a biztonság, ezért érdemes betartani a következő szabályokat:

- a jelszó lehetőleg ne a fogyasztó saját neve legyen, hanem szerepeljen benne szám és betű is, és érdemes rendszeresen megváltoztatni,
- pénzügyek intézése esetén ne fogadják el a felhasználást segítő opciókat (jelszó megjegyzése, hozzáadás a kedvencekhez),
- a pénzügyintézet soha nem kéri megadni a fogyasztók titkos adatait, ezért ha látszólag pénzügyintézetől érkező elektronikus üzeneten keresztül ilyen adatokat kérnek, illetve valamilyen megtévesztő honlapra kívánják elkalauzolni, akkor valószínűleg csalóktól kapta a fogyasztó az üzenetet.

Bankkártya

A bankkártya egy elektronikus fizetési eszköz, fizikailag egy szabványos méretű műanyag lap. A bankszámlához kapcsolódó kártya használatának fedezetül a számlán lévő pénzösszeg vagy a rendelkezésre bocsátott hitelkeret szolgál.

A bankkártyával a kereskedelmi egységekben közvetlenül úgynevezett POS terminálokön keresztül fizethetnek a fogyasztók, illetve bankautomatánál (ATM) készpénzfelvételre, vagy készpénz befizetésre van lehetőség. A kártyás fizetési művelet ingyenes, a készpénzfelvételért viszont fizetni kell. Ennek díja pénzügyintézetenként eltérő, általában százalékos formában kerül kiszámításra. Ezen kívül a bankkártyának éves díja is van, amit a pénzügyintézet annak esedékességekor automatikusan ráterhel a bankszámlára.

Bankkártya használata során a fogyasztókat jelentős kötelezettségek terhelik a saját biztonságuk érdekében.

A fogyasztó bankkártya használata során köteles minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést megtenni annak érdekében, hogy a bankkártyát és a használatához szükséges egyéb eszközt - így a személyazonosító kódot (PIN kódot) vagy egyéb kódot - biztonságban tartsa. Ennek érdekében ezeket a kódokat a fogyasztó nem jegyezheti fel, illetve nem rögzítheti a bankkártyára, vagy bármely más, a bankkártyával együtt őrzött más tárgyra.

A fogyasztó köteles haladéktalanul bejelenteni a kártyakibocsátó banknak, amennyiben a kártyáját ellopták, elvesztette, az akaratán kívül bármely módon

kikerült ellenőrzése alól, a kártya használatához szükséges személyazonosító, illetve egyéb kód vagy más azonosító adat jogosulatlan személy tudomására jutott, a bankkártyájával jogosulatlan műveletet, fizetési tranzakciót kezdeményeztek. Ennek a bejelentésnek a kárviselés szempontjából is nagy jelentősége van, hiszen a bejelentést követően bekövetkezett kárt már a kártyakibocsátó bank viseli legfeljebb tizenötmillió forint erejéig. A kártyakibocsátó bank mentesül a felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a kár a fogyasztó szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott szerződészegése folytán következett be.

A fogyasztó a bejelentés megtételét megelőzően bekövetkezett kárt legfeljebb negyvenötezer forint erejéig viseli, kivéve, ha a kár a fogyasztó szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása miatt következett be.

A bankkártyák technikai szempontból, felhasználhatóság alapján lehetnek elektronikus vagy dombornyomott kártyák.

Elszámolási szempontból megkülönböztetjük a betéti kártyát, és a hitelkártyát. Betéti kártyával a bankszámlán lévő összeget, illetve a hozzá esetlegesen kapcsolódó folyószámla-hitelkeret összegét lehet használni. Hitelkártyával a pénzügyintézet által a fogyasztó rendelkezésére bocsátott hitelkeretet lehet felhasználni vásárlásra.

Betétek

A betét olyan megtakarítási forma, mely a hitelintézeteknél elszámolási számlán, vagy szerződés alapján elhelyezett összeget jelent. Az összeget előre meghatározott időre egy alkalomra vagy folyamatos lekötéssel is el lehet helyezni. Folyamatos lekötés esetén a futamidő lejártával a betét után járó kamatot a lekötött összeggel együtt tovább lehet kamatoztatni, vagy a hitelintézet a kamat összegét a folyószámlán jóváírja. A lekötésért a pénzügyintézet a hirdetőanyagban közzétett kamatlábnak megfelelő kamatot fizeti ki a kamatadó levonását követően.

A kamatozás lehet lépcsőzetes vagy sávós. Lépcsőzetes kamatozásnál a betét összegétől függően a következő kamatlépcső elérését követően a teljes betétre a magasabb kategóriához tartozó kamatot fizeti a pénzügyintézet. Sávós kamatozásnál a magasabb kamat csupán az adott kamatsávba eső összeg után jár.

A lekötési idő lejártá előtt a betéthez csak jelentős kamatveszteség árán juthat hozzá a fogyasztó, illetve az is előfordulhat, hogy a pénzügyintézet egyáltalán nem fizet kamatot ilyen esetben.

A betéti konstrukcióknak számos fajtája létezik, ilyen például az úgynevezett kombinált megtakarítási lehetőségek. Ennek lényege, hogy a betétben elhelyezett pénz mellett egy meghatározott nagyságú összeget kell a pénzügyi intézet által kínált befektetési alapba fektetni. A betétösszegre a meghirdetett kamatot fizeti a pénzügyi intézet, míg a befektetési alapban elhelyezett összeg alakulása a befektetési alap működésétől függ.

Természetesen a betéteken kívül számos megtakarítási forma létezik, mint például az értékpapírok.

Az értékpapír olyan forgalomképes, okiratba foglalt szerződés, amelyben az értékpapír kibocsátója az értékpapír tulajdonosával szemben kötelezettséget vállal pénzkövetelés teljesítésére, illetve tagsági jogok, vagy a kibocsátó befektetési tevékenységének a hozamából történő részesedés biztosítására. Legismertebb értékpapírok a részvények, a kötvények, az állampapírok, a befektetési jegyek.

Hitelek

Hitelnyújtás során a hitelező az adóssal írásban köt hitelszerződést, melynek alapján meghatározott hitelkeretet az adós részére rendelkezésre tart juttatni, és a hitelintézet kötelezettséget vállal arra, hogy meghatározott szerződési feltételek megléte esetén a kölcsönszerződést megkötöti az adóssal, vagy egyéb hitelművelet végez el.

Kölcsönszerződés alapján a pénzügyi intézet vagy más hitelező köteles meghatározott pénzügyi összeget az adós rendelkezésére bocsátani, az adós pedig köteles a kölcsön összegét a szerződés szerint visszafizetni. Ha a hitelező pénzügyi intézet, az adós kamat fizetésére köteles.

A hiteltörlesztésnek két alapvető módja van.

Annuitás esetén a futamidő egésze, vagy meghatározott kamatperiódus során minden törlesztő részlet megegyezik, így a hitelfelvevő minden törlesztési időpontban azonos összegű részletet fizet. A törlesztőrészleten belül ennek megfelelően a futamidő elején nagyobb az aránya a kamatnak, mint a tőkének, majd a futamidő végére ez az arány megfordul, és túlsúlyba kerül a tőketörlesztés. Lineáris törlesztési módnál a törlesztő részlet összege havonta változik, amely magába foglalja a havi azonos összegű tőketörlesztést és a változó összegű kamatot.

A hitelek fix vagy változó kamatozásúak lehetnek. Fix kamatozás esetében a kamatláb a hitel futamideje alatt nem változik. A változó kamatozású hiteleknél az előre meghatározott kamatperiódus (mely lehet pl. 6 hónap, 1 év vagy 5 év) elteltével a kamatláb megváltozhat a piaci, gazdasági viszonyoknak megfelelően, de az adott kamatperiódus alatt változatlan.

A törlesztő részleteket általában havonta kell megfizetni, mely általában három elemből áll, tőketörlesztésből, kamatfizetésből, és kezelési költségéből. A kamaton túl vannak egyéb fizetendő költségek is a kölcsön visszafizetése során, amelyek egy részét az egész futamidő alatt kell fizetni, mint például a kezelési költség, míg másik részét képezik az egyszeri díjak, mint a hitelbírálati díj, a szerződéskötési díj, értékbecslési díj.

Teljes hiteldíj mutató (THM)

A teljes hiteldíj a fogyasztó által a kölcsönért fizetendő terhelés, amely tartalmazza a kamatokat, folyósítási jutalékokat és minden egyéb - a kölcsön felhasználásával kapcsolatosan fizetendő - költséget.

A teljes hiteldíj mutató pedig az a belső kamatláb, amely mellett az ügyfél által visszafizetendő tőke és teljes hiteldíj egyenlő az ügyfél által a folyósításkor a pénzügyi intézménynek fizetett költségekkel csökkentett hitelösszeggel.

Ennek megfelelően a THM meghatározásakor figyelembe kell venni a hitelbírálati díjat, kezelési költséget, folyósítási jutalékokat, értékbecslési díjat, lakásépítésre nyújtott kölcsönöknél a helyszíni szemle díját.

Ezen kívül is vannak olyan költségek, melyeket a THM nem tartalmaz, ilyen például a közjegyzői díj, az esetleges átutalási díjak, a kölcsönszerződéshez kapcsolódó biztosítási díjak, a szerződésmódosítási díj, az előtörlesztés díja, a késedelmi kamat.

A THM-et a három hónapnál hosszabb futamidejű lakossági kölcsönök esetén kötelező feltüntetni. A hirdetésekben feltüntetett THM érték egy, az adott hiteltípusnál kötelezően alkalmazandó átlagos példán alapuló mintaszámítás, amely segít, hogy az azonos típusú és futamidejű kölcsönök árát összehasonlítsák a fogyasztók. Ez a minta a legtöbb fogyasztási kölcsön esetén 1 millió forint összeg 5 éves futamidőre kalkulálva, míg a lakáskölcsönök esetén 5 millió forint 20 éves futamidőre kalkulálva.

Lakossági kölcsön

Lakossági kölcsön: a fogyasztási kölcsön, valamint az ingatlan vásárlására, építésére, felújítására, bővítésére, korszerűsítésére, továbbá közműfejlesztésre a fogyasztónak nyújtott kölcsön.

A pénzügyi intézmények által nyújtott fogyasztási kölcsönnek alapvetően négy formája ismert, a személyi hitel, a folyósítási hitel, a hitelkártya (melyről már szóltunk a bankkártyáknál), és a kereskedelmi egységekben igényelhető, gyors elbírálású áruhitel.

Fogyasztási kölcsön

Fogyasztási kölcsön a mindennapi élet szokásos használati tárgyainak megvásárlásához, javíttatásához vagy szolgáltatás igénybevételéhez, továbbá a felhasználási célhoz nem kötötten fogyasztónak nyújtott kölcsön.

A fogyasztási, lakossági kölcsönszerződésnek kötelezően tartalmaznia kell

- a szerződés tárgyát,
- az éves, százalékban kifejezett teljes hiteldíjmutatót, a hiteldíjmutató számítása során figyelembe nem vett egyéb - esetleges - költségek meghatározását és összegét, vagy ha az ilyen költségek pontosan nem határozhatók meg, az ezekre vonatkozó becslést,
- a szerződéssel kapcsolatos összes költséget, ideértve a kamatokat, járulékokat, valamint ezek éves, százalékban kifejezett értékét,
- azon feltételeknek, illetőleg körülményeknek a részletes meghatározását, amelyek esetében a hiteldíj megváltoztatható,
- a törlesztő részletek számát, összegét, a törlesztési időpontokat,
- a szükséges biztosítékok meghatározását,
- a szerződéshez kapcsolódóan a fogyasztótól megkövetelt biztosítások megjelenését.

A fogyasztási kölcsönszerződésre vonatkozó szabályoktól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet.

A hitelező köteles a fogyasztót a fogyasztási kölcsönszerződés megkötésekor minden olyan szerződési feltételről tájékoztatni, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.

Fogyasztási kölcsön esetében az ügyfél - a szerződés megszüntetése érdekében - minden esetben élhet a határidő (lejárat) előtti teljesítés (törlesztés) jogával. Ebben az esetben a hitelező köteles a hiteldíjat arányosan csökkenteni.

A személyi hitel nincs célhoz kötve, szabadon felhasználható. Nagy előnye az egyszerűsített néhány napos hitelbírálat, és a rugalmas futamidő (általában 12-72 hónap). A felvehető összeg 100.000 - 5.000.000 forint értékig terjed általában. A személyi hitelek speciális csoportja az ún. gyorskölcsönök, amelyeket a gyorsabb, egyszerűbb és rugalmasabb elérhetőség jellemez. Ebben az esetben a hitelintézet nem folytat részletes hitelbírálati eljárást, ezért jóval kockázatosabb a pénzügyintézet számára, ezért ezek a hitelek a legdrágább hitelek.

A folyószámlahitel a lakossági bankszámlához kapcsolódik, melynek során a pénzügyintézet a fogyasztó jövedelme alapján egyedi hitelkeretet állapít meg, amelynek összege általában a rendszeres havi jövedelem kétszerese. A folyószámlahitel automatikusan megújuló, vagyis a törlesztést követően újra

feltöltődik és újra felhasználható, egészen addig, amíg a hitel futamideje le nem jár. Az is elképzelhető, hogy a folyószámlahitelnek nincs lejárat, de a pénzügyintézet meghatározott időintervallumonként felülbírálja a hitelkeret összegét, illetve adhatóságát. A tartozás egy összegben és részletekben is visszafizethető.

Az áruhitel általában a vásárlás helyszínén igényelhető, egyszerűen és gyorsan hozzáférhető, akár alacsony jövedelem mellett is. Ebben az esetben nem készpénzt, hanem a megvásárolni kívánt terméket, szolgáltatást kapja meg a fogyasztó.

Lakáskölcsön

A lakáskölcsönök hosszú lejáratú hitelek, amelyeket a pénzügyintézetek jellemzően 5-20 éves futamidőre kínálnak. A kölcsön összeg az ingatlan értékéhez igazodva akár több tízmillió forint is lehet. A lakáskölcsönök tekintettel a kölcsön magas összegére jelzálog alapúak, tehát a fedezetet általában a megvásárolni vagy felújítani szándékozott ingatlan értéke biztosítja. A hitelintézet a felvett kölcsön erejéig jelzálogjogot jegyeztet be a saját javára az ingatlan-nyilvántartásba, és nemfizetés esetén, végső soron érvényesíti jelzálogjogát, értékesíti az ingatlant.

A lakáskölcsönök speciális típusa az államilag támogatott lakáskölcsön. Az állami támogatás főként a kölcsön kamatának támogatásában jelentkezik. Az államilag támogatott cél lehet például a fiatalok otthonteremtése, az akadálymentesítés, a lakóház-felújítás, a közmű létesítése, stb.

Devizakölcsön

A legtöbb kölcsönt nem csak forintban, hanem devizában is fel lehet venni (pl. lakáshitel, gépjármű hitel, személyi kölcsön). A devizakölcsön olyan kölcsön, melynek összegét nem forintban, hanem valamely más pénznemben határozzák meg a pénzügyintézetek. Magyarországon a devizakölcsönök jellemzően svájci frankban vagy euróban kerülnek meghatározásra, de előfordul USA-dollárban, japán jenben is.

A devizakölcsönök THM-je alacsonyabb, mint a forint alapú kölcsönöknek, de rendszerint több kockázattal járnak. Így például kockázati tényező a deviza-forint vételi és eladási árfolyama közötti különbség, valamint a forint árfolyamának ingadozásából, másrészt a kölcsönvett deviza kamatlábának változásából adódó esetlegesen több tízezer forintnyi eltérés a havi törlesztőrészletben.

Információbiztonság és ügyfélvédelem a pénzügyi piacon

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége felmérést készített a pénzügyi szolgáltatások területén információbiztonság és ügyfélvédelem a pénzügyi piacon címmel. (A felmérés kérdései a szövetség honlapján a Kattintson! rovatban olvashatóak.)

Két fogyasztói csoportot kerestünk meg, egyrészt a diákokat, másrészt a nyugdíjasokat. A felmérés célja kettős volt. A kérdések egy része konkrét tudást mért fel, a kérdések másik fele a fogyasztók pénzügyi szokásait térképezte fel. A kérdésekre adott válaszok alapján indokolt az alábbiak ismertetése is.

Az információbiztonságot, és az ügyfélvédelmet a pénzügyi piacon több rendelkezés hivatott biztosítani. Ilyen például az ügyfelek azonosítása, az adatok banktitokként kezelése, a bankkártyához kapcsolódó PIN kód használata, az elektronikus kereskedés során többszörös jelszó kérése, az ügyfelek folyamatos tájékoztatása. Ugyanakkor természetesen a pénzügyi szerződések esetén a fogyasztókat is terhelik kötelezettségek, melyek az ő biztonságukat szolgálják.

A fogyasztók azonosítása

Az ügyfelek azonosítására a vonatkozó jogszabály rendelkezéseinek megfelelően az ügyféllel történő üzleti kapcsolat létesítésekor (és meghatározott egyéb esetekben) köteles a pénzügyi szervezet.

Az azonosítás az ügyfél, annak meghatalmazottja, a rendelkezésre jogosult, továbbá a képviselő azonosítását jelenti. Ennek során a pénzügyi szervezet köteles az említett személyek személyazonosságáról való meggyőződésére a törvényben meghatározott okiratok alapján, továbbá köteles a tételesen meghatározott adatok írásban történő rögzítésére, megőrzésére.

A pénzügyi piac szigorú azonosítási szabályait elsősorban a pénzügyi szerződések magasabb kockázatai magyarázzák, melyek végső soron a fogyasztók érdekeit is védik.

Banktitok

Banktitok fogalma az alábbi: banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

A banktitokra vonatkozó rendelkezések szempontjából a pénzügyi intézmény ügyfelének kell tekinteni mindenkit, aki (amely) a pénzügyi intézménytől pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe.

Banktitok kizárólag akkor adható ki harmadik személynek, ha

- a pénzügyi intézmény ügyfele, annak törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható banktitokkört pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan kéri, vagy erre felhatalmazást ad; nem szükséges a közokiratba, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalás, ha az ügyfél ezt az írásbeli nyilatkozatát a pénzügyi intézménnyel történő szerződéskötés keretében nyújtja,
- törvény a banktitok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,
- a pénzügyi intézmény érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.

Nem jelenti a banktitok sérelmét az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg.

A pénzügyi intézmény, illetve aki banktitok birtokába jut, köteles azt időbeli korlátozás nélkül megtartani, nem használhatja fel arra, hogy annak révén saját maga vagy más személy részére közvetlen vagy közvetett módon előnyt szerezzen, továbbá, hogy a pénzügyi intézménynek vagy az intézmény ügyfeleinek hátrányt okozzon.

Amennyiben a hitelintézet jogutód nélkül megszűnik, akkor a hitelintézet által kezelt banktitkot tartalmazó irat a keletkezésétől számított hatvan év múlva a levéltári kutatások céljára felhasználható.

Országos Betétbiztosítási Alap

Az ügyfelek védelmét szolgálja az is, hogy a hitelintézetek – szűk körű kivétellel – kötelesek az Országos Betétbiztosítási Alaphoz (Alap) csatlakozni. Az Alap egyik legfontosabb feladata, hogy a vele tagsági jogviszonyban álló hitelintézetnél elhelyezett betét befagyása esetén a betétes részére törvényben meghatározott kártalanítási összeget kifizettesse.

Betétes az, akinek a betét a nevére szól, vagy - kizárólag a nem névre szóló betétek esetében - aki a betétokiratot felmutatja.

Befagyott betétről pedig akkor beszélünk, ha a hitelintézet nem képes a jogszabályi rendelkezések vagy a szerződéses kikötések szerinti esedékességet követő öt munkanapon belül a betét kifizetését teljesíteni.

Az Alap a kártalanításra jogosult személy részére a befagyott betét tőke- és kamatösszegét személyenként és hitelintézetenként összevontan legfeljebb ötvenezer euró összeghatárig forintban fizeti ki kártalanításként.

A központi hitelinformációs rendszer (KHR) -BAR lista

A Központi Hitelinformációs Rendszer (továbbiakban: KHR, korábbi nevén BAR lista) olyan zárt rendszerű adatbázis, amelynek célja a hitelképesség differenciáltabb megítélésének és ezáltal a hitelezésnek szélesebb körű lehetővé tétele, valamint a referenciaadat-szolgáltatók biztonságosabb működése érdekében a hitelezési kockázat csökkentésének elősegítése.

Hitelfelvétel esetén, amennyiben a törlesztő részlet fizetését többszöri felszólítás esetén sem teljesítik a fogyasztók időben, akkor a hitelintézet jogosult egyoldalúan felmondani a szerződést, és a teljes még hátralévő követelés visszafizetését azonnal esedékessé tenni.

Amennyiben a fogyasztó lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennáll, akkor a jogszabályban meghatározott adatok (személy- és lakcím azonosító adatok, valamint a hitelszerződés adatai) bekerülnek a Központi Hitelinformációs Rendszerbe.

Ugyanazon személy több hitelszerződése esetén, jogviszonyként, hitelszerződésként külön-külön kell vizsgálni a feltételek fennállását.

A KHR rendszert működtető cég az adósokat nemcsak tartozásuk fennállásának ideje alatt, hanem a késedelmes tartozás megszűnésének időpontját követően még öt éven át szerepelteti a nyilvántartásban, és csak az öt év letelte után kerülnek az adatok véglegesen és vissza nem állítható módon törlésre.

A pénzügyi intézmények a fogyasztók részére - az adatátadás céljának, az átadható adatok körének, a jogorvoslati lehetőségnek a megjelölésével - írásbeli tájékoztatást kötelesek adni több ízben:

- a szerződés megkötésének kezdeményezését megelőzően arról, hogy a jogszabályban meghatározott esetben a fogyasztó adatai bekerülhetnek a KHR-be,
- a szerződés megkötését megelőzően arról, hogy a jogszabályban meghatározott esetben - ismertetve a konkrét okokat - a fogyasztó adatai bekerülhetnek a KHR-be,
- az adatátadás tervezett végrehajtását harminc nappal megelőzően arról, hogy a jogszabályban meghatározott esetben a fogyasztó adatai bekerülnek a KHR-be, ha nem tesz eleget a szerződésben foglalt kötelezettségének,
- az adatátadást követően legfeljebb nyolc napon belül, annak megtörténtéről.

Bármely olyan pénzügyi intézménynél, aki adatot szolgáltat a KHR-be, bárki jogosult tájékoztatást kérni arról, hogy milyen adatai szerepelnek a KHR-ben, és ezen adatait mely pénzügyi intézmény adta át.

A kért információt egy ügyféltudakozvány kitöltésével kérhetjük, melyet a pénzügyi intézmény, illetve a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás is zárt módon kezel, és kézbesítési bizonyítvánnyal feladott irat formájában juttat el hozzánk.

A tájékoztatás a kérelmező számára évente egy alkalommal díjtalan. További tájékoztatás kérése esetén a kérelmezőnek költségtérítést kell fizetnie, amely legfeljebb a kapcsolódó közvetlen költségek ellenértékét tartalmazhatja.

A KHR nem csak a nem fizető adósokat tartja nyilván, hanem azon személyek személyes adatait is, akik bankkártyával visszaéltek vagy visszaélést kíséreltek meg, akik a hitelszerződés megkötése során valótlan adatot közöltek, hamis vagy hamisított okiratot használtak fel. Ezen kívül annak a vállalkozásnak az adatait is nyilván tartják, amelynek bankszámlájával szemben - fedezetihiány miatt - harminc napot meghaladó időszak alatt, megszakítás nélkül, egy millió forintnál nagyobb összegű sorba állított követelést tartanak nyilván.

Természetesen a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás haladéktalanul és vissza nem állítható módon törli az adatokat, ha azok jogellenesen kerültek a KHR-be

A fogyasztók tájékoztatása

A pénzügyi intézmények kötelesek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeikben hirdetményben közzétenni, valamint elektronikus kereskedelmi szolgáltatások nyújtása esetén folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé tenni:

- az általános szerződési feltételeiket is tartalmazó üzletszabályzataikat,
- az ügyfelek számára ajánlott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokkal (ügyletekkel) kapcsolatos szerződési feltételeket,
- a kamatokat, szolgáltatási díjakat, az ügyfelet terhelő egyéb költségeket, a késedelmi kamatokat, valamint a kamatszámítás módszerét.

A pénzügyi intézmény köteles az ügyfél kívánságára ingyenesen rendelkezésre bocsátani üzletszabályzatait.

Fogyasztónak minősülő ügyféllel kötendő, devizahitel nyújtására irányuló, illetőleg ingatlanra kikötött vételi jogot tartalmazó szerződés esetén a pénzügyi intézménynek fel kell tárnia a szerződéses ügyletben az ügyfelet érintő kockázatot. Ennek során tájékoztatni kell a fogyasztót a devizahitel nyújtására irányuló szerződés esetén az árfolyamkockázatról, valamint annak hatásáról a törlesztő részletre.

Ingatlanra kikötött vételi jogot tartalmazó szerződés esetén tájékoztatni kell a vételi jog érvényesítésének módjáról és következményeiről, a vételár megállapításának, az ügyfél értesítésének és a pénzügyi intézmény elszámolásának módjáról, valamint arról, hogy biztosítanak-e az ügyfélnek haladékat, mely időszakban az ügyfél értékesítheti az ingatlant, és ha igen, a haladék időtartamáról.

Ezen kívül folyamatos szerződések esetében a pénzügyi intézmény köteles az ügyfél részére legalább évente egy alkalommal, valamint a szerződés lejártakor egyértelmű, közérthető és teljes körű írásbeli kimutatást (kivonatot) küldeni. A számláról megküldött kimutatást - az üzletszabályzat vagy szerződés eltérő rendelkezése hiányában - elfogadottnak kell tekinteni, ha az ügyfél a kézbesítéstől számított hatvan napon belül írásban nem emelt kifogást;

Sokszor a pénzügyi szerződéseket, legyen szó bankszámlaszerződésről, bankkártyaszerződésről, vagy akár hitelszerződésről túl bonyolultnak, túl hosszúnak találják a fogyasztók, ezért esetleg végig sem olvassák. Ugyanígy a szerződés elválaszthatatlan részét képező Általános Szerződési Feltételeket vagy Üzletszabályzatot sem. Azt azonban tudni kell, hogy ezen szerződéseknek a jogszabályok által meghatározott kötelező tartalmi elemei is túlsúlyban vannak más szerződésekhez képest.

A felmérésből, de korábbi tapasztalatokból is leszögezhető, hogy a pénzügyi ismereteket sikerül a legnehezebben elsajátítani a lakosságnak. Ennek okai sokfélék lehetnek. Egyrésztől igen szerteágazó jogszabályi háttérrel szabályozza a jogalkotó ezt a területet, másrészt keverednek a közgazdasági fogalmak a mindennapi életben használt fogalmakkal, melyek sokszor vezethetnek tévedéshez.

Összegzés

Összefoglalóan azt lehet megállapítani, hogy a pénzügyi piacra vonatkozó ismereteket a diákok a gyakorlatban is jobban elsajátították, mint a nyugdíjasok.

A diákok a konkrét tudást mérő kérdések közül mindössze egyre nem tudtak helyesen válaszolni, mely az alábbi volt: Hol működik az Európai Központi Bank (ECB)? A helyes válasz: Az eurózóna közös valutájának, az eurónak a központi bankja, székhelye Frankfurt am Main (Németország).

Érdekes, hogy az egyik kérdést illetően, mely a bankszámlával volt kapcsolatos, miszerint mit jelent a bankoknál a mobilinfó szolgáltatás, a nyugdíjasok ugyanúgy helyesen válaszolták meg, mint a diákok. A helyes válasz: A bank SMS értesítést küld a bankszámlán végzett egyes számlaműveletekről.

Több kérdésnél megfigyelhető volt, hogy a nyugdíjasok is összességében tudták a helyes választ, de arányaiban sokkal többen rontották el, mint a diákok. Ilyen kérdés volt például, hogy mit jelent a „THM” rövidítés a hitelfelvelelek esetén, vagy hogy mit jelent az „IMF” angol rövidítés. (THM = Teljes Hiteldíj Mutató, mely a hitelt terhelő, egy évre számított költséget és kamatot tartalmazza, százalékban megadva. IMF = International Monetary Fund = Nemzetközi Valutaalap: nemzetközi pénzügyi szervezet, székhelye Washington, 1982 óta Magyarország is a tagja.)

A fogyasztók pénzügyi szokásait feltérképező kérdéseknél mindkét rétegből hasonló válaszokat kaptunk. Így mindkét fogyasztói csoport a pénzügyi információit inkább a televízióból, rádióból, újsághirdetésekből szerzi be, mint az ismerősöktől. Ezért mindenképpen megállapítható, hogy szükség van a lakosság folyamatos tájékoztatására ezen a területen, hogy a beszerzett információkat meg is értsék, hasznosítani tudják.

Arra a kérdéskörre pedig, hogy vett fel valaha szabad felhasználású hitelt, illetve tervezed, hogy diákhitelt veszel fel tanulmányaid folytatásához, mindkét csoport az elutasító választ jelölte meg nagyobb százalékban.

Végezetül a diákok kérdőívének utolsó pontja az alábbi volt: Ha Te tervezhetnéd meg Magyarországon az euró érme hátoldalát, hogyan képelnéd el? Rajzold le!

Néhány elképzelés a diákok köréből:



Parlament



Toldi

