

A pénzügyi felügyelés új területe: a fogyasztóvédelem

DR. TEBELI IZABELLA
FŐOSZTÁLYVEZETŐ
FOGYASZTÓVÉDELMI VIZSGÁLATOK FŐOSZTÁLYA

2010. október 20.



Legyen a pénzügyi szektor erős, de ügyfélbarát módon és tisztességes eszközökkel!

elégedett és
tájékozott
fogyasztók

erősödő
bizalom a
szektor iránt

szélesedő
ügyfélkör

a szektor üzleti
dinamikája és a
pénzügyi közvetítő
rendszer szerepe nő

A Felügyelet elvárásai

- **Tisztességes reklám, marketing** az ügyfelek irányába;
- Korrekt, pontos, közérthető információ, tisztességes tájékoztatás a szolgáltatásról, **kockázatairól**;
- **Valós választási lehetőség biztosítása** a fogyasztónak több hasonló termék/szolgáltatás közül;
- Átlátható, közérthető, **egyoldalúan nem változtatható** díjak és tarifák;
- **Reklamáció, panasz esetén** méltányos gyors, díjmentes és ügyfélbarát ügykezelés a szolgáltatónál, lehetőleg a kölcsönös megelégedésre szolgáló **megoldással**.

Tájékoztatás, tájékoztatás, tájékoztatás

- Szerződéskötést/szolgáltatásnyújtást megelőzően
- A szerződés időtartama alatt folyamatosan
- A szerződéses kapcsolat megszűnésekor

Beérkezett kérelmek statisztikája

- **2009-es ügyszám: 11481**
- **2010. szeptember 1-ig beérkezett ügyek száma: 8672**

A Felügyelet 2010. szeptember 1-ji átszervezése

- **A Fogyasztóvédelmi igazgatóság egy új főosztállyal bővült: jogérvényesítési terület kialakítása**
- **Elvált egymástól az eljárás vizsgálat lezáró szakaszai és**

A Fogyasztóvédelmi igazgatóság tevékenységének folyamata



Eszközök meghatározása

- A jogsértő gyakorlat megszüntetésére vonatkozó azonnali hatályú **felszólítás**
- Fogasztóvédelmi bírság alkalmazása
- **Hatósági szerződés** megkötése határozathozatal helyett
- **Jogszabály**-módosítás kezdeményezése
- **Kommunikáció a média segítségével** (jogsértés hiányában is)
- Közérdekű **igényérvényesítés** (új eszköz)

Általános tapasztalatok I.

- **Időben később jelentkeztek:** tömegesen érkező panaszok az Fttv. hatálybalépését követően 1 évvel
- **Tipikus esetek**
 - nem jellemző a megtévesztő reklám, ha mégis - GVH
 - elsősorban megtévesztő tájékoztatás
- **Kommunikációs csatorna:**
 - telefon (call center - rögzített vonal)
 - írásban
 - ügyintéző/ügynök személyes tájékoztatása (problémás bizonyítás)

Általános tapasztalatok II.

- **tipikus megtévesztő információ:**
 - **díj, költség**
 - **valamely előny ügyfél általi elérése feltételhez kötött, amelyről nem kap tájékoztatást**
- **Problémás esetek:**
 - **Fttv. hatálybalépése előtti ügyek**
 - **szóbeliség – nehezen bizonyítható**

Megtévesztő mulasztás Fttv. 7. §

- hitelének előtörlesztésekor a fogyasztó **nem kapott tájékoztatást** arról, hogy adott hónap meghatározott napjáig való **befizetés esetén mentesül az utolsó havi törlesztőrészlet megfizetése alól**
- tájékoztatás **sem az ügyintéző, sem a bank** írásos felhívása útján sem valósult meg,
- **utólag derült ki**, hogy pár nappal korábbi előtörlesztés esetén elengedték volna az utolsó részletet

Megtévesztő mulasztás Fttv. 7. §

Megtévesztő:

- *tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat, elrejt, vagy*
- *azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, és*
- **ezáltal ügyleti döntést befolyásolja vagy arra alkalmas**

Elhallgatta az ügyintéző az utolsó törlesztőrészlet alóli mentesülés feltételét, így alkalmas volt a fogyasztói magatartás torzítására.

Agresszív kereskedelmi gyakorlat

- **Gólyatábor – vetélkedő – csoportos, dömpingszerű szerződéskötés**
- **Eredmény: mintegy 150 bankszámlaszerződés (extra szolgáltatásokkal), nagy részük megszüntetésre került**
- **Körülmények:**
 - **szabadidős tevékenység közben, fogyasztó zavarása**
 - **10-25 perc a nyomtatvány csoportos kitöltésre**
 - **pont járt a csapatnak egyéni akarat**



Agresszív kereskedelmi gyakorlat

Agresszív:

- pszichés vagy fizikai **nyomásgyakorlással**,
 - akár hatalmi helyzet kihasználása,
 - akár a fogyasztó zavarása révén,
- jelentősen **korlátozza** /alkalmas/ a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási szabadságát, **lehetőségét a tájékozott döntésre** és
- ezáltal olyan **ügyleti döntés** meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg /alkalmas/.

Súlyosbító körülmény:

- **fiatal, pénzügyekben nem jártas,**
- **saját jövedelemmel nem rendelkező személyek,**
- **érintett hallgatók nagy száma**

- gólyatábor
- bankszámlaszerződést kitöltők között nyereményeket sorsolnak – szóbeli ígéret
- több tanú meghallgatása
- egybehangzó nyilatkozatok

31. pont:

- **hamis benyomás keltése, hogy a fogyasztó már megnyert, meg fog nyerni, vagy meghatározott cselekmény megtétele révén fog megnyerni egy nyereményt vagy egyéb előnyhöz jutni,**
- **valójában nincs ilyen nyeremény, előny, vagy**
- **a nyeremény, illetve egyéb előny érvényesítése, illetve igénybevétele a fogyasztó számára meghatározott pénzüsszeg megfizetéséhez vagy költségek viseléséhez kötött.**

Az ügynökök alaptalanul ígérték Hungaroringes tesztvezetést, LCD TV-t, ingyen italt – nem volt sorsolás

Magatartási Kódex

- **betartatását az Fttv. biztosítja**
- **elsősorban átfogó vizsgálatok:**
 - **előzetes tájékoztatás**
 - **árazás**
 - **problémás hitelek kezelése**

Panaszkezelési szabályzat

- **Hpt. 215/B. § (13) előírásának való megfelelés folyamatos vizsgálata:**
- **Fiókokban történő kifüggesztés**
- **Honlapon történő megjelentetés**

KHR-rel kapcsolatos jogszabálysértések

- Tipikus eset a Hpt. által előírt előzetes, valamint utólagos értesítés elmulasztása
- A Felügyelet elvárja az igazolható módon történő postázást is

Jövőkép: Pénzügyi Békéltető Testület

- **Alternative Dispute Resolution** – európai és amerikai modell
- Meglévő testületek munkájának kiegészítése
- Pénzügyi kérdések leválasztása
- Felügyeleti érdek = fogyasztói érdek
- **Gyors, hatékony, olcsó** megoldás a **kárigények**, szerződéssel összefüggő **vitás esetek** rendezésére

Köszönöm a figyelmet!

Változások a fogyasztóvédelem területén – gyakorlati problémák

2010. október 20.

dr. Horváth Anna

osztályvezető

Fogyasztópolitikai főosztály

PSZÁF



Változások a fogyasztóvédelem területén – gyakorlati problémák

1. Magatartási Kódex
2. A Magatartási Kódex betartatása
3. Hpt. módosult szabályai



1. A lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szóló Magatartási Kódex

Cél	<ul style="list-style-type: none">• Jogszabályi előírásokon felüli norma kialakítása• Fogyasztóvédelem erősítése
Hatályba lépés	<ul style="list-style-type: none">• 2010. január 1.• 13 aláíró+262 csatlakozó
Hatálya	<ul style="list-style-type: none">• Tárgyi: Lakossági hitelezés (+pénzügyi lízing)• Személyi: Lakossági hitelezéssel foglalkozó pénzügyi szervezetek

1. A Magatartási Kódex alapelvei

Átláthatóság

- közérthetőség,
- transzparencia fokozott érvényesítése,
- a szükséges információk hozzáférhetőségének biztosítása

Szabályelvűség

- a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot segítő elvárásoknak megfelelő eljárás szabályzatokban történő rögzítése a hitelezők által

Szimmetria

- nem csak a kedvezőtlenül, hanem a kedvező módosítás ha a körülmények 3 változnak (= a hitelterhek csökkenése)

1. A Kódex által szabályozott egyes kérdéskörök

1. a felelős hitelezés
2. a szerződéskötés előtti hitelezői magatartás, tájékoztatás nyújtás
3. a szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosítása,
4. az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése esetén alkalmazandó eljárások
5. a végrehajtási eljárások előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelezői magatartás.



2. A Magatartási Kódex betartatása

- A Magatartási Kódex megszegésével megvalósított tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat esetén, a **PSZÁF eljárást indíthat az Fttv. szerint.** (Az Fttv. alapján többféle szankció, akár 2 milliárd forint bírság is kiszabható.)
- A PSZÁF proaktív módon követi nyomon az intézmények gyakorlatát, **jelenleg témavizsgálat van folyamatban 30 intézménnyel szemben** (bank, pénzügyi vállalkozás, fióktelep)

2.1. Kódex Témavizsgálat

- 2010. március 24.
- 30 pénzügyi intézmény
- Psztv. 48/A. és 48/K. §§ alapján
- Kódex-szel ellentétes magatartás=Fttv. szerinti megtévesztő kereskedelmi gyakorlat
→ bírság
- Eljárási határidő 6 hó (2010. november 1.)
- Határozatok közzététele
- Összefoglaló jelentés



2.2. Vizsgálat alá vont intézmények köre

Allianz Bank Zrt.	OTP Jelzálogbank Nyrt.
Banco Primus Fióktelep Magyarország	Porsche Bank Hungaria Zrt.
Bank Plus Zrt.	Raiffeisen Bank Zrt.
Budapest Hitel és Fejlesztési Bank Nyrt.	SOPRON BANK BURGENLAND Zrt.
CIB Bank Zrt.	UniCredit Bank Hungary Zrt.
Citibank Europe Plc. Magyarországi Fióktelep	UniCredit Jelzálogbank Zrt.
Credigen Bank Zrt.	AEGON Magyarország Hitel Zrt.
Erste Bank Nyrt.	UCB Ingatlanhitel Zrt.
FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	CIB Credit Zrt.
FHB Jelzálogbank Nyrt.	Erste Leasing Autófinanszírozási Zrt.
K&H Bank Zrt.	HSBC Credit Pénzügyi Szolgáltató Zrt.
Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.	Lombard Finanszírozási Zrt.
Magyarországi Volksbank Zrt.	MKB Euroleasing Autóhitel Zrt.
Merkantil Bank Zrt.	Provident Pénzügyi Zrt.
MKB Bank Zrt.	OTP Bank Nyrt.



2.3. A Magatartási Kódex témavizsgálat

(2010. október 1.)

- Porsche Bank, HSBC, Erste Leasing, Merkantil Bank, Provident, K&H
- 4 bírsághatározat,
- 1 kötelezés,
- 1 intézkedés alkalmazása nélküli lezárás

2.4. Magatartási Kódex témavizsgálat Eddig megállapított + tapasztalatok



tájékoztatási
tevékenység jelentős
fejlődése

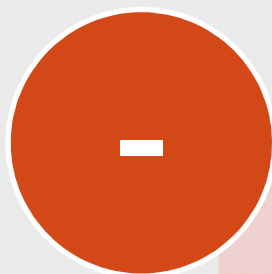
Kódexnek megfelelő
szerződésmódosításra
felhatalmazó
rendelkezők



2010. január 1.
napjától a
szimmetria elv
érvényesül

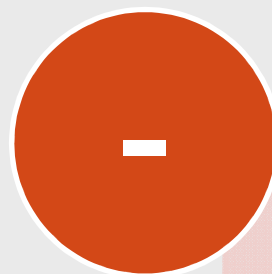
Kódex végrehajtási
rendelkezései belső
szabályzatokban,
ügyfél-
tájékoztatókban

2.5. Magatartási Kódex témavizsgálat Eddig megállapított hiányosságok



Hpt.
tájékoztatás,
Árazási Elvek

Kódex
előzetes
tájékoztatás
egyres elvei



Kódex
preambuluma
(ügynökök)

Fizetési
felszólító
levelek
tartalmi elemei

3. Hpt. módosult szabályai

2010. január 1.

Hpt. 210.§ módosításának hatályba lépése

→ ~~Kódex-szel~~ összhangban (árazási elvek, oklista)

→ ~~Értesítés~~ szabályainak pontosítása

→ ~~Díjmentes felmondás~~ szabályainak pontosítása

Hpt. 203. § (6) bek.: előzetes tájékoztatás Kódexnek alávetésről

Hpt. 203. § (7) bek.: Kódex közzététele az intézmény honlapján

Hpt. 207. § (2) bek.: üzletszabályzatban feltüntetni a csatlakozás tényét

Hpt. 199. §: 65% kölcsön/év

Hpt. 200. §: lakóingatlanra vételi jog tilos!



Köszönöm a figyelmet!

Horvath.Anna@pszaf.hu

www.pszaf.hu/fogyaszto





FOGYASZTÓVÉDELEM

Ügyfelek tájékoztatása

Előzetes tájékoztatás – papíron vagy tartós adathordozón az alábbiakról:

1. A szolgáltatásra vonatkozó adatok (szolgáltatás kezdeményezése, teljesítés időtartama, határideje)
2. Az ellenszolgáltatásra vonatkozó információk (jutalék, díj, költség, kamatláb és árfolyam)
3. A kapcsolattartás módja és a tájékoztatás gyakorisága (szerződési feltételek megismerése)
4. Felelősség kérdése (hibásan teljesített megbízások, kötelességszegés)
5. A szerződés módosítása, megszüntetése (felmondási jog és annak következményei)
6. A jogorvoslat (jogválasztás, hatáskör és illetékesség, jogviták peren kívüli elintézése)

Ügyfelek tájékoztatása

- ❑ Hirdetmények – akciók (pontos feltételek, akció ideje, akciós időszak utáni feltételek)
- ❑ Kondíciós listák – hitel- és betéti kamatok, árfolyamok
- ❑ Ügyféltájékoztatók
- ❑ Általános szerződési feltételek
- ❑ Üzletszabályzat
- ❑ Panaszkezelési tájékoztató
- ❑ Pénzmosási tájékoztató (az adatrögzítésről)

Utólagos tájékoztatás – ügyfélforgalmi értesítő, számlakivonat

Szerződésmódosítás előtti tájékoztatási kötelezettség
(határidők!!!)

Panaszkezelés

- 2009. évi CXLVIII. törvény a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletének hatékonyabbá tételéhez szükséges egyes törvénymódosításokról
- 153/2009. (VII.23.) Korm. rendelet a pénzügyi szektorban érvényesülő fogyasztóvédelem hatékonyságának növeléséhez szükséges egyes kérdésekről
- 349/2009. (XII.30.) Korm. rendelet a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletének hatékonyabbá tételéhez szükséges egyes törvénymódosításokról szóló 2009. évi CXLVIII. törvénnyel összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról
- **13/2009. számú Vezetői körlevél a Felügyelet panaszkezelési eljárását érintő 2010. január 1-jén hatályba lépő jogszabályváltozásokról.**
- **Magatartási Kódex a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról**

Fogyasztóvédelmi eljárás

Az az eljárás, mely során a Felügyelet ellenőrzi a Szolgáltató fogyasztókkal szemben tanúsítandó magatartását megállapító, a Psztv. 4. §-ban felsorolt **törvényekben** vagy az azok **végrehajtására kiadott jogszabályban** előírt, valamint

- a fogyasztókkal szembeni **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat** tilalmáról szóló törvény (2008. évi XLVII. törvény)
- a **gazdasági reklámtevékenység** alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény (2008. évi XLVIII. törvény), továbbá
- az **elektronikus kereskedelmi szolgáltatások**, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény (2001. évi CVII. törvény)

rendelkezéseinek betartását,

és - ide nem értve a **szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek** és annak joghatásainak megállapítását - eljár e rendelkezések megsértése esetén (ügyészség törvényességi felügyeleti eljárása)

Panaszok kezelése

- **Panaszfelvétel módja:** személyes panasztétel (panaszkönyv), telefonos panaszfelvétel, elektronikus levelező rendszeren keresztül érkező panaszokat (e-mail formájában), a telefaxon, illetve postán keresztül levélben érkező panaszok.

Ezeket az adatokat elérhetővé kell tenni az ügyfél számára (ügyféltájékoztató, honlap)

- **Elutasított panasz esetén** PSZÁF, békéltető testületek – elérhetőségek (honlapon link)
- Egyéb rendelkezésre álló fórumok: OBA, BEVA, NFH, OFE, GVH, illetékes polgármesteri hivatal jegyzője

Az ügyfélvédelem új rendelkezései a Hpt.-ben

- 199. § (1) A Takarékszövetkezet egy naptári évben ugyanannak az ügyfélnek egy alkalommal nyújthat olyan kölcsönt, amelynek:
 - a) teljes hiteldíj mutatója (THM) meghaladja a hatvanöt százalékot és
 - b) összege nem haladja meg a kétszázötvenezer forintot.

- (2) Az (1) bekezdésben meghatározott feltételeknek megfelelő kölcsön lejáratát egy alkalommal legfeljebb hat hónappal hosszabbítható meg.

- 200. § Semmis a fogyasztóval kötött, a vételi jog biztosítéki célú kikötésére vonatkozó szerződés, ha a vételi jog a kötelezett által lakott lakóingatlanra vonatkozik.

Az ügyfélvédelem új rendelkezései a Hpt.-ben

- 200/A. § (1) Ha a Takarékszövetkezet a fogyasztóval devizában nyilvántartott vagy devizában nyújtott és forintban törlesztett (a továbbiakban: deviza alapú) lakáscélú hitel- vagy kölcsönszerződést vagy pénzügyi lízingszerződést kötött, akkor
 - a) a kölcsön folyósításakor a kölcsön,
 - b) a havonta esedékessé váló törlesztőrészlet, valamint
 - c) a devizában megállapított bármilyen költség, díj vagy jutalék

forintban meghatározott összegének kiszámítása - ha a pénzügyi intézmény nem határoz meg saját deviza középárfolyamot - a Magyar Nemzeti Bank által megállapított és közzétett, hivatalos devizaárfolyam alapján történik.

Az ügyfélvédelem új rendelkezései a Hpt.-ben

- **(2)** Ha a Takarékszövetkezet meghatároz saját deviza-középárfolyamot, akkor az (1) bekezdés a)-c) pontjaiban felsoroltak forintban meghatározott összegének kiszámítása a Takarékszövetkezet választása szerint
 - a) a Takarékszövetkezet által megállapított és közzétett, saját deviza-középárfolyama **vagy**
 - b) a Magyar Nemzeti Bank által megállapított és közzétett hivatalos devizaárfolyam alapján történik.
- **(3)** A Takarékszövetkezet az (1) bekezdésben foglaltak alapján elvégzett átváltással és számítással összefüggésben külön költséget, díjat vagy jutalékot nem számíthat fel.

Az ügyfélvédelem új rendelkezései a Hpt.-ben

- **(4)** E § rendelkezéseit megfelelően kell alkalmazni arra az esetre is, ha a törlesztőrészlet fizetése nem havi rendszerességgel történik, valamint ha a fogyasztó a fennálló teljes tartozását (vagy annak egy részét) elő-, illetve végtörleszti.
- **(5)** E § rendelkezéseit nem kell alkalmazni arra az esetre, ha a törlesztőrészlet fizetésére devizában kerül sor.

Szerződésmódosítás

Hpt. 210.§ (3) bek.

Fogyasztóval kötött kölcsönszerződésben az ügyfél számára kedvezőtlenül kizárólag a kamatot, díjat vagy költséget lehet egyoldalúan módosítani.

Egyéb feltétel, ideértve az egyoldalú módosításra okot adó körülmények felsorolását is, egyoldalúan nem módosítható az ügyfél számára kedvezőtlenül.

Az egyoldalú módosítás jogát a hitelező akkor jogosult gyakorolni, ha a módosításra okot adó objektív körülmények tételes meghatározását a szerződés tartalmazza, valamint a hitelező árazási elveit írásban rögzítette.

Szerződésmódosítás

Az árazási elveknek tartalmazniuk kell legalább a következőket:

- a) kamat, díj vagy költség módosítása a szerződésekben foglalt, azok mértékére ténylegesen hatást gyakorló ok alapján történhet;
- b) ha valamely feltétel változása a kamat-, díj- vagy költségelem csökkentését teszi indokolttá, azt is érvényesíteni kell;
- c) az adott kamat-, díj- vagy költségelemre kihatással bíró okozati feltételeket együttesen, tényleges hatásuk arányában kell figyelembe venni;
- d) díjat vagy költséget évente legfeljebb a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett előző évi éves fogyasztói árindex mértékében lehet emelni.

Az árazási elvek megfelelőségét, a Felügyelet ellenőrzi. Az ellenőrzés során a Felügyelet figyelembe veszi az általa is elfogadott Magatartási Kódex rendelkezéseit.

Szerződésmódosítás

Az ügyfél számára kedvezőtlen módosítást a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább hatvan nappal hirdetményben közzé kell tenni. A módosításról és a módosítást követően várhatóan fizetendő törlesztőrészletről az érintett ügyfeleket postai úton vagy más, a szerződésben meghatározott tartós adathordozón értesíteni kell.

Az ügyfél a módosítás hatálybalépése előtt jogosult a szerződés díjmentes felmondására.

Egyéb szerződések egyoldalú, az ügyfél számára kedvezőtlen módosítása: ha a szerződés ezt külön pontban - egyértelműen meghatározott feltételek, illetve körülmények esetére lehetővé teszi.

A szerződés kamatot, díjat érintő - az ügyfél számára kedvezőtlen - módosítását a módosítás hatálybalépését tizenöt nappal megelőzően, hirdetményben közzé kell tenni, elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén elektronikus úton is elérhetővé kell tenni.

Díj vagy költségelemek szerződésben meghatározott számítási módja egyoldalúan, az ügyfél számára kedvezőtlenül nem módosítható.

Szerződésmódosítás

- 210/A. § (2) Fogyasztóval kötött, lakáscélú hitel- és kölcsönszerződésre vagy pénzügyi lízingszerződés a Takarékszövetkezet által az ügyfél számára kedvezőtlenül - e törvény eltérő rendelkezése hiányában - nem módosítható.
- (3) A (2) bekezdésbe ütköző szerződésmódosítás semmis.
- (4) A Takarékszövetkezet által az ügyfél számára kedvezőtlenül kizárólag a kamat tekintetében, kormányrendeletben meghatározott esetekben, feltételekkel és módon módosítható, amennyiben azt a jegybanki alapkamat, a refinanszírozási kamatlábak, a pénzpiaci indexek, a hitelező lekötött ügyfélbetétei kamatának változása, a szabályozói környezet, illetve a hitelkockázat kormányrendeletben meghatározott változása indokolja.

Szerződésmódosítás

(5) Fogyasztóval kötött, lakáscélú hitel- és kölcsönszerződésre vagy pénzügyi lízingszerződés esetében a szerződés felmondását követő kilencvenedik napot követően a pénzügyi intézmény a fogyasztó nem teljesítése miatt késedelmi kamatot, költséget, díjat vagy jutalékot nem számíthat fel a felmondás napját megelőző napon érvényes ügyleti kamatot és kezelési költséget meghaladó összegben.

(6) Amennyiben a szerződés deviza alapú, és a szerződés a szerződés felmondása bekövetkezésekor a fennálló tartozás összegének forintban történő meghatározását írja elő, az (5) bekezdést azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a szerződés felmondását követő kilencvenedik napot követően a pénzügyi intézmény a fogyasztó nem teljesítése miatt, a felmondás napján érvényes ügyleti kamatot és kezelési költséget meghaladó mértékű késedelmi kamatot, költséget, díjat vagy jutalékot nem számíthat fel.

Szerződésmódosítás

A szerződési feltételek tisztességtelensége (Ptk. 209.§)

Tisztességtelen az általános szerződési feltétel, illetve a fogyasztói szerződésben egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltétel, ha a feleknek a szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megsértésével egyoldalúan és indokolatlanul a szerződési feltétel támasztójával szerződést kötő fél hátrányára állapítja meg.

Az általános szerződési feltétel és a fogyasztói szerződésben egyedileg meg nem tárgyalt feltétel tisztességtelenségét önmagában az is megalapozza, ha a feltétel nem világos vagy nem érthető.

Hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció

2009. évi CLXII. törvény a fogyasztóknak nyújtott hitelekről

Ha a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció a teljes hiteldíj mutató értékén kívül hitelkamatot vagy bármilyen más ellenszolgáltatásra - ideértve a díjat, jutalékot, költséget - vonatkozó számadatot megjelöl, a kereskedelmi kommunikációban egyértelműen, tömören és feltűnően, reprezentatív példával bemutatva meg kell adni a következő adatokat is:

- a) a hitelkamat mértéke és típusa (rögzített hitelkamat, változó hitelkamat, vagy mindkettő),
- b) a hitel teljes díja, ideértve annak részét képező díjat, jutalékot, költséget és adót,
- c) a hitel teljes összege,
- d) a hitel futamideje,
- e) a teljes hiteldíj mutató,
- f) termék értékesítéséhez vagy szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó halasztott fizetés formájában nyújtott hitel esetén a termék vagy szolgáltatás készpénzára és az önrész, valamint
- g) a fogyasztó által fizetendő teljes összeg és a törlesztőrészletek összege.

A hitelszerződést megelőző tájékoztatás

A hitelező és adott esetben a hitelközvetítő azt megelőzően, hogy a fogyasztót bármilyen hitelszerződés vagy ajánlat kötné, kellő időben köteles papíron vagy más tartós adathordozón - a fogyasztó által megadott információk alapján - tájékoztatni a fogyasztót (a törvény 1. sz. mellékletében foglaltak szerint) – általános tájékoztatás

Személyre szóló tájékoztatást a fogyasztó által meghatározott hitelcélhoz igazodva (konkrét hitelösszegre és futamidőre) a hitelbírálat elvégzését megelőzően kell átadni.

A jelzáloghitel-szerződés tervezetének (mintaszerződés) egy példányát a fogyasztó részére díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségmentesen rendelkezésére kell bocsátani.

A hitelszerződést megelőző tájékoztatás

A hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a hitelhez kapcsolódó járulékos szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésének kötelezettségét is jelezni kell egyértelműen, tömören és feltűnően, a teljes hiteldíj mutatóval együtt.

A hitel költségeinek módosítására vonatkozó tájékoztatási kötelezettség

A referencia-kamatlábhoz kötött hitelkamat esetén a felek a hitelszerződésben megállapodhatnak arról, hogy a hitelező a fogyasztót rendszeresen honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggesztve tájékoztatja a referencia-kamatláb változásáról.