

FOGYASZTÓVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

A Bank kiemelten fontos értéknek tekinti a fogyasztói igényközpontú tájékoztatást és kiszolgálást. Így elvárja az együttműködő partnerektől is, hogy felelős szolgáltatóként dolgozzanak ennek érdekében:

- a fogyasztó érdekeit figyelembe véve, a döntés szempontjából **fontos információkat közérthetően** osszák meg ügyféllel
- proaktívan, **a fogyasztó személyes igényeire** és lehetőségeire szabottan fogalmazzák meg az ajánlatot
- hívják fel a figyelmet a MNB fogyasztóvédelmi honlapjára
- az írásos tájékoztatást, azzal tartalmilag összhangban lévő **szóbeli magyarázattal** is egészítsék ki
- mutassanak rá az előnyök mellett a kockázatokra is
- hívják fel a figyelmet a kötelezettségek nem teljesítése, milyen negatív következményekkel jár az ügyfél részre

A MNB fogyasztóvédelmi honlapján további információk találhatóak a témában!

Hasznos fogyasztóvédelmi tudnivalók

Lakossági jelzáloghitel termék értékesítése során milyen esetben szükséges a THM-t is közölni az ügyféllel?

Akkor, ha elhangzik, vagy valahol szerepel a hitel kamata, bármilyen költsége, törlesztő részlete vagy ezekkel összefüggésbe hozható bármilyen utalás.

9. § (1) Ha a kereskedelmi kommunikációban szerepel a THM, annak értékét az alábbi feltételekkel nyújtott, egyenletes törlesztésű hitelre kell meghatározni:

- a) a lakás-takarékpénztár által nyújtott hitelnél a hitel összege 1 millió forint, futamideje 5 év,
- b) más hitelező által nyújtott jelzáloghitelnél a hitel összege 5 millió forint, futamideje 20 év,
- c) hitelkártya és fizetési számlához kapcsolódó hitel esetén a hitel összege 375 000 forint, futamideje 1 év,
- d) 1 millió forintos összeghatárig nyújtott - az a)-c) pontba nem tartozó - hitelnél a hitel összege 500 000 forint, futamideje 3 év,
- e) 1 millió forint feletti - az a)-c) pontba nem tartozó - hitelnél a hitel összege 3 millió forint, futamideje 5 év.

(2) Nem egyenletes törlesztésű hitelnél is alkalmazni kell az (1) bekezdésben meghatározott feltételeket, de ebben az esetben az eltérő törlesztési módot feltűnő módon jelezni kell.

(3) Ha az adott hitelt a hitelező nem nyújtja az (1) bekezdésben meghatározott feltételekkel és a hitelező által kínált feltételek érdemben attól eltérőek, abban az esetben a THM számításakor az (1) bekezdésben említett feltételekhez legközelebbi - a hiteltípusra létező - összeget és futamidőt kell figyelembe venni. Ezt a kereskedelmikommunikációban feltűnő módon jelezni kell.

(4) Az (1) bekezdés alkalmazásában egyenletes törlesztésű hitel az a legfeljebb 6 hónapos türelmi idejű hitel, amelynek visszafizetése havonta, azonos összegű törlesztéssel történik. Azonos összegű törlesztés alatt értendő minden olyan kölcsöntörlesztés, amely esetében a tőketörlesztési időszakban a tőketörlesztés és a kamat forintban vagy devizában meghatározott együttes összege állandó.

A lakossági hiteltermékek esetében, a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény szerinti 1. sz. mellékletben foglalt általános tájékoztatás során az ügyfélnek miről kell felvilágosítást adni annak érdekében, hogy az ügyfél fel tudja mérni, hogy a hitel igényeinek és pénzügyi teljesítőképességének megfelel-e?

- a hitel fő jellemzőire, a fogyasztó pénzügyi helyzetére gyakorolt hatására és a fizetés elmulasztásának következményeire, ideértve a késedelmi kamatra, a hitel felmondására és a biztosítékok érvényesítésére vonatkozó tájékoztatást.
- a felvilágosítási kötelezettségének egyértelműen és tömören tesz eleget.
- a fogyasztó a hitelszerződést megelőző tájékoztatást tartalmazó formanyomtatvány másolatán aláírásával igazolja annak átvételét és azt, hogy az e § szerinti felvilágosítást megkapta.

Elegendő-e a lakossági ügyfélnek az adott termékre vonatkozó írásos tájékoztató anyagok átadása az ügyfél-tájékoztatás során?

Nem, a személyes ügyfélkapcsolat esetén az írásos tájékoztatást, azzal tartalmilag összhangban lévő szóbeli magyarázattal is ki kell egészíteni és annak kifejtésére megfelelő időt kell szánni. A szóban elhangzó és írásba foglalt tájékoztatás nem lehet egymással ellentétes!

Amennyiben a lakossági ügyfél nem határozta meg egyértelműen a prioritását, akkor a hasonló kondíciójú termékek közül milyen típusú termék ajánlása áll összhangban a fogyasztóvédelmi elvárásokkal?

Az ügyfél által meghatározott szempont szerint legkedvezőbb vagy legkevésbé kockázatos terméket, jelzés hiányában a legolcsóbb, és/vagy legkevésbé kockázatos terméket, jelezve, hogy a termékkínálatban esetlegesen milyen költségesebb, de több szolgáltatást, előnyösebb feltételeket biztosító termékek érhetőek el.

Ha akciós termék kerül ajánlásra lakossági ügyfél részére, mire kell különösen figyelni a tájékoztatás során?

Egyértelműen be kell mutatni az akció időtartamát és előnyeit a standard, nem akciós termékekkel szemben, meg kell jelölni/említeni, hogy ez az előny milyen időtávra szól, valamint azt, hogy – amennyiben számszerűsíthető – mekkora és milyen időtávra vonatkozó tényleges megtakarítást, illetve kedvezményt jelent az ügyfélnek. Amennyiben a megtakarítás, kedvezmény valamely - akár jogszabályban meghatározott - kondíciótól függ, annak igénybevételi feltételeiről a lehetőség szerint személyre szabottan kell tájékoztatni. Fel kell hívni a figyelmét az akciós időszakot követően fennálló szerződési feltételekre, az akciós időszakhoz képest hátrányosabb kötelezettségekre és kondíciókra is.