

Mindennapjaink során számtalan kisebb-nagyobb döntést kell hoznunk, jelentős részük pedig valamilyen termék vásárlásával vagy szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos. Minden ilyen esetben jogszabályok védik érdekeinket, biztonságunkat, s persze pénztárcánkat – így van ez a banki szolgáltatások esetén is.

A Raiffeisen Bank kiemelten fontosnak tartja, hogy ügyfelei megismerjék a fontosabb jogszabályi előírásokat, amelyek meghatározzák a bankok és ügyfelek viszonyát, mindkét fél jogait és kötelezettségeit, ezért hoztuk létre a jelen tájékoztatót.

Bízunk benne, hogy kiadványunk hozzásegíti Önöket, ügyfeleinket a tudatos, átgondolt és érdekeiket leginkább szolgáló pénzügyi döntésekhez.

## **Mi a fogyasztóvédelem?**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szabályozza általában a fogyasztóvédelmi alapelveket Magyarországon, azonban ezen törvény hatálya a bankokra nem terjed ki.

A fogyasztói érdekek védelme öt alapelvre épül:

- A fogyasztók egészségének és biztonságának védelme.
- A fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme.
- A fogyasztók tájékoztatása és oktatása.
- A fogyasztói igény érvényesítése.
- A fogyasztók képviselése.

## **Vonatkozó főbb jogszabályok a bankokra vonatkozóan**

- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (Fttv.)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
- 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről (Fhtv.)
- 2009. évi LXXXV. törvény a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról (Pft.)

28/2014 (VII.23) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról, melyet 2019. március 1. hatállyal felvált az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet

## **Ki a fogyasztó?**

A fogyasztó egy szolgáltatás igénybevétele során az a személy, akinek a szolgáltató a szolgáltatást nyújtja, továbbá, aki szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatást vagy ajánlatot kap feltéve, hogy önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében, azaz magánszemélyként (természetesen személyként) jár el.

## **Tájékoztatás**

Mielőtt egy terméket megvásárol, feltehetően tájékozódik annak minőségéről, áráról, szavatosságáról, vagyis a termék jellemzőiről. Nincs ez másképp a banki, pénzügyi termékekkel kapcsolatban sem. A bank által kínált termékek vagy szolgáltatások igénybevétele előtt tájékozódni szükséges azok feltételeiről, az úgynevezett kondíciókról; csak így deríthető ki, hogy valóban megfelelnek-e elvárásainak, céljainak.

A bank köteles a termék kondícióiról, annak előnyeiről, esetleges hátrányairól részletes tájékoztatást adni, vagyis a banknak eleget kell tennie tájékoztatási kötelezettségének.

A jogszabály szerint a tájékoztatási kötelezettség alapján minden pénzügyi intézmény, így a Raiffeisen Bank is köteles meghatározott információkat közzé tenni, úgymint:

- az általános üzleti feltételeket is tartalmazó üzletszabályzatot
- az ügyfeleknek ajánlott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos szerződési feltételeket, kamatokat, szolgáltatási díjakat, egyéb költségeket.

Ezeket a fiókok ügyfélterében, hirdetmény formájában kell közzétenni. Elektronikus kereskedelmi szolgáltatások nyújtása esetén pedig folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton kell elérhetővé tenni.

A Raiffeisen Bank által végzett tevékenységekre vonatkozó általános szerződési feltételeket minden ügyfélre vonatkozóan az Általános Üzleti Feltételek foglalják össze. Ezen felül a lakossági ügyfelek részére a Lakossági Üzletszabályzat, valamint a Befektetési Szolgáltatási Üzletszabályzat foglalja össze az egyes termékekre vonatkozó információkat, az ügyfelek és a bank jogait és kötelezettségeit. Az üzletszabályzatokon kívül a fogyasztói szerződések mintapéldányai is díjmentesen hozzáférhetők minden bankfiókunk ügyfélterében. Szintén nagyon fontos, hogy a konkrét kondíciókat Bankunk Kondíciós Listái tartalmazzák.

A pénzügyi szervezetek, így a bankok esetén tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak nevezzük, amikor a pénzügyi szervezet nem az elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően jár el, és így rontja a fogyasztó lehetőségét arra, hogy tájékozott döntést hozzon. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. XLVII. Törvény általában is tiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, de két magatartástípust külön nevesít: a megtévesztő és az agresszív gyakorlatot.

Megtévesztő gyakorlatnak minősül többek között:

- valótlan információ közlése
- valós tény megtévesztésre alkalmas módon való közlése
- jelentős információ elhallgatása
- jelentős információ félreérthető közlése

Agresszív gyakorlat:

- zaklatás, kényszerítés

Az MNB elvárt magatartásnak tekinti, hogy a pénzügyi szervezet – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseivel összhangban – az olyan fogyasztó magatartását vegye alapul, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Az MNB tájékoztatása alapján a következő tényezők tartoznak ebbe a körbe:

- a szerződés, illetve az Általános Szerződési Feltételek elolvasása,
- a szolgáltató ügyfélszolgálatának információszerezés céljából történő felkeresése,
- tájékozódás a termék díjairól, költségeiről, kamatairól, minőségéről, egyéb jellemzőiről, a fogyasztót megillető jogokról - például hibás teljesítés vagy jogorvoslati lehetőségek tekintetében.

## Magatartási Kódex

A Raiffeisen Bank, mint felelős pénzügyintézet 2009. szeptember 16. napján az elsők között írta alá a banki Magatartási Kódexet. A Kódex célja az volt, hogy erősítse a lakossági hitelfelvevők és a hitelezők közötti kapcsolatban nélkülözhetetlen bizalmat. Az aláírók vállalták, hogy a lakosság körében átlátható és felelős magatartást tanúsítanak ügyfeleikkel szemben mind a hitelnyújtást megelőző időszakban, mind a felvett hitelek teljes futamideje alatt, továbbá a fizetési nehézségek felmerülése esetén követendő eljárásaikban is. A Kódex meghatározta a lakossági hiteleket nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásának alapvető szabályait.

Az Országgyűlés és a Kormány 2014-ben a Magatartási Kódex számos rendelkezését – elsősorban a szerződési feltételek futamidő alatti egyoldalú módosításához kapcsolódó szabályokat - jogszabályokban szabályozta, ami szükségessé tette a dokumentum felülvizsgálatát. A Magyar Nemzeti Bank (MNB) és a Magyar Bankszövetség egyeztetése nyomán így 2015. február 1-jétől az Aktualizált Magatartási Kódex lépett hatályba, amely a jogszabályi szinten nem szabályozott rendelkezéseket tartalmazza.

Az aktualizált Kódex előírásai kapcsán a pénzügyi intézmények belső üzletmenetükben is érvényesítik a transzparencia (közérthetőség, átláthatóság, a szükséges információkhoz való hozzáférhetőség), a szabályelvűség (a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő elvárásoknak megfelelő, szabályzatokban is rögzített hitelezői gyakorlat) és a szimmetria (az esetleges egyoldalú költségemelések mellett kedvezőbbé vált feltételek esetén költségcsökkentésekkel ezek hatását is érvényesíteni kell az ügyfeleknek) elveit.

Ennek megfelelően az aktualizált Kódex szabályozza:

- a felelős hitelezés általános normáit,
- a szerződéskötés előtti hitelezői magatartás általános elveit,
- az ügyfelek fizetési nehézségének kezelése körében alkalmazandó eljárásokat,
- végrehajtási eljárások előtt és alatt alkalmazandó felelős hitelezői magatartás elveit.

## Adatvédelem

A Bank az adatvédelmi tevékenységét és gyakorlatát az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) és a vonatkozó különböző ágazati jogszabályok rendelkezési alapján alakította ki és működteti.

A személyes adatok kezelése során a Bank minden esetben szem előtt tartja, betartja és megtartja az adatvédelmi alapelveit (jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, célhoz kötöttség,

adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság, integritás és bizalmas jelleg, elszámoltathatóság) és az adatkezelés jogalapjait (az érintett hozzájárulása, szerződés teljesítése, jogi kötelezettség teljesítése, jogos érdek érvényesítése).

A Bank az ügyfelektől (érintettektől) érkező adatvédelemmel kapcsolatos kérelmeket/bejelentéseket és panaszokat a beérkezést követő 30 napon belül (a határidő két alkalommal 1-1 hónappal hosszabbítható) feldolgozza és az érintetteknek megválaszolja.

Az ügyfelek (érintettek) a személyes adataik kezelésével kapcsolatos panaszaikkal a Bankhoz és a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH), illetve a jogaik vélelmezett megsértése esetén bírósághoz fordulhatnak.

A részletes szabályzatokat, leírásokat és tájékoztatókat a Bank adatvédelmi szabályzata és a különböző adatkezelésekhez kapcsolódó adatkezelési tájékoztatók tartalmazzák, melyek elérhetőek a Bank honlapján.

<https://www.raiffeisen.hu/raiffeisen-csoport/raiffeisen-bank-zrt/jogi-nyilatkozatok/adatkezelesi-tajekoztato>

## **KHR**

A Központi Hitelinformációs Rendszer (a továbbiakban: KHR) a BISZ Zrt. kezelésében álló hitelinformációs adatbázis, amely hozzájárul ahhoz, hogy a hitelt nyújtók felmérjék a hitelt igénylők hitelképességét.

A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (a továbbiakban: KHR tv.) bevezette a teljeskörű lakossági hitelnyilvántartást. A Hpt.-ben megjelölt, ügyfél által igénybe vett szolgáltatás esetén a hitelintézet KHR felé történő adatátadási kötelezettsége nemcsak a fizetési kötelezettség elmulasztása, valamint a visszaélés eseteiben áll fenn, hanem köteles a természetes személlyel megkötött szerződésre vonatkozóan is a referenciaadatokat a szerződés megkötését követően a KHR részére haladéktalanul írásban továbbítani.

Amennyiben az Ügyfél az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy:

- a lejárt és meg nem fizetett tartozása összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és
- ez a minimálbér összegét meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt,

úgy a mulasztáshoz kapcsolódó adatok (továbbiakban negatív információk) átadásra kerülnek a KHR-be.

Az adatokat a KHR – a törvényi előírásnak megfelelően – az adatátadás időpontjától számítva pozitív információk esetén a szerződés megszűnéséig vagy ügyfél írásbeli kérelme esetén további öt évig, mulasztás esetén tíz évig, illetve késedelmes tartozás teljesítése esetén a teljesítéstől számított 1 évig kezeli.

Az Ügyfélnek joga van a róla nyilvántartott adatokat megismerni. Bármely KHR-hez csatlakozott pénzügyi szervezetnél korlátlan számú tájékoztatást kérhet arról (Ügyféltudakozvány

formanyomtatvány kitöltésével), hogy milyen adatok szerepelnek róla a KHR-ben, illetve melyik intézmény adta át ezeket, ki, mikor és milyen jogcímen fért hozzá ezekhez az adatokhoz. A tájékoztatásért költségtérítés és egyéb díj nem számolható fel.

A KHR-re vonatkozó részletes tájékoztatás az **MNB tájékoztatója magánszemélyek részére a Központi Hitelinformációs Rendszerrel** tartalmazza, amely az alábbi linken érhető el:

<https://www.mnb.hu/letoltes/tajekoztato-maganszemelyek-reszere-a-kozponti-hitelinformacios-rendszerrol-1.pdf>

<https://www.mnb.hu/letoltes/21-penzugyi-navig ator-khr.pdf>

### Ügyfélpénzek védelme

A magyarországi pénzintézeteknél az ügyfelek által elhelyezett pénzek, megtakarítások kiemelt védelemben részesülnek. A Raiffeisen Banknál elhelyezett megtakarítások, befektetések védelmét Magyarországon két alap látja el:

az Országos Betétbiztosítási Alap, vagyis az OBA, mely a betéteket biztosítja és a Befektető-védelmi Alap, vagyis a BEVA, mely a befektetéseket biztosítja.

#### OBA – Országos Betétbiztosítási Alap

A betétbiztosítás az ügyfelek betéteinek védelmét szolgálja. Ha valamely bank nem tudna eleget tenni a betétesekkel szembeni fizetési kötelezettségének, azaz nem tudná visszafizetni ügyfeleinek a nála elhelyezett a betétjük összegét, akkor az OBA meghatározott összegig kártalanítást fizet az ügyfél részére.

Az Alap biztosítása csak a névre szóló, állami garancia nélküli betétekre terjed ki. Az Alap a kártalanításra jogosult személy részére a befagyott (azaz a bank által ki nem fizethető) betét tőke- és kamatösszegét személyenként és hitelintézetenként összevontan meghatározott összeghatárig (jelen anyag készítésekor legfeljebb 100.000 euróig) forintban fizeti ki kártalanításként.

Ha valakinek több pénzintézetben is van megtakarítása, a fenti összeghatárt bankonként kell érteni.

<https://www.oba.hu/betetvedelem>

#### BEVA - Befektető-védelmi Alap

A BEVA célja az ügyfelek befektetéseinek védelme. Ha valamely BEVA-tag befektetési szolgáltató nem képes kiadni ügyfelei befektetéseit (azaz értékpapírját vagy pénzt), akkor a BEVA kártalanítja az ügyfeleket követeléseik egy részének erejéig.

A BEVA által nyújtott biztosítás a megbízási, kereskedelmi és portfóliókezelési tevékenységre, valamint az értékpapír letéti őrzési, letétkelzési, továbbá az értékpapír-számla és ügyfélszámla vezetési szolgáltatásokra terjed ki. Az Alap kártérítési kötelezettsége akkor következik be, ha a

bíróság a BEVA-tag felszámolását elrendelte, azonban a kártalanítást a befektetőnek kell kérelmeznie.

A kérelmet a BEVA honlapján (<https://bva.hu/hu/>) elérhető formanyomtatványon kell benyújtani, amelyhez mellékelni kell a követelés alapjául szolgáló szerződést is.

A kártalanítási feltételek fennállása esetén a BEVA befektetőnként és BEVA tagonként összevontan legfeljebb 100.000 euró összeghatárig forintban fizet kártalanítást. A kártalanítás mértéke egymillió forint összeghatárig 100%, egymillió forint felett egymillió forint és az egymillió forint feletti rész 90%-a.

### **Fair Bank törvény**

A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény és egyes kapcsolódó törvények módosításáról szóló 2014. évi LXXVIII. törvény „fair”, azaz etikus bankrendszer néven vált ismertté, mely átláthatóvá és ezáltal követhetővé teszi a fogyasztói hitelszerződések kamatának alakulását. A jogszabályok vonatkozó előírásait 2015. február 01. napjától kell alkalmazni.

E törvény alapján, a pénzügyi intézménynek a három évet meghaladó futamidejű hiteleknél a hitelkamatot, míg a referencia kamatlábhoz kötött – így változó kamatozású – hitel esetében a kamatfelárat, legalább három éves kamatperiódusra előre kell rögzítenie.

A kamatváltoztatási mutató valamilyen referenciahozam alapján számított mutató, mely a lehetséges kamatváltozás mértékét fejezi ki. A mutató értékét kamatperiódusonként kell alkalmazni. Azoknál a hiteleknél, ahol legalább három éves kamatperiódus alatt rögzített a kamat, a forint kamatváltoztatási mutatókat kell figyelemmel kíséreni.

A kamatfelár-változtatási mutató a referenciakamathoz hozzáadandó lehetséges kamatfelár mértékét fejezi ki valamilyen referenciahozam alapján. A mutató értékét kamatperiódusonként kell alkalmazni.

Azoknál a hiteleknél, ahol a hitel referenciakamathoz kötött, azaz változó kamatozású, ott a kamatfelár változtatási mutatókat kell figyelemmel kíséreni. Ide tartoznak azok a jelzáloghitelek is, melyek forintosításra kerülnek. Ezen hiteleknél a kamatfelár – a hitelkamat és a referenciakamat különbsége - rögzített a kamatperiódus alatt. A hitel kamata a referenciakamattal változik a kamatperióduson belül, a referenciakamat futamidejéhez igazodva.

A referencia-kamatlábakat és a mutatókat az MNB számítja és teszi közzé. A pénzügyi szolgáltató használhatja a saját kamatváltoztatási, kamatfelár-változtatási mutatóit vagy referencia-kamatlábakat, amennyiben azt a Magyar Nemzeti Bank előzetesen jóváhagyta.

### **Panaszkezelés**

A törvényi szabályozás szerint a pénzügyi intézmény köteles biztosítani, hogy ügyfele a pénzügyi intézmény magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse. A Raiffeisen Bankhoz érkező ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyelete és a válaszadás a Központi Panaszkezelési Csoport feladata.

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra 30 naptári nap, pénzforgalmi szolgáltatást érintő panaszok esetében 15 munkanap áll bankunk rendelkezésére, a panasz befogadásától számítva. Kivételt képeznek a KHR-rel kapcsolatos kifogások, melyeket, a kifogás kézhezvételét követő 5 munkanapon belül bankunk köteles kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről az Ügyfelet írásban, haladéktalanul, de legkésőbb a vizsgálat lezárását követő 2 munkanapon belül tájékoztatni.

A Raiffeisen Bank a beérkezett panaszokat, észrevételeket megkülönböztetés nélkül, egyenlő bánásmód alapján kezeli. A panaszügyintézését végző munkatársak mindenkor elfogulatlanul, az érvényben lévő jogszabályok és belső előírások alapján járnak el. A panaszostól azonosítás céljából bekért adatokra vonatkozó adatvédelmi előírások betartására különös figyelmet fordítunk, biztosítva azt is, hogy ezek az adatok ne szolgáljanak más adatgyűjtési célt.

Bankunk panaszkezelési folyamatára vonatkozó részletes szabályokat A Panaszkezelési tájékoztató, az Ügyfélpanasz-kezelési szabályzat, illetve az Általános Üzleti Feltételek XXI. fejezete tartalmazza. A fentieket Bankunk honlapján, az alábbi linkeken érheti el.

[https://www.raiffeisen.hu/documents/bank/panaszkezeles/panaszkezelesi\\_tajekoztato.pdf](https://www.raiffeisen.hu/documents/bank/panaszkezeles/panaszkezelesi_tajekoztato.pdf)

[https://www.raiffeisen.hu/documents/bank/panaszkezeles/panaszkezelesi\\_szabalyzat.pdf](https://www.raiffeisen.hu/documents/bank/panaszkezeles/panaszkezelesi_szabalyzat.pdf)

<https://www.raiffeisen.hu/raiffeisen-csoport/raiffeisen-bank-zrt/uzletszabalyzatok/altalanos-uzleti-feltetelek>

A Magyar Nemzeti Bank honlapján az alábbi linken talál részletes tájékoztatást:

<https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf>

### Hatóságok

A pénzügyi fogyasztóvédelmet Magyarországon a **Magyar Nemzeti Bank** látja el. Az MNB felügyeletet gyakorol a pénzügyi ágazati törvények hatálya alá tartozó szervezetek és személyek felett. Ennek keretében felügyeli az üzleti és figyelemmel kíséri a pénz- és tőkepiaci intézmények működését a piacfelügyelés és a fogyasztóvédelem eszközeivel.

Az MNB kiadványokat készített a fogyasztók részére 8 témakörben (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>), emellett pénzügyi navigátor füzetek készített (38 témában <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek>)

Az MNB mellett működő **Pénzügyi Békéltető Testület** (PBT) szakmailag független, alternatív vitarendezési fórum, amely a bírósági eljárásoknál gyorsabb és olcsóbb megoldást nyújt a fogyasztók és a velük szerződéses kapcsolatban álló pénzügyi szolgáltató közötti anyagi, polgári eljárást igénylő jogvitákban. A PBT jogosult mind határon belül, mind határon átívelő online pénzügyi fogyasztói szerződésekből eredő pénzügyi fogyasztói jogviták online kezelésére.

<https://www.mnb.hu/bekeltetes>

A **Gazdasági Versenyhivatal** (GVH) a piaci verseny tisztaságán őrködő államigazgatási szerv, mely az Országgyűlés felügyelete alatt működik. Célja hogy a piacok jól, a fogyasztók hasznára működjenek. Fellép, ha a vállalkozások megfélemlítik a fogyasztókat, ha a kivételesen erős piaci helyzetben levő cégek visszaélnek erőfölényükkel, ha a vállalkozások versenykorlátozó megállapodást kötnek, kartelleznek. Ezeket a visszaéléseket bárki jelezheti a hivatal felé. A GVH továbbá ellenőrzi a nagyobb vállalkozások egyesülését, illetve általában a verseny szempontjait képviseli a közigazgatásban. A versenypolitika meghatározó szereplője, versenyjogot alkalmaz. Székhelye Budapesten van, hatásköre országos.

<http://www.gvh.hu/>

**Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** az Infotv. által 2012. január 1-vel létrehozott, az adatvédelmi biztos intézményét felváltó nemzeti adatvédelmi hatóság, melynek feladata a két információs jog védelme és a magyarországi adatkezelések törvényességének felügyelete.

<https://www.naih.hu/>

Az **Egyenlő Bánásmód Hatóság** (EBH) országos hatáskörű államigazgatási szerv, amelynek feladata az egyenlő bánásmód megsértése esetén tett panaszok kivizsgálása és az egyenlő bánásmód szempontjainak érvényesítése a közpolitikai folyamatokban.

<http://www.egyenlobanasmod.hu/>