



KERESKEDELMI KOMMUNIKÁCIÓ ELKÉSZÍTÉSÉRE VONATKOZÓ JOGSZABÁLYI RENDELKEZÉSEK ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI ELŐÍRÁSOK



Készítette: dr. Verle Katalin

A prezentáció a Zsigrai Kft. szervezésében Kecskeméten, 2015. április 16. napján megtartott konzultáción hangzott el, a Takarékbank Zrt. képviseletében a konzultáción megjelent szakértők előadásában.



Jelen prezentáció célja, hogy a bemutassa mindazon minimum feltételeket, amelyek a kereskedelmi kommunikációk fogyasztóvédelmi célú véleményezése során vizsgálándóak, kiemelve a betéti- és hiteltermékeket.

Felhívom figyelmét, hogy a kereskedelmi kommunikációra vonatkozó jelen anyagban ismertetett szabályok nem teljes körűen kerültek bemutatásra, továbbá az egyes kereskedelmi kommunikációk jogszabályi, fogyasztóvédelmi megfelelése minden esetben egyedileg vizsgálándó, tekintettel azok képi megjelenítésére is.



PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELEM ÁLTALÁNOSÁGBAN

A fogyasztóvédelemi megfelelés biztosításáról szóló
20/2014. számú
Igazgatósági szabályzat

Bármely kommunikációs csatornán, az ügyfelek számára szóban és írásban közölt kommunikációt jogi és fogyasztóvédelmi kontroll előz meg!

A FÜFK minden kereskedelmi kommunikációt, illetve ügyfél tájékoztatást célzó anyagot véleményez.

Véleményezési szempontok:

- legyen **közérthető, egyértelmű**, jól olvasható;
- helytálló, **megalapozott, valós információk**;
- **tartalmazza** a kínált pénzügyi termékkel kapcsolatban **jogszabályban előírt kötelező információkat**;
- lehetőségekhez mérten **teljes körű**;
- ha akciós feltételű a termék, a hirdetésnek **egyértelműen be kell mutatni** az akció előnyeit a standard, nem akciós feltételű termékkel szemben;
- **tilos a sorsolásra vonatkozó reklám** (*nem vonatkozik a nyereménybetétre*).





KERESKEDELMI KOMMUNIKÁCIÓ

Kereskedelmi kommunikáció: a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől:

- Plakát,
- szórólap,
- pulton elhelyezett felirat,
- újsághirdetés,
- a hitelintézet tevékenységéhez kötődő témában, a hitelintézet munkatársával készülő PR interjú,
- képanyagban megjelentetett szöveg,
- TV- Rádió anyag,
- ügyfelek részére átadandó tájékoztató dokumentum,
- borítékon elhelyezett termékmegjelenítés stb.



A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény

A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény

A fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (Fnyht.)

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. Törvény

A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grt.)

A betéti kamat és az értékpapírok hozama számításáról és közzétételéről szóló 82/2010. (III.25.) Kormányrendelet (EBKM rendelet)

A teljes hiteldíj mutató meghatározásáról, számításáról és közzétételéről szóló 83/2010. (III.25.) Kormányrendelet (THM rendelet)



TISZTESSÉGTELEN KERESKEDELMI GYAKORLAT



Tisztességtelen a kereskedelmi gyakorlat:

- ha azt nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, és nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően folytatják,
- ha befolyásolhatja a fogyasztók üzleti döntéseit: az ügyfelet olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.

Az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat a fogyasztói magatartást torzítja.

Megtévesztő kereskedelmi gyakorlat

- nem valós információt tartalmaz
- valós tényről olyan módon jelenít meg, amely alkalmas az Ügyfél megtévesztésére
- a fogyasztói magatartást torzítja

Tévedésből vagy szándékosan alacsonyabb THM érték közlése.

Annak elhallgatása, hogy a betélekötés kizárólag meghatározott ideig érhető el akciós kamattal, ezt követően alacsonyabb kamatozásúvá fordul át.

Agresszív kereskedelmi gyakorlat

- pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlás
- Ügyféllel szembeni hatalmi helyzet kihasználása
Ügyfél zavarása révén
- A fogyasztói magatartást torzítja

Az ügyintéző megfenyegeti az Ügyfelet, hogy valamely terméket vagy szolgáltatást vegye igénybe.

Az ügyintéző azzal érvel hitelfelvételnél, hogy a hiteligénylésen az Ügyfél családjának megélhetése múlik.





PIACELSŐSÉGI ÁLLÍTÁSOK

Az árak mértékére, legalacsonyabb voltukra, valamint a szolgáltatások minőségének piacvezető voltára vonatkozó állítások alkalmasak a fogyasztói döntések befolyásolására.

„legkedvezőbb hitel”

„legalacsonyabb kamat”

„kedvező ajánlat”

„olcsó hitel”

Alapelv:

- az állítás közzétételének teljes időtartama alatt objektíven megalapozottnak kell lennie (igaz és pontos),
- a fogyasztókhöz eljuttatott információk valóságtartalmát minden esetben a közreadónak kell igazolni,
- a piacelsőséget, abszolút elsőbbséget kifejező felsőfokú jelző megalapozottságát a vállalkozásnak valamennyi versenytárrsal, illetve versenyző termékkel szemben bizonyítania kell.

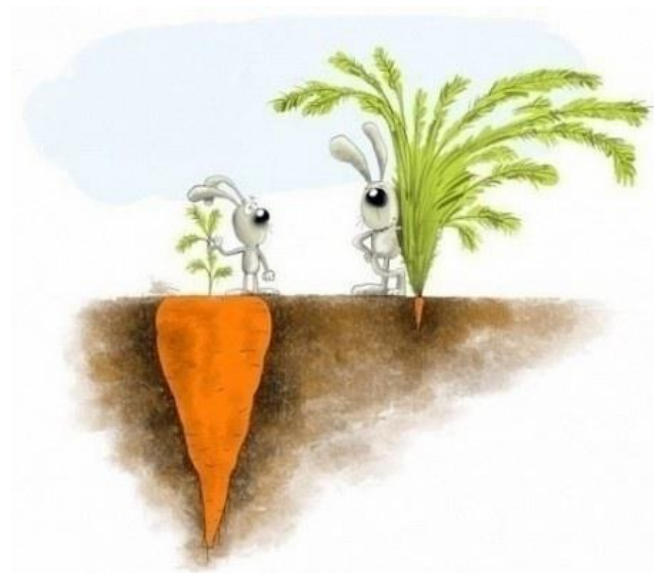
Ezek hiányában:



MEGALAPOZATLAN PIACELSŐSÉGI ÁLLÍTÁS



BÍRSÁG KOCKÁZATA





GVH BÍRSÁGOLÁSI GYAKORLATA

A **K&H** arról tájékoztatta az ügyfeleket, hogy évi 7,80 % kamat és EBKM jár a megtakarítás keretében

- A hirdetés nem terjedt ki valamennyi lényeges feltételre (utalás sem volt a további feltételekre)

Az **évi 7,80 % kamat és EBKM mérték nem bizonyult valósnak**, mivel az akciós, a piaci szintet jelentősen meghaladó, magas kamatszint csak **lényeges feltételek együttes teljesülése esetén volt elérhető**:

- A megtakarítás összege 150.000 Ft és 25 millió Ft közötti,
- A megtakarítás 1/3 részét betétbe, 2/3 részét pedig befektetési alapba kellett elhelyezni,
- A megtakarítást a befektetési alapok közül kizárólag zártvégű befektetési alapokba, zártvégű eszközalapokba vagy K&H hozambiztos életbiztosításba lehetett elhelyezni,
- 60 napos futamidejű betétlekötésre vonatkozóan,
- Csak új megtakarítás esetén.

**80.000.000
FORINT BÍRSÁG**

A **Netrisk.hu** arra hívta fel a fogyasztók figyelmét, hogy az „**igazán jó ajánlatokat**” és az „**igazán olcsó kötelezőt**” a Netrisk.hu weboldalán találhatják meg.

A GVH megítélése szerint mindkét állításnak **az az üzenete a fogyasztók számára, hogy a versenytársakhoz képest jobb ajánlatokat talál a fogyasztó** a Netrisknél, így ezek piacelsőségi állításoknak minősülnek. A vállalkozás nem igazolta az állításának megalapozottságát.

**50.000.000
FORINT BÍRSÁG**





BETÉTRE VONATKOZÓ KERESKEDELMI KOMMUNIKÁCIÓ

- Figyelemfelhívás arra vonatkozóan, hogy a betéti szerződés részletes leírását az üzletszabályzat (vagy más dokumentum) tartalmazza.
- Ha a betét kamatlába vagy bármilyen költsége szerepel, közvetlenül ezt követően az **EBKM mértékét is, a rövidítés feltüntetésével, két tizedesjegy pontossággal, legalább ugyanakkora méretben, megegyező megjelenítésben fel kell tüntetni.**
- Ha kapcsolódik állami támogatás, akkor a támogatással és a támogatás nélkül számított EBKM értékét is meg kell adni.
- Ha valamilyen kedvezményt vettek figyelembe és a kedvezmény valamilyen feltételtől függ, a kereskedelmi kommunikációnak legalább a részletes feltételek pontos elérhetőségét tartalmaznia kell.
- Kedvezményes kamattal meghirdetett, automatikusan megújuló betét esetén az akciós EBKM mellett szerepeltetni kell a nem akciós EBKM értékét is.





THM FELTÜNTETÉSE

FOGYASZTÁSI HITELEK

JELZÁLOGHITELEK

Alkalmazandó jogszabály

Fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló törvény

THM rendelet

Mikor kell szerepelnie?

Minden esetben

ha szerepel a hitel kamata, bármilyen költsége, törlesztőrészlete vagy ezekkel összefüggésbe hozható bármilyen utalás

Formai követelmény

- feltűnően megjelenítve
- rövidítés feltüntetésével,
- 1 tizedesjegy pontossággal

- kamattal, díjjal, stb azonos megjelenítésben, feltűnően
- rövidítés feltüntetésével,
- 1 tizedesjegy pontossággal

Egyéb

reprezentatív példa:
ha szerepel a hitel kamata, díja, jutaléka, bármilyen költsége

a THM meghatározása az aktuális feltételek és a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt, a feltételek változása esetén a mértéke módosulhat, a THM mutató értéke nem tükrözi:

- a hitel árfolyamkockázatát,
- a hitel kamatkockázatát.

Járulékos szolgáltatások feltüntetése : pl. vagyonbiztosítás megkötése, vagy megléte





MOST INDULÓ KÖLTSÉGEK NÉLKÜL! *

Lakáscélú kiváltó hitel: THM: 4,65-5,98%

Szabad felhasználású kiváltó hitel: THM: 5,71-7,05%

* A Bank nem számítja fel az értékbecslés díját egy ingatlanra vonatkozóan, a folyósítási jutalékot, valamint a közjegyzői okirat díját 20 000 Ft értékhatárig.

A THM-ek meghatározása az aktuális, feltételek, illetve a hatályos jogszabályok figyelembevételével történt, 5 M forint összegű 20 éves futamidejű kölcsönre vonatkozóan, a feltételek változása esetén mértéke módosulhat. A THM mutató értéke nem tükrözi a hitel kamatkockázatát. A fedezetül bevont ingatlanra vonatkozóan vagyonbiztosítás megléte, vagy megkötése szükséges. **A THM mértéke függ a hitelbírálat eredményétől.**

A tájékoztatás nem teljes körű és nem minősül ajánlattételnek. **A Hitelintézetek a hitelbírálat jogát fenntartják.** A TakaréK Kiváltó Hitel részletes feltételei megtalálhatók a vonatkozó Üzletszabályzatban, az Általános Szerződési Szabályokban illetve a Hirdetményben, amelyeket a Szövetkezeti Hitelintézetek ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, és honlapján érhet el. További, részletes információért forduljon a Szövetkezeti Hitelintézet munkatársaihoz!



Köszönöm a figyelmet!
Fogyasztóvédelmi kérdésekkel kérem,
keresse
a Takarékbank Zrt. Compliance
Szakterületét,
a fogyasztovedelem@tbank.hu címen!

