

Fogyasztóvédelem napjainkban

1. A fogyasztóvédelem fogalma és feladatai, intézményrendszere

A Polgári Törvénykönyv szerint **fogyasztónak az a természetes személy (ember)** tekinthető, aki az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén, szakmáján kívül eső célok érdekében jár el, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Vállalkozásnak számít minden olyan személy, aki vagy amely a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el. Például egyéni vállalkozók, társas vállalkozások, állami tulajdonú vállalatok, cégek, pénzügyi intézmények.

Fogyasztói szerződés minden olyan megállapodás, amely fogyasztó és vállalkozás között kötődik.

A fogyasztói szerződés esetén tehát az egyik oldalon mindig olyan személy áll, aki az adott területen szakismeretekkel, üzleti ismeretekkel rendelkezik és e körben jár el. A másik oldalon pedig a fogyasztó áll.

Nem fogyasztói szerződés, ha két fogyasztó (két természetes személy) vagy két vállalkozás köt egymással szerződést.

A fogyasztóvédelem célja az, hogy a fogyasztóval a jogait megismertesse, a fogyasztói szerződések során azt érvényre juttassa, egyensúlyi helyzetet teremtsen a fogyasztó és a termék/szolgáltatást értékesítő között.

A piac két főszereplője a termelő (eladó) és a fogyasztó (vevő), akik között az erőviszonyok gyakran az eladó javára billennek. Az elégedett fogyasztó nélkülözhetetlen szereplője a piactudásnak, ezért a fogyasztó jogainak érvényesítése érdekében védelemre, támogatásra szorul. A fogyasztóvédelem célja az egyensúly helyreállítása, a fogyasztó jogainak, érdekeinek képviselete, érvényre juttatása.

Az Európai Unióban 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 igények érvényesítése,
- a fogyasztók képviselete.

Magyarországon a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény is ezekre az alapjogokra építve határozza meg a fogyasztói érdekek védelmének állami feladatait, alapintézményeit.

A fogyasztók egészségét, biztonságát a biztonságos termékek szolgálják, amelyeket a gyártók, valamint a forgalmazók kötelesek garantálni. Ezen belül kiemelten fontos az

élelmiszerbiztonság, valamint a termékek biztonságosságát ellenőrző intézmények. A biztonságot szolgáló előírások a termék alapvető tulajdonságain kívül címkézést, árfeltüntetést, használati és kezelési útmutatókat, esetleg szabványosítást is előírnak.

A **fogyasztók gazdasági érdekvédelmét** több jogszabály is segíti. A modern vásárlási formák terjedésével vált fontossá, hogy az üzleten kívül kötött szerződések esetén lehetősége van a fogyasztónak 14 napon belül indoklás nélkül elállni a szerződéstől. Az internetes, telefonos vásárlások esetén a fogyasztói jogokat az úgynevezett távollévők között kötött szerződésekről szóló jogszabállyal védik. De jogszabály tiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot (pl.: megtévesztő, agresszív eladói magatartást) és előírják a reklámozással kapcsolatos alapszabályokat is. A fogyasztói érdekeink átfogó védelmét a hitelezéssel kapcsolatban külön is szabályozták.

A **fogyasztók tájékoztatása és oktatása** hozzá kell, hogy járuljon az etikus gazdasági és társadalmi viselkedés terjedéséhez. A környezettudatosságot, fenntarthatóságot biztosító vállalati és fogyasztói magatartás formálását az állami és civil szervezetek egyaránt vállalják. Az állam az iskolai oktatás keretében is szervezi a fogyasztóvédelem megismerését.

A **fogyasztói igényeink érvényesítését** egyrészt közvetlenül, vásárlóként gyakoroljuk, másrészt támogatnak minket ebben a fogyasztóvédelem intézményei, jogszabályai. Egyszerűbb esetekben a panaszkezelés, a vásárlók könyvébe történő bejegyzés is elegendő, de rendelkezésünkre állhat az ügyfélszolgálat, a békéltető testület és a polgári jogi eljárást megindító keresetlevél bírósághoz történő benyújtása is.

A **fogyasztói érdekeink képviselését** közvetlenül is elláthatjuk, de jogi képviselő, vagy maga a fogyasztóvédelmi hatóság, fogyasztóvédelemmel foglalkozó egyesület, civil szervezet is képviselhet minket problémás fogyasztói ügyeinkben.

(<https://penziranytu.hu/archivalt-pop-torzanyag/konyv/az-en-penzem/iii-akik-gazdalkodnak-szereplok-gazdasagban/az-allam/16-fogyaszto-es-versenyvedelem-mo/1-fogyasztovedelem-fog>)

Magyarországon 1989 előtt a fogyasztóvédelem alatt főként a minőségvédelmet, az ellátási biztonság garantálását, valamint az eladó és a vásárló közötti szerződéses kapcsolat kirívó egyenlőtlenségei elleni védelmet értették. A '90-es években rendszerváltást követően felerősödött a fogyasztók kiszolgáltatottsága a termékek kínálatának jelentős megnövekedése révén, ezért szükségessé vált a fogyasztóvédelem területének átfogó szabályozása, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 39/A§-45. § közötti rendelkezéseivel, amelyek szabályozzák az állami és önkormányzati intézmények és civil szervezetek szerepvállalását a fogyasztók érdekeinek védelmében.

A szabályozásban, illetve az intézményrendszer kiépítésében döntő hatást gyakorolt továbbá az Európai Unióhoz történő 2004. május 1-ei csatlakozásunk is, Magyarországnak biztosítani kellett, hogy jövőbeni jogszabályai a Közösség jogszabályaival összeegyeztethetőek legyenek. Ehhez nyújtott segítséget az 1995-ben elfogadott ún. „Fehér Könyv”, amely a jogközelítés végrehajtása szempontjából az útmutató szerepét töltötte be, annak 23. fejezete foglalta össze a fogyasztóvédelmi jogharmonizáció követelményeit. A fogyasztóvédelmi intézményrendszer kiépítésének első lépéseként pedig 1991-ben létrehozták a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséget és a területi felügyelőségeket.

A fogyasztóvédelmi törvény többek között rendelkezett a fogyasztóvédelmi bírság kiszabásának lehetőségekről is, illetve lehetővé tette a békéltető testületek létrehozását, amelyek révén a bírósági út kihagyásával intézhetőek a fogyasztói jogviták. 2011. január 01-jétől a jelenlegi fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatalok szervezetén belül működő területi felügyelőségekből, valamint a szakmai irányítást gyakorló, másodfokú hatóságként eljáró Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságból áll. Továbbá ezen időponttól a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** keretein belül fejti ki tevékenységét az **Európai Fogyasztói Központ** is, amely más uniós államban vásárolt árukkal kapcsolatos problémák megoldásában nyújt segítséget.

A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a fogyasztói szerződések megkötésénél alkalmazott általános szerződési feltételeket, hogy azok nem tartalmazzanak-e a fogyasztók számára egyoldalúan és indokolatlanul hátrányos feltételeket. Emellett – többek között – hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok, valamint a gazdasági reklámtevékenységre vonatkozó rendelkezések vizsgálata terén is.

Fontos megjegyezni, hogy közigazgatási hatósági ügyekben első fokon a megyei/fővárosi fogyasztóvédelmi felügyelőségek, míg a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság másodfokon jár el. Hatásköre, jogosítványa a következő területekre terjed ki:

1. Általános, üzletek működésére vonatkozó előírások. Ide sorolható többek között a termékek, szolgáltatások ár feltüntetése, az üzletek nyitva tartásának feltüntetése is.
2. Piacfelügyeleti tevékenység (árak, szolgáltatások biztosítása).
3. Tisztességtelen kereskedelmi (vásárlók megtévesztése) gyakorlat tilalma. Együttműködik a Gazdasági Versenyhivatallal, valamint 2013 októbere óta a Magyar Nemzeti Bankkal is, mivel ebbe a szervezetbe olvadt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete.
4. Gazdasági reklámok megfelelősége (pl. gyermekek védelme, fegyver / dohányáru reklámjának tilalma).
5. Elektronikus kereskedelmi tevékenység felügyelte.
6. Szavatosság és jótállás, valamint e jogok érvényesítése.
7. Panaszkezelés, pl. vásárlói kézikönyv megléte, vásárlói panaszokra reagálási ideje stb.
8. Utazás-vendéglátás szolgáltatásainak ellenőrzése. Ide sorolható a taxi szolgáltatás, vendéglátóhelyeken a nemdohányzók védelmében hozott szabályok betartása, stb.
9. Az energiaszektor és további kereskedelmi szolgáltatások felügyeletéhez kapcsolódó hatáskörök:

- gázszolgáltatás
- villamos- energiaszolgáltatás
- távhőszolgáltatás
- ivóvízellátás
- hírközlés
- egyes, atipikus szerződések (üzlethelyiségen kívül kötött, távollevők között kötött)
- információs társadalommal összefüggő szolgáltatások

A fenti szolgáltatásokkal kapcsolatos elszámolások, számlázások, díjfizetési panaszok ellenőrzése.

Nem tartozik a hatáskörébe az egyedi előfizetési szerződések és az általános szerződési feltételek tartalmának vizsgálata.

A fogyasztóvédelem feladatainak ellátását a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** látja el, egyes feladatok pedig a Gazdasági Versenyhivatal, Nemzeti Hírközlési Hatóság, NÉBIH-Magyar Élelmiszerbiztonsági Hivatal, Magyar Nemzeti Bank, területi / regionális iparkamarák, valamint a vármegyei kormányhivatalok hatáskörébe tartoznak.

A fogyasztóvédelmi hatósághoz a fogyasztó abban az esetben fordulhat, amikor valamilyen fogyasztóvédelmi jogsértést tapasztalt a vállalkozás részéről, és a vitás ügyét előzetesen megkísérelte rendezni a vállalkozással.

A vállalkozásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi panaszokkal hatóságként a vármegyei kormányhivatalok, területi / regionális iparkamarák járnak el.

A fogyasztóvédelmi hatóság elérhetőségei a mellékelt linken megtalálhatóak.

<https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/nyitolap>

1.2 A fogyasztóvédelmi panaszok rendezésének további lehetőségei:

Nem tartoznak a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, valamint a szerződésszegés és joghatásai megállapításával összefüggő vitás ügyek, amelyek tipikusan kellékszavatossági, jótállási, illetve kártérítési kötelezettség teljesítésével kapcsolatosak. Az ilyen, egyedi fogyasztói jogviták rendezése érdekében a fogyasztó bírósághoz fordulhat, vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

1.2.1. Civil szervezetek az ügyfelek segítségére

A fogyasztóvédelmi törvény lehetővé teszi a civil szervezetek bevonását is a fogyasztói jogok érvényesítése esetén. A panaszügyek bonyolítása során felmerülő kérdésekben az Igazságügyi Minisztérium támogatásával több fogyasztóvédelmi egyesület is ingyenes tanácsadást lát el a fogyasztók részére. Az érdeklődők mind telefonon, mind e-mailen fordulhatnak az egyesülethez, ahol felkészült szakemberek várják kérdéseiket, panaszukat. Az egyes szervezetek ügyfélfogadási ideje és elérhetőségei alábbi táblázatban kerültek feltüntetésre.

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_tanacsado_halozat_1_1

1.2.2. A békéltető testületek a kereskedelmi és iparkamaráknál

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek

Ha a fogyasztónak nem sikerül a vállalkozással rendeznie egyedi jogvitáját, de szeretne arra bírósági eljárásán kívül megoldást találni, a vitás ügyének ingyenes és gyors rendezése érdekében a békéltető testülethez fordulhat.

A fogyasztó akkor kezdeményezheti a békéltető testület eljárását, ha az ügy fogyasztói jogvitának minősül, amely összefügg

- a közte és a vállalkozás között létrejött adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével vagy teljesítésével, vagy
- a szerződéskötés hiányában nyújtott szolgáltatás minőségével, biztonságosságával, vagy a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával.

A békéltető testület a fogyasztói jogvita rendezése céljából mindenekelőtt megkísérli **egyezség létrehozatalát a felek között, ennek hiányában az ügyet kötelező határozatával eldönti, vagy ajánlást tesz.** A békéltető testületnek a döntéshozatala során figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.

A békéltető testületi eljárás lefolytatása a kereskedelmi és iparkamaráknál

A békéltető testület a **megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett független testület.** Hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A vállalkozásnak együttműködési kötelezettsége van, ami azt jelenti, hogy a békéltető testületi meghallgatásra a vállalkozás köteles válasziratot benyújtani, valamint legalább online módon részt venni a meghallgatáson, illetve a döntés végrehajtásáról a testületet értesíteni. Ellenkező esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki rá a fogyasztóvédelmi hatóság.

2024. január 1-jétől a **békéltető testületek regionális alapon** működnek. Főszabály szerint az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, azonban a fogyasztó kérheti, hogy a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület járjon el. A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére.

<https://mkik.hu/a-bekelteto-testuletek-teruleti-honlapjai>

A békéltető testületi eljárás megindítása

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, azaz az eljárás előtti első lépés, hogy a fogyasztó, azaz a vevő, illetve az adott szolgáltatást igénybe vevő az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén adható be kérelem a békéltető testülethez.

Az eljárás megindításához a kérelemben az alábbiakat szükséges feltüntetni:

- a fogyasztó, azaz a kérelem benyújtójának nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a panasszal érintett vállalkozás nevét, székhelyét,
- a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, (itt különösen fontos hivatkozni minden az ügy lényegét érintő írásbeli dokumentumra, szerződésre, szállítólevélre, számlára, átvételi elismervényre stb.); a dokumentumokat csatolni kell a kérelemhez,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a vállalkozóval megpróbálta a vitás kérdést közvetlenül tisztázni,
- az ügy eldöntésére irányuló kifejezett indítványt.

Ha a fogyasztó hiányosan nyújtja be kérelmét, a békéltető testület hiánypótlásra szólítja fel.

Az eljárás lefolytatása

Ha a kérelem tartalmazza az eljárás megindításához szükséges adatokat, akkor a békéltető testület elnöke meghallgatási időpontot tűz ki. A kitűzött meghallgatás során a konkrét beadványokat egyedül eljáró tag, vagy a békéltető testület tagjaiból az elnök által kiválasztott 3 tagú tanács bírálja el. 2024. január 1-jétől a meghallgatások tekintetében az online meghallgatás kerül főszabályként rögzítésre, kivétel, ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér.

A döntés

1. egyezséget jóváhagyó határozat: az eljárás során az eljáró tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja. Ha az eljárás során egyezés születik a felek között, akkor az egyezés formájában egy kötelező érvényű határozatba foglalják, mely ugyancsak kikényszeríthető bírósági úton.

2. kötelezést tartalmazó határozat: ha a vállalkozás az eljárás során arról nyilatkozik, hogy a tanács döntését kötelezésként fogadja el, azaz aláveti magát a döntésnek, akkor **a fogyasztói kérelem megalapozottsága esetén a tanács kötelező határozatot hoz, melynek érvényét tekintve azonos egy bírósági határozatével és nem teljesítés esetén végrehajtási záradékkal lehet ellátni.** Kötelezést tartalmazó határozatot hoz akkor is, ha nem jön létre a felek között egyezés, és a vállalkozás alávetési nyilatkozatot sem tett, de a fogyasztó kérelme megalapozott, feltéve, hogy érvényesíteni kívánt igénye nem haladja meg a 200 ezer forintot sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor. A tanács kötelező határozatának, illetve a határozattal jóváhagyott egyezésnek a végrehajtását - abban az esetben, ha a vállalkozás nem tesz eleget a határozatban foglaltaknak - a bíróságtól kérheti a fogyasztó.

3. ajánlás: ha a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem fogadja el, vagy nem nyilatkozott, akkor az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és bizonyítékok mérlegelése alapján ajánlást hoz, feltéve, hogy a fogyasztónak igaza van.

4. eljárást megszüntető határozat: ha az ügy megítélése érdekében nem lehetséges, vagy a fogyasztó igénye megalapozatlan, a békéltető testület megszünteti az eljárást.

Jogorvoslat, fellebbezés

A törvény rendelkezései értelmében a **bíróság előtt** csak abban az esetben van lehetőség a határozat megtámadására, ha az eljáró tanács eljárási szabályt sértett, illetve a vállalkozás a kötelezés és az ajánlás hatályon kívül helyezését kérheti a bíróságtól jogszabálysértés esetén.

Fontos kiemelni, hogy **a békéltető testületi döntés nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.** Tehát a bírói út igénybevételére a békéltető testületi eljárás lefolytatását követően is van lehetőség.

1.2.3. Az online vitarendezésről

Az Európai Bizottság egy internetes felületet, az online vitarendezési platformot (OVR platform) működteti azon fogyasztók számára, akik panasszal kívánnak élni az általuk online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, és fel szeretnének kérni egy

semleges harmadik felet, azaz egy alternatív vitarendezési testületet a panasz kezelésére. További információk:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/online_vitarendezes_2

1.2.4. Európai Fogyasztói Központ – határon átnyúló panaszok

Amennyiben külföldi céggel szemben merül fel fogyasztói panasz, az Európai Fogyasztói Központ segít a panasz megoldásában. A Központ a más EU-s országban, az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában honos vállalkozással szemben érdemi szakmai panaszkezelési segítséget nyújt, más külföldi országban székhellyel rendelkező cég esetén pedig tájékoztatást ad a lehetséges megoldási lehetőségekről és fórumokról.

Az Európai Fogyasztói Központhoz az alábbi elérhetőségeken lehet fordulni:

- postai úton (Igazságügyi Minisztérium – Európai Fogyasztói Központ; 1357 Budapest Pf. 2.),
- e-mailen (info@magyarefk.hu), valamint
- telefonon a 06-1-896-77-47-es számon.

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

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/hataron-atnyulo-penzugyi-fogyasztoi-jogvita-fin-net>

1.2.5. Fogyasztóvédelmi panasz benyújtásának szabályai

Szóbeli panasz, írásbeli panasz, jegyzőkönyv, vásárlók könyve. Mind a vásárlóknak, mind a vállalkozásoknak érdemes tudnia, milyen szabályok vonatkoznak a panaszbejelentésre, mennyi időn belül kell választ adnia a cégnek, és mit tehetnek a fogyasztók, ha a cég nem megfelelően kezeli a panaszát.

Szóbeli panasz

Szóbeli panasznak minősül a helyben, azaz az üzletben tett panasz, a telefonon, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás (pl. skype, messenger videóüzenet) felhasználásával közölt panasz is. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása valamilyen okból nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni. A vállalkozás köteles a jegyzőkönyv másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan köteles eljárni.

Szóbeli panasz fajtái

A fogyasztóvédelmi törvény a szóbeli panasz két fajtáját különíti el:

1. személyesen közölt szóbeli panasz
2. egyéb módon közölt szóbeli panasz

A szabályozás alapján egyértelmű a vállalkozások kötelezettsége, így minden szóbeli, így a telefonon, vagy Skype-on közölt panaszról is jegyzőkönyvet kell felvenni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni. Az egyedi azonosító szám bevezetése a panasz visszakereshetőségét segíti. Ezt a számot az ügyféllel is közölni kell.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek – tartalmaznia kell az alábbiakat:

<https://fogyasztovedelem.kormany.hu/api/item/file-preview/5128/33f35a0911e5d8591135e535a5e84007.doc>

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Mintanyilatkozatot a szóbeli kifogásról, illetve további, fogyasztóvédelmi probléma esetén alkalmazható.

<https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/mintalevelek>

Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásnál ez a határidő 15 nap. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

Az írásbeliség követelményének levél, e-mail, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A fentiek alapján nemcsak meg kell harminc napon belül válaszolni a panaszt, hanem annak a fogyasztó részére eljuttatásáról is gondoskodni szükséges.

Amennyiben a vállalkozás elutasítja a fogyasztó panaszát, úgy szükséges a válaszban a jogorvoslat lehetőségéről tájékoztatni a panaszost, azaz arról, hogy panaszával hova fordulhat.

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/hova_fordulhatok

Vásárlók könyve

A vásárlók könyvébe tett olyan fogyasztói bejegyzések, panaszok, amelyek az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatosak, a fogyasztóvédelmi törvény szerinti írásbeli fogyasztói panasznak minősülnek.

Ez alapján:

- a panaszt a vállalkozás 30 napon belül írásban, érdemben meg kell, hogy válaszolja és intézkednie is szükséges annak közlése iránt;
- a panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás az írásbeli válaszában meg kell indokolnia,
- továbbá a fogyasztót írásban tájékoztatnia kell arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Amennyiben a vállalkozás a helyszíni ellenőrzés során nem tudja igazolni, hogy a vásárlók könyvi bejegyzés megválaszolásra került, az ellenőrző hatóság eljárási bírság terhe mellett felhívhatja adatszolgáltatásra.

Fontos szabály, hogy a vásárlók a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos.

Ugyancsak fontos, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság a vásárlók könyve tartalmát nem vizsgálja, csupán azt, hogy a vásárlók könyvébe történő bejegyzést határidőn belül megválaszolta-e a vállalkozás, illetve, hogy a vásárlók könyvét jól látható és könnyen hozzáférhető helyen helyezték-e el az üzletben.

Vásárlók könyvével kapcsolatos adatvédelmi rendelkezések

2019 áprilisától módosultak a vásárlók könyvével kapcsolatos szabályok az új Európai Unió adatvédelmi előírások miatt. A gyakorlatban ez mindössze annyit jelent, hogy a fogyasztók más vásárlók bejegyzéseit és adatait nem láthatják. A jegyző által hitelesített vásárlók könyvét továbbra is jól látható és könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni az üzletekben.

Az Európai Unió adatvédelmi reformjával, az úgynevezett GDPR-ral összefüggésben 2019. április 26-tól annyiban módosultak a vásárlók könyvére vonatkozó előírások, hogy a kereskedőnek a vásárló által tett bejegyzést követően haladéktalanul el kell távolítania a fogyasztói panaszt vagy javaslatot tartalmazó oldalt, azért, hogy más vásárlók a korábbi bejegyzéseket ne láthassák. A kereskedőnek a bejegyzést tartalmazó oldalakat elzártan kell megőriznie és szükség esetén a hatóság rendelkezésére kell bocsátania.

1.5. A pénzügyi termékek fogyasztóvédelmi kérdései:

A pénzügyi termékek: befektetések, biztosítások, hitelintézeti, pénztári termékek és szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi feladatokat Magyarországon a **Magyar Nemzeti Bank** látja el. A jegybank 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.

A pénzügyi piacok fogyasztója más piaci fogyasztókhöz képest még inkább kiszolgáltatott helyzetben van. Az aszimmetria legfőképpen az alábbiakból fakad:

a termékek összetettek, egyre bonyolultabb pénzügyi konstrukciók jelennek meg a piacon;

- a termékek minősége a fogyasztó által nehezen ellenőrizhető, nehezen lehet megfelelő információhoz jutni (információs aszimmetria);
- az átlagfogyasztó jellemzően nincs a szakmai és jogi ismeretek birtokában, még ha rendelkezésére is állnak az információk, nehezen vagy nem érti meg azokat;
- a megvásárolt pénzügyi termékek hatásait a fogyasztó időben csak később tapasztalja;

https://www.parlament.hu/documents/10181/1202209/Infojegyzet_2017_75_penzugyi_fogyasztovedelem.pdf/43952f5d-32e9-41bf-b0c8-6854b9a3f588



A **pénzügyi szolgáltatóhoz** (pl. bank, biztosító) az ügyfél bármikor fordulhat kérdéssel, vagy panasszal, szóban és írásban egyaránt. Általános szabály, hogy minden panaszügyet elsőként közvetlenül az adott szolgáltatónak kell jelezni, és csak az eredménytelen panaszközlést követően van lehetőség a különböző igényérvényesítési fórumokhoz fordulni.

Az írásbeli panasz megválaszolásának határideje főszabály szerint 30 nap (a panasz beérkezésétől).

Panaszlevél minta letöltése:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltonak-20180904-1.pdf>

Bonyolultabb kérdések, panaszok esetén a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat szakértői az írásbeli utat javasolják. A panaszlevelet bármelyik irodánkban készséggel díjmentesen, posta készen elkészítjük!

A **Magyar Nemzeti Bankhoz** a fogyasztó írásbeli (postai/elektronikus/ügyfélkapu) fogyasztói kérelemmel fordulhat a következő esetekben:

- éves elszámolás kiküldésének elmaradása;
- elmaradt előzetes tájékoztatást a kamatemelésről;
- elmaradt tájékoztatás a KHR-ről;
- törlesztési táblázat kiküldésének elmaradása;
- a biztosítási szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatás elmaradása;
- díjfizetési felszólítás vagy törlésértesítő kiküldésének elmaradása megtévesztő tájékoztatás.

Az ügyintézési határidő főszabály szerint 6 hónap, amely egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható.

Kérelem minta letöltése:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>

Fontos! A fogyasztóvédelmi eljárás célja, hogy a fogyasztót védő törvényi rendelkezések megsértése esetén a fogyasztó jogorvoslással élhessen. A fogyasztó és a pénzügyi vállalkozás közötti vita érdekében (pl. kártérítés, elszámolási vita, egyéb szerződéses jogvita) a **Pénzügyi Békéltető Testület** eljárása, vagy bírósági eljárás keretében születhet döntés.



A PBT gyors, ingyenes vitarendezést tesz lehetővé az ún. szerződéses jogvitákban. Alternatív vitarendezési fórumnak is nevezik, mert lehetővé teszi a bíróságon kívüli vitarendezést. A PBT eljárását írásbeli (postai úton vagy elektronikusan ügyfélkapun keresztül) kérelemmel

kezdeményezheti a fogyasztó, amennyiben megkísérelte a közvetlen vitarendezést, de az nem vezetett eredményre.

A PBT, ha például a pénzügyi szolgáltató

- idő előtt/jogosulatlanul felmondta az Ön szerződését;
- nem tájékoztatta Önt arról, hogy fel fogja mondani a szerződést;
- olyan többletköltséget számolt fel az Ön terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetés vagy a kondíciós lista nem tett számára lehetővé;
- a biztosítási esemény bekövetkezését vitatja, stb.

PBT kérelem nyomtatványok letöltése:

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

Bírósági eljárás

A polgári peres eljárást az ügyfél **kereset** formájában indíthatja meg. A peres eljárásnak sajátos szabályai vannak, mind a határidők, mind a beadványok formai és tartalmi követelményei eljárási szabályokban rögzítettek, melyek ismerete speciális képzettséget igényel.

A legtöbb fogyasztói jogvita esetén érdemes a bírói utat megelőzően megpróbálkozni a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásával. Bizonyos ügyekben (pl. kártérítési ügyek, semmisséggel vagy érvénytelenséggel kapcsolatos jogviták) ugyanakkor kizárólag a polgári peres eljárás lehet a célravezető.

Bírósági nyomtatványok:

<https://birosag.hu/ugyfeleknek/nyomtatvanyok>

Az egyes eljárások ismertetője:

1. PANASZ A PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓHOZ

Amennyiben Önnek kifogása, vitás ügye támadt pénzügyi szolgáltatójával szemben, **elsőként meg kell próbálnia közvetlenül a szolgáltatóval rendezni a vitás ügyet**. Ez természetesen nem jelenti azt, hogy laikusként kell megfogalmaznia a problémáját, hiszen a tanácsadó irodáinkban és az MNB ügyfélszolgálatán is teljes körű segítséget kaphat a panaszközléshez.

Az alábbiak szerint célszerű előterjesztenie panaszát:

személyesen: nyitvatartási időben munkanapokon 8-16 óráig. Az egyszerű megítélésű szóbeli panaszt az intézmény szükség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben nem, vagy a megoldással nem ért egyet, úgy arról jegyzőkönyv készül, amelyet Önnek átadnak.

telefonon: nyitvatartási időben munkanapokon 8-16 óráig, hét legalább egy munkanapján meghosszabbított elérhetőség szerint 8-20 óráig.

Telefonon tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, amelyet a pénzügyi szervezet 1 évig őriz meg. Arról jegyzőkönyv készül, amelyet térítésmentesen kérhet a pénzügyi szervezettől.

írásban: a pénzügyi szolgáltatónak címezve. Az elérhetőségeket megtalálja a szolgáltató által küldött leveleken, vagy a szolgáltató internetes oldalán.

Minél pontosabban jelölje meg kifogásait, és azokat az iratokat, közléseket, információkat, amelyek panasz alapjául szolgálnak, azok másolatát mellékelje. Kifogásait elkülönítetten közölje, lényegre törően, amennyiben lehetséges, azokat felsorolás-szerűen rögzítse.

Célszerű (de nem kötelező) használni az MNB által készített formanyomtatványt.

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>

A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt ajánlottan, tértivevényes küldeményként célszerű postázni. Az ajánlott küldemény előnye, hogy bizonyítható a feladás időpontja, a tértivevénynek köszönhetően pedig Ön értesül az átvételről, így tudni fogja, mikor telik le a válaszadásra nyitva álló 30 napos határidő.

Írásbeli panasz esetén

- a pénzügyi szervezet 30 napon belül érdemi, kifejtő és írásbeli választ ad,
- a döntését indokolással látja el,
- hivatkozik a kapcsolódó jogszabályokra, és azokat röviden értelmezi továbbá
- közli, hogy további jogorvoslatért hova fordulhat.

A bankok és biztosítók ügyfélszolgálatának elérhetőségét a **Felügyelet honlapján** a piaci szereplők között, vagy a **pénzügyi szervezet saját honlapján** találja meg.

<https://intezmenykereso.mnb.hu/>

II. KÉRELEM A MNB-HEZ

Az MNB a fogyasztói panaszok speciális eseteiben tud eljárást lefolytatni. Tapasztalataink szerint nehézséget szokott okozni az érintetteknek, hogy eldöntsék: az MNB-nél, vagy a PBT-nél/bíróságnál célszerű-e a közvetlen panaszközlés eredménytelenségét követően eljárást kezdeményezni. Ha bizonytalan, a kérdés eldöntésében segítenek szakértő kollégáink.

A fogyasztó azokban az esetekben nyújthat be kérelmet a MNB-hez, amennyiben

- a pénzügyi szolgáltató az írásbeli panaszára nem adott 30 napon belül választ,
- a panasz kivizsgálása nem jogszabály-szerűen történt (pl. a válasz megtévesztő, nem tartalmaz indoklást, vagy jogszabály által előírt tartalmi elemeket)
- a panaszra adott válaszból jogszabálysértés gyanúja merül fel

Kérelem tartalmi elemei

A kérelemnek tartalmaznia kell az Ön által tett kifogásokat, az előterjesztő nevét, lakcímét, aláírását.

Szükséges az állításokat alátámasztó dokumentumok (pl.: hirdetés, szerződés, panasz, válaszadás, tértivevények, hirdetésmények, stb.) csatolása is. Kérelme alapján a Felügyelet eljárást indíthat, amely során azt vizsgálja, hogy a pénzügyi

szervezet megsértette-e a rá vonatkozó jogszabályok fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek előírásait.

Kérelem minta letöltése

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltonak-20180904-1.pdf>

FONTOS TUDNIA, hogy az MNB-nek nincs hatásköre eljárni az alábbi esetekben:

- a fogyasztó és a pénzügyi szervezet közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá
- a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben, továbbá
- nem jogosult egyedi intézkedés vagy kártérítés közvetlen kikényszerítésére.

Az egyedi jogviták elbírálására irányuló kérelmet az MNB hatáskör hiányában elutasítja, amely eljárás további idővesztést okozhat az ügyfél számára.

Ún. szerződéses jogvita esetén az MNB mellett működő alternatív vitarendezési fórum, a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a bírósági út vehető igénybe.

Az MNB Ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

Cím: 1122 Bp., Krisztina krt. 6. (MNB Felügyeleti Központ és Pénzmúzeum)

Telefonszám: +36 80/203 776 (ingyenesen hívható)

Postai cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

III. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ELJÁRÁSA

- írásbeli fogyasztói kérelem alapján indul
- szerződésből eredő egyedi fogyasztói jogvitákat bírál el;
- bíróságon kívüli vitarendezési fórum;
- célja az Ön és a pénzügyi szolgáltató közötti vita megegyezésen alapuló rendezése;
- egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő

A PBT eljárása keretében **megkísérli, hogy egyezséget hozzon létre** Ön és a pénzügyi szolgáltató között, ennek **eredménytelensége esetén pedig döntést hoz** a vitában. A PBT működéséről, eljárásáról és feladatairól részletesen tájékozódhat a Testület honlapján.

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

Bármelyik Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodánkban kérheti a PBT eljárását megindító kérelem posta kész formában történő ingyenes elkészítését! A kérelmeket az ügyfél nevében készítjük el, képviselőt nem vállalunk. Amennyiben a Pénzügyi Békéltető testület eljárásának jogszabályi akadálya van (pl. az eljárásra a PBT nem rendelkezik hatáskörrel, vagy az eljárás megindítását akadályozó egyéb jogszabályban rögzített körülmény áll fenn), az Irodahálózat tanácsadója a kérelem elkészítését megtagadhatja.

PBT kérelem beadási lehetőség:

- MNB / PBT ügyfélszolgálaton - személyesen
- vármegyei kormányhivatalok / kormányablak pontokon leadva továbbításra
- PBT szervezet postafiókra, postán feladva ajánlott küldeményként
- elektronikusan: ügyfélkapuval rendelkező ügyfélnél – „PBT online ügyintézés” alkalmazáson át

Érdemes tudni, hogy amennyiben a szolgáltatóval nem sikerül rendezni a problémát, és bírósághoz fordul, úgy azt követően a PBT eljárását már nem lehet kezdeményezni.

A PBT elérhetőségei:

Cím (meghallgatások helyszíne): 1133. Budapest, Váci út 76., Capital Square irodaház

Postai cím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest Pf.:172.

weboldal: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Bp., Krisztina krt. 6. (MNB Felügyeleti Központ és Pénzmúzeum)

Telefonszám: +36 80/203 776 (ingyenesen hívható)

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Online kötött pénzügyi szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban a Testület az Európai Bizottság online vitarendezési (OVR) platformján keresztül is elérhető: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

IV. A POLGÁRI PERES ELJÁRÁS

- keresettel indul
- bármely szerződésből eredő polgári jogi jogvita esetén elindítható

A peres eljárásokról ide kattintva tudhat meg többet.

<https://birosag.hu/ugyfeleknek/birosagi-eljarasok/polgari-eljaras>

V. HATÁRON ÁTNYÚLÓ PÉNZÜGYI VITÁK RENDEZÉSE

A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület rendelkezik kizárólagos illetékességgel. A Pénzügyi Békéltető Testület a **FIN-Net rendszer** tagja, amely az Európai Gazdasági Térség (Európai Unió, továbbá Izland, Liechtenstein és Norvégia) területén a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti határon átnyúló pénzügyi viták alternatív vitarendezésére létrejött hálózat.

https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en

A Pénzügyi Navigátor Irodahálózat tájékoztató kiadványokkal, filmekkel, mobil alkalmazásokkal, mobil applikációval is segíti a fogyasztókat:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator>



Tudatos életvitel-tudatos pénzügyek a mindennapokban:

- Bankszámlaválasztás

A mindennapi pénzügyek fogyasztói kérdései-az MNB honlapján részletes segítséget találunk:

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

Itt a bankszámla választással kapcsolatban, de a bankkártyákkal, nyugdíj célú öngondoskodással és egyéb pénzügyi termékekkel kapcsolatban is található információk.

Az emberek számára az egyik leggyakoribb pénzügyi termék a bankszámla, ennek kiválasztási ismérvei különösen fontosak. A bankszámlavezetés költségei bankonként és számlacsomagonként nagy eltérést mutatnak, így érdemes fogyasztási szokásainknak megfelelő csomagot választani vagy akár másik banki szolgáltatót választani.

FIZETÉSI SZÁMLÁK - BANKSZÁMLÁK ÉS FOLYÓSZÁMLÁK

A köznyelvben bankszámlának vagy folyószámlának nevezett, pénzügyi intézmény által vezetett számlát a hatályos jogszabályok fizetési számlának nevezik. Azért ezt az elnevezést használják, mert pénzküldésre használható számlát manapság már nemcsak a hagyományos bankok vezethetnek, hanem új típusú, nem banki pénzforgalmi szolgáltatók is.

A fizetési számla mindennapi életünk része. A munkabér, nyugdíj, ösztöndíj jellemzően erre érkezik. Segítségével kényelmesen intézhetjük pénzügyeinket, akár otthonról is. Ahhoz azonban, hogy fizetési számlája valóban azt nyújtsa, amire Önnek szüksége van, körültekintően kell választania..

Manapság szinte nélkülözhetetlen, hogy fizetési számlával rendelkezünk, hiszen a munkáltatók többsége erre utalja a fizetést, a hitelezők fizetési számlára folyósítják a kölcsönöket, de a különböző közüzemi és egyéb szolgáltatók is a számláról történő befizetést részesítik előnyben. Egy fizetési számla praktikus és hasznos dolog, amely sok szempontból megkönnyítheti életét, főként, ha kihasználja az általa igénybe vehető szolgáltatásokat. A megkötött számlaszerződés alapján a pénzügyi intézmény nyilvántartja a számlára érkező

összegeket, valamint a számlatulajdonos rendelkezése szerint teljesíti a kifizetéseket, megbízásokat.

A fizetésiszámla-választás és -nyitás szempontjai

A pénzügyi szolgáltatók az egyszerű fizetési számla mellett úgynevezett számlacsomagokat is kínálnak az ügyfeleknek, amelyeket az egyes felhasználói szokásoknak megfelelően alakítanak ki. Ahogy azt a nevük is jelzi, „csomagban” értékesítik a számlát és a hozzá kapcsolható szolgáltatásokat (például: internetbank, bankkártya, sms-szolgáltatás, meghatározott számú díjmentes átutalás stb.). Van olyan szolgáltatás, amely csak akkor vehető igénybe, ha az ügyfél erre a fizetési számlára utaltatja a jövedelmét. Ilyen például a folyószámlahitel-keret. A szolgáltatók további feltételeket is megszabhatnak egy-egy kedvezmény igénybevételéhez. Ilyen lehet az előre meghatározott jövedelem érkeztetése vagy bizonyos tranzakciók elvégzése.

A pénzügyi intézmények kínálatában több hasonló ajánlat is szerepel, a megfelelő számlatermék kiválasztása előtt célszerű néhány szempont alapján tudatosan összehasonlítani a különféle ajánlatokat.

Mielőtt döntene, gondolja át az alábbiakat!

- **Mire akarja használni** a számlát?
- **Milyen szolgáltatásokat szeretne** igénybe venni a számlához?
- Van-e szüksége **mobilbankra**?
- Várhatóan **mekkora összegek és milyen rendszerességgel érkeznek** a számlára?
- Havonta **hányszor és mekkora összegben végezne átutalásokat, beszedéseket, fizetési kérelem küldést és fogadást, vagy QR-kódos fizetést**?
- Havonta **hányszor és mekkora összeget venne fel** számlájáról készpénzben?
- **Milyen típusú tranzakciókat szeretne végezni**?
- **Személyesen vagy elektronikus úton** szeretné intézni pénzügyeit?
- Szokott-e **vásárolni interneten**?
- Szeretné-e **megtakarításait elkülönítetten** kezelni?
- **Fontos-e a számlán tartott pénz után kapható kamat mértéke**?
- **Szüksége van-e biztonsági hitelkeretre** abban az esetben, ha nem várt események következnek be?
- Egyes fizetési számlák megnyitása életkorhoz, tanulói vagy nyugdíjas jogviszonyhoz kötött, illetve léteznek speciális, bizonyos szakmában dolgozó ügyfelek részére kínált számlacsomagok is. Érdemes ezekről a **speciális köröknek kínált számlákról** is tájékozódni.
- Ha **számlájához bankkártyát is szeretne**, a [Bankkártyák](#) menüpont alatt található cikkeinkből tájékozódhat a kártyák típusairól, és megtudhatja, milyen szempontokat érdemes szem előtt tartani bankkártyaigénylés előtt.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankkartyak>

Ha minden kérdésére megvan a válasz, keressen fel több pénzforgalmi szolgáltatót és kérjen ajánlatot, majd a megadott szempontok alapján hasonlítsa össze azokat. Ha nem szeretne személyesen bemenni a fiókba, a szolgáltatók hirdetményei, kondíciós listái és a díjjegyzékek

elérhetőek az interneten is. Figyeljen a különböző akciós ajánlatokra! Előfordulhat olyan helyzet is, hogy az egyik intézmény akciós kínálatánál kedvezőbb egy másik intézmény nem akciós ajánlata.

Amennyiben hitelfelvétel vagy befektetés előtt áll, egyéb szempontokat is érdemes megvizsgálnia egy szolgáltató- vagy számlaválasztás kapcsán. Kérdezzen rá, hogy milyen fizetésiszámla-konstrukció igénybevételére nyílik lehetőség akkor, ha az Ön által kiválasztott pénzügyi szolgáltatónál vesz fel hitelt, vagy fekteti be a pénzét.

Amennyiben a számlacsomag esetén kedvezményt nyújt a szolgáltató, annak mi a feltétele?

A pénzügyi intézmények előírhatják a számlán elvárható egyenleget vagy a minimális jóváírási összeget, jövedelemátutalási kötelezettséget, esetleg havonta meghatározott számú tranzakció lebonyolítását vagy közüzemi számlák fizetési számláról történő kiegyenlítését is. A hirdetményekben, kondíciós listákban részletesen felsorolják ezeket a feltételeket. A számlacsomag kiválasztásánál érdemes figyelembe venni, hogy az ott feltüntetett díjak, kedvezmények csak az előírt feltételek teljesítése esetén érvényesek. Amennyiben az ügyfél nem tudja teljesíteni az előírt feltételeket, úgy a díjak általában kedvezőtlenül módosulhatnak, elveszhet a kedvezmény, vagy az ügyfél a továbbiakban nem lesz jogosult a számlacsomag használatára. Érdemes tehát az ajánlatokat e tekintetben is összehasonlítani.

Milyen költségek kapcsolódhatnak a számla használatához?

A pénzforgalmi szolgáltatók a fizetési számla és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások költségeiről, díjairól kötelesek tájékoztatni az ügyfeleket a fiókokban és az intézményi honlapokon hozzáférhető hirdetményeken, kondíciós listákon, díjjegyzékeken keresztül. A számlahasználat tényleges költségeinek a számlakivonaton minden esetben szerepelnie kell. Ezen felül jogszabály szerint január 31-ig mindenkinek meg kell kapnia a díjkimutatást, ami tartalmazza az előző évben igénybe vett összes szolgáltatást és a számlacsomaghoz kapcsolódó összes díjat. Ezt minden évben érdemes részletesen átnézni, hogy valóban azokért a szolgáltatásokért fizettem, amikre szükségem van és a fizetett díjak összhangban vannak a várakozásainkkal. Egyes költségekkel rendszeresen (például: számlavezetési díj), míg más költségekkel esetenként, egy-egy tranzakció elvégzése, szolgáltatás igénybevétele után (például: készpénzfelvétel, átutalás díja stb.) kell számolni. Fontos tudnivaló, hogy bizonyos költségeket akkor is meg kell fizetni, ha számlánkat egyáltalán nem használjuk (ilyen például a havi számlavezetési díj).

Tranzakciós illeték

A bankszámlahasználat egyik rendszeres költsége a tranzakciós illeték, amelynek mértékét jogszabály rögzíti, és amely minden klasszikus banki tranzakciót érint, így az átutalást, a csoportos beszedést, a bankfióki, postai vagy ATM-es készpénzfelvételt, a pénzváltást, valamint az értékpapír-vásárlást (de az -eladást, illetve a Magyar Államkincstárnál és postán vásárolt értékpapírokat nem).

Mértéke 2024. augusztus 1-jétől a nem készpénzes tranzakcióknál 0,45%, de legfeljebb 20 ezer forint, míg a készpénzt érintő tranzakciók esetében 0,9%.

További kiegészítő illeték terheli 2024. október 1-jétől azokat az ügyleteket, amelyek során különböző pénznemek közötti átváltásra kerül sor. Ennek mértéke tranzakciónként 0,45%, de legfeljebb 20 ezer forint, amit az általános tranzakciós illetéken felül kell megfizetni, azonban ez az illeték nem vonatkozik a bankkártyás műveletekre.

Az Ön fizetési számlája testreszabott?

Nemcsak a számlanyitás előtt, hanem a nyitást követően is érdemes összehasonlítani bizonyos időközönként a szolgáltatók ajánlatait, hiszen a megváltozott fizetési szokások miatt vagy a megváltozott élethelyzetből adódóan (például házasság, gyermek születése, költözés) előfordulhat, hogy talál kedvezőbbet a már meglévő számlakonstrukciónál.

Bizonyos időközönként, de legalább évente, a díjkimutatás kézhezvételekor akkor is érdemes összehasonlítani meglévő fizetési számlánk feltételeit más pénzügyi intézmények szolgáltatásaival, ha lényeges változás nem következik be életünkben. A pénzforgalmi szolgáltatók folyamatosan bővítik kínálatukat, így könnyen előfordulhat, hogy a meglévónél kedvezőbb, a használati szokásokhoz jobban illeszkedő ajánlatot találunk. Érdemes továbbá átgondolni, hogy meglévő szolgáltatásai lecserélhetőek-e hasonló funkciójú olcsóbb szolgáltatásokra (pl. SMS helyett mobilbanki értesítés, dombornyomott bankkártya helyett normál kártya).

Akár új számla nyitásáról, akár számla-, vagy szolgáltatóváltásról van szó, a számlák, számlacsomagok kondícióit illetően a tájékozódáshoz segítséget nyújt az MNB honlapján található ingyenes **[Bankszámlaválasztó program](#)**. Az alkalmazásban életkorának és alapvető számlahasználati szokásainak függvényében, úgynevezett "profil" választhat. Ezután néhány feltétel kitöltésével (például SMS-szolgáltatás vagy digitalizálható betéti kártyára vonatkozó elvárás megadásával) megtekintheti az Ön számára rendelkezésre álló számlatermékek körét. A program segítségével kalkulálhatja becsült számlahasználati költséget is.

<https://bankszamlavalaszto.mnb.hu/kalkulator>

Amennyiben meglévő fizetési számláját megszüntetné, a teendőkről **alábbi cikkünkben** olvashat bővebben.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak#bankszamlamegszuntetes>

Ha szolgáltatót is váltana, az ügyintézés egyetlen meghatalmazás aláírásával, akár 13 munkanapon belül bonyolítható. Erről a szolgáltatásról az **egyszerűsített bankváltásról szóló cikkünkben** talál részletes információt.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak/bankszamlavalasztas-es-bankszamlanyitas/egyszerusített-bankvaltas>

Ha Ön nyilatkozik arról, hogy még nem rendelkezik fizetési számlával, vagy a meglévő számláját felmondja, lehetősége van egy jogszabályban rögzített díjú számlát nyitni. Erről bővebben az **Alapszámla** című cikkünkben olvashat.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/bankszamlak/bankszamlavalasztas-es-bankszamlanyitas/alapszamla>

Amennyiben az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó díjakat szeretné egyszerűen összehasonlítani, válassza a **Díjjegyzék-összehasonlító alkalmazást!**

<https://pad.mnb.hu/>

Bankváltással kapcsolatban további hasznos információkat **ezen a linken** talál.

<https://www.giro.hu/bankszamlavaltas>

A családok számára kínálnak kalkulátorokat, tervezési lehetőségeket a pénzügyi szolgáltatások optimális kiválasztására, a költségek minimalizálása érdekében.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-alkalmazasok>

Minősített fogyasztóbarát pénzügyi termékek az MNB kezdeményezésére:

A minősített fogyasztóbarát termékek 2020-tól váltak elérhetővé a fogyasztók számára. Legfontosabb előnyük, hogy az MNB által megadott szempontok alapján alakították ki a szolgáltatáscsomagot a biztosító társaságok, illetve a hitelintézetek, figyelembe véve az egyszerű ügyfél-folyamatokat és gyors ügyintézési határidőket, amelynek betartását is folyamatosan ellenőrzik. A pénzintézetek pályázat útján vehetnek részt a minősítő eljárásban, a követelménynek megfelelő termékek az MNB honlapján lévő kalkulátorok segítségével is elérhetőek.

A minősítést elnyert pénzintézetek listája folyamatosan bővül.

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

Minősített fogyasztóbarát otthonbiztosítás

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

<https://www.mnb.hu/letoltes/minositett-fogyasztobarat-otthonbiztositas.pdf>

<https://minositettothonbiztositas.mnb.hu/mfo/kalkulator>

- A Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás (MFO) Alapsomag elemi károkat, illetve általános, a háztartásokat tipikusan érintő káreseményeket biztosít.

Fogyasztóvédelem-pénzügyi fogyasztóvédelem napjainkban

A Tiszaroffi Ösztöndíjasok számára készült tájékoztató a PADME Alapítvány támogatásával

- Az Alapcsomagban foglalt káreseményeket (definíciók, kizárások és mentesülések) az MNB minimum-követelmény jelleggel egységesíti családbarát, zöld és digitális szempontok mentén.
- Kiegészítő fedezetként a lakáshoz közvetlenül kapcsolódó, gyakoribb káresemények is biztosíthatók, amelyek megnevezésükben egységesítettek.
- Az Alapcsomag és az elnevezésében egységesített kiegészítő fedezetek mellett egyéb, egyedi káresemények biztosítására is lehetőség van.
- Az MFO termékek összehasonlíthatóságát egy MNB által üzemeltetett Összehasonlító oldal fogja biztosítani.
- A díj és az ellenszolgáltatás közötti egyensúly erősítése érdekében az MFO termékek esetében a kárhányad (a veszélyközösség szintjén) minimum 50 százalék.
- A biztosítási összeg (biztosított ingatlan és ingóságok értéke) és a biztosítási díj indexálása (módosítása) egységes módszertanhoz kötött.
- A legnehezebb helyzetekben, egzisztenciát fenyegető károk esetén rendkívüli eljárás alkalmazásának lehetősége választható.
- A kárrendezés ügyfélközpontú, illetve a teljes folyamatában jól nyomon követhető.
- A kárbejelentés, illetve a kárrendezés teljes folyamata digitális csatornán is elérhető.

Minősített fogyasztóbarát lakáshitel

Az MNB a **bankrendszeri verseny erősítése**, a hiteltermékek átláthatóságának és azok, összehasonlíthatóságának növelése érdekében megalkotta a „Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel” minősítést, amelyet csak a Pályázati kiírásban meghatározott feltételeknek megfelelő, forint alapú banki lakáshiteltermékek nyerhetnek el.

<https://minositethitel.hu/>

<https://www.mnb.hu/letoltes/minositett-fogyasztobarat-lakashitel.pdf>

<https://minositethitel.mnb.hu/kalkulator>

- Kizárólag annuitásos törlesztés lehetséges (melynek során kamatperióduson belül egyenlőek a havi törlesztőrészek), amitől csak részletekben való folyósítás, türelmi idő vagy LTP áthidaló kölcsön esetén lehet eltérni.
- A kamatperiódus hossza 5, 10, 15 év lehet, vagy a futamidő végéig tartó kamatrögzítés alkalmazása elvárt.
- A hitelbírálati határidő az értékbecslés rendelkezésre állásától számított maximum 15 munkanap (állami kamattámogatott kölcsön esetén 20 munkanap).
- A folyósítási határidő a folyósítási feltételek teljesítésétől számított 2 munkanap (állami kamattámogatott kölcsön esetén 7 munkanap).
- A hitelező által választott referencia- értékhez viszonyított kamatfelár nem haladhatja meg a 3,5 százalékpontot.
- Zöld hitelcélok finanszírozása díjkedvezményekkel lehetséges és zöld kamatkedvezmény biztosítható.
- A folyósításig felmerülő és az előtörlesztéshez kapcsolódó díjak maximáltak.

- Folyósítási díj: maximum a hitelösszeg 0,75%-a, de legfeljebb 150 ezer Ft, zöld hitelcél esetén díjmentes.
- Az előtörlesztési díj nem haladhatja meg az előtörlesztett összeg 1%-át, lakástakarék-pénztári betétből pedig a szerződés szerint elérhető megtakarítás, a hozzá kapcsolódó állami támogatás és az azokra jóváírt kamat mértékéig az előtörlesztés díjmentes.

Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitel

A hitelösszeg folyósítása a befogadást követő naptól számítva maximum 3 munkanapon belül megvalósul.

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

<https://www.mnb.hu/letoltes/minositett-fogyasztobarat-szemelyi-hitel.pdf>

<https://minositettszemelyihitel.mnb.hu/nyito/kalkulator>

- Szabad felhasználásra és hitelkiváltási célra egyaránt.
- A kölcsönszerződés maximális futamideje 7 év.
- Kizárólag olyan törlesztés megengedett, melynek során egyenlőek a havi törlesztőrészek (annuitásos törlesztés).
- Kizárólag a futamidő végéig rögzített, fix kamat alkalmazható.
- A folyósítási határidő a befogadást követő naptól számított maximum 3 munkanap, teljeskörű online hitelfelvétel esetén maximum 2 munkanap.
- A hitelező által választott referencia-értékhez viszonyított kamatfelár 500 ezer forint hitelösszegig nem haladhatja meg a 15 százalékpontot, 500 ezer forint hitelösszeg felett pedig a 10 százalékpontot.
- A folyósítási díj maximuma a hitelösszeg 0,75%-a, teljeskörű online hitelfelvétel esetén folyósítási díj nem számítható fel. Az előtörlesztési díj nem haladhatja meg az előtörlesztett összeg 0,5%-át, míg 1 évnél rövidebb hátralévő futamidő esetén az előtörlesztés díjmentes.

A Merkating NKft. közreműködése a fogyasztói érdekek védelme érdekében szükséges tájékoztatás és oktatás területén:

A Merkating NKft-t 2012-ben a Szolnoki Főiskola alapította, jelenleg a szervezeti változások következtében a Debreceni Egyetem tulajdona, szolnoki központtal tevékenykedik. Az alapítás óta szakembereikkel több pénzügyi ismeretterjesztéssel kapcsolatos pályázaton indultak, melyből több a pénzügyi tudatossághoz kapcsolódik. Részt vállalnak 2015-től a Magyar Nemzeti Bank kezdeményezésére létrejött, a tiszaroffi hátrányos helyzetű kistérségben élők továbbtanulását elősegítő program szervezési-lebonyolítási feladatainak ellátására is.

E mellett a már korábban hivatkozott **MNB Pénzügyi Navigátor Irodahálózat** megyei kirendeltségét vezetik 2017 óta Szolnokon, Kecskeméten és Veszprémben, 2019 óta Kecskeméten és Székesfehérváron.

A Merkating N Kft. támogató információi az önálló életkezdéséhez, a tudatos pénzügyi fogyasztóvá válás elősegítésére

A Merkating NKft tanácsadói számára kiemelkedő fontosságú, hogy a társadalom minél szélesebb körének nyújtson tájékoztatást különböző témákban, azon belül is főként az öngondoskodással összefüggő gazdasági, pénzügyi, fogyasztóvédelmi kérdésekben. Mindez magába foglalja az általános pénzügyi ismeretek a törvényi változások miatti információkat, a pénzügyi, azon belül is főként a biztosításokhoz, hitelezéssel kapcsolatos tájékoztatást az aktuális módosításokról.

A biztonság szerepe

Az emberek számára más az őskorban is fontos szerepet töltött be a biztonság, az időjárás viszontagságaitól vagy a vadállatoktól való megóvás eszköze lett a ruházat, vagy éppen az ősember által rajzokkal is elért barlang. A magunk és szeretteink **biztonságra való törekvése** azóta sem változott, legfeljebb a megvalósítás módja más egy kicsit, hiszen, ha borús az idő valószínűleg az emberek többsége visz magával esernyőt. Fontos, hogy mindenki rendelkezzen bizonyos mértékű **megtakarítással**, hiszen egy előre nem vált dolog (baleset, munkanélküliség) esetén is ez által biztonságba érezhetik magunkat.

Kissé paradoxon módon az emberek amennyire törekszenek a biztonságra, legalább annyira hajlamosak a **kockázatvállalásra** is, például sokan hajlandóak több száz kilométer távolságra elköltözni, ha ott kedvező munkalehetőséget kapnak. A kockázatkezelés egyik módja a biztosítás.

A kockázatkezelés módszerei:

- Kockázat kikerülése
- A kár megelőzése
- Önbiztosítás (tartalékolás és a kockázat belső kiegyenlítése vagy megosztása tartozik ide).

Tartalékolás alatt azt értjük, hogy háztartási mennyiségben mindenhol megtalálható bizonyos mennyiségű liszt, cukor. Míg a kockázat belső kiegyenlítése, megosztása (hasonlóan a portfólió diverzifikációhoz) azt szorgalmazza, hogy több helyre fektesse be a fogyasztó a pénzét, mert ha az egyik nem az elvárt hozamú profitot termeli, netán veszteséges, akkor a másik befektetésre még számíthatunk.

Biztosítást ma már szinte a legtöbb ingó, ingatlanra lehet kötni. Ekkor egy bizonyos (havi, vagy éves) díj befizetése mellett a biztosító cég vállalja, hogy megtéríti a káreseményből adódó veszteséget, vagy annak egy részét. A biztonságra való törekvés egyik célja a többféle biztosítás, hiszen ha valami komolyabb káresemény (beázás, viharkár miatti tetőbontás stb.) éri

a lakó ingatlant, akkor nem biztos, hogy a fogyasztó rendelkezik olyan mértékű megtakarítással, pénzmennyiséggel, amelyből kifizetheti a kárt.

A biztosítások típusai: élet és vagyombiztosítások

- életbiztosítás
- vagyombiztosítások: pl. gépjárműbiztosítás, utazási biztosítás, lakásbiztosítás, szakmai felelősség biztosítások, stb

A biztosítások tárgya más-más, de a biztonságra való törekvés mindegyikben azonos. Meg kell különböztetni, hogy a biztosításnál az a cél, hogy a biztosított óvja saját és családja épségét, vagy inkább befektetés, megtakarítás a cél, mert akkor érdemes összevetni őket más befektetési (kötvény, részvény) formával is.

1. Életbiztosítás

Tágabb, köznapi értelemben az életbiztosítás a biztosított életében bekövetkező eseményekhez, elsősorban halálhoz, vagy a szerződésben meghatározott más eseményhez (életkor elérése, házasságkötés, gyermekszülés, nyugdíjazás stb.) kapcsolódik.

A biztosítási esemény bekövetkeztekor a biztosító a szerződés tartalma szerinti biztosítási összeget köteles kifizetni (esetleg járadék formájában folyósítani). Életbiztosítás esetén a biztosító szolgáltatásának mértékét nem a bekövetkezett kár nagysága határozza meg, hiszen a biztosítási esemény (élethelyzet) általában pénzben nem fejezhető ki, hanem a biztosító és a vele szerződő fél a szerződéskötéskor szabadon állapodhat meg a biztosítási összeg mértékében.

Az életbiztosítások típusai

- a) *A haláleseti (kockázati) életbiztosítás és az elérési biztosítás*
- b) *Vegyes biztosítás*
- c) *A befektetési egységekhez kötött, más néven unit-linked biztosítás*
- d) *Járadék biztosítások*
- e) *Kiegészítő biztosítások*

a) Alapvetően két életbiztosítási típust különböztethetünk meg: **a haláleseti és az elérési biztosítást**. Ezekből természetesen további számos, igen elterjedt forma eredeztethető, mint például az említett két típus ötvözeteként leírható vegyes biztosítás vagy a járadék biztosítás.

b) **A vegyes életbiztosítás** az egyik leggyakoribb életbiztosítási termék, mely a kockázati és elérési biztosítás kombinációja. Itt a biztosítási esemény:

- a biztosított életben léte a biztosítás lejártakor, vagy
- halála, a biztosítási időtartam alatt.

A biztosítás alapszolgáltatása ennél a formánál tehát a következő:

- ha a biztosított az előre rögzített tartam lejártakor életben van, úgy a biztosító kifizeti az akkor érvényes (nyereséggel növelt) biztosítási összeget.

- Ha a biztosított a biztosítási időtartam alatt meghal, úgy a biztosító kifizeti a halál időpontjában érvényes (nyereséggel növelt) biztosítási összeget.

Ez a biztosítási forma alkalmas arra, hogy a biztosított gondoskodjon a halála esetén hátramaradott családtagjairól, illetőleg biztosítsa nyugdíjas évei anyagi biztonságát, **előtakarékoskodjon valamilyen a jövőben várható kiadásra** (pl. gyermekek iskoláztatása, családalapításának, lakhatásának segítése).

Ennél a hosszútávra szóló biztosítási terméknél jelentős szerepet játszik a befektetési eredmény, mely a biztosító befektetési tevékenységével jön létre. Az eredményesség mértéke azonban előre nem kiszámítható, ezért erre a biztosítók általában nem adnak garanciát.

A befektetés eredményességének megítéléséhez fontos megismerni a befizetett biztosítási díj sorsát. A díj egy részét a biztosító költségként azonnal elvonja. E költségrész mértéke, összetétele az ügyfelek számára általában nem ismert. Fontos az, hogy **az ügyfél még a szerződés megkötése előtt alaposan megismerje a biztosítás feltételeit tartalmazó szabályzatot**. A költségek levonása után megmaradó díjrész egy kisebb része a teljes veszélyközösségben bekövetkező haláleseti kifizetések alapjául szolgál, a nagyobbik díjrész lesz az alapja azoknak a kifizetéseknek, amelyeket a lejáratkor kapnak meg az akkor életben lévő biztosítottak. Ez utóbbi díjrészek megtakarításként az úgynevezett életbiztosítási díjtartalékba kerülnek, ezt az összeget fekteti be a biztosító.

A biztosító az életbiztosítási díj kiszámításakor feltételez egy olyan hozamot, amelyet mindenképpen el fog érni, és a garantált szolgáltatás mértékét ennek figyelembevételével állapítja meg. Ennek a hozamnak a mértéke, a technikai kamatláb, amely a biztosítási feltételekből általában megismerhető. **A biztosítónak a vállalt szolgáltatást akkor is teljesítenie kell, ha a befektetési eredmény elmaradna a garantált szinttől**. A biztosítók garanciavállalásának meghatározója egy pénzügyminisztériumi rendelet, mely a technikai kamatláb lehetséges mértékét határozza meg (55/2022. (XII. 13.) MNB rendelet).

<https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2022-evi-sajtokozlomenyek/mnb-rendelet-emelhetik-a-biztositok-az-eletbiztositasok-garantalt-kamatat>

A befektetési eredmény nagyobb részét a biztosító visszajuttatja az ügyfelekből létrehozott veszélyközösségnek, kisebbik részét pedig megtartja saját költségeire, nyereségére. (A többlethozam visszajuttatás mértékét a hatályos biztosítási törvény szabályozza.)

A biztosítás – annak megtakarítási jellege miatt – akkor sem szűnik meg kifizetés nélkül, ha időközben jelentős változás áll be a szerződő körülményeiben. Ha – folytatólagos díjfizetésű biztosítás esetén – a szerződő nem fizeti tovább az esedékes díjakat, két lehetőség közül választhat, kötvénye *visszavásárlását* vagy *díjmentesítését* (más kifejezéssel: díjmentes leszállítását) kérheti.

Ezek az úgynevezett **maradékjogok**, melyek általában csak a biztosítási feltételekben meghatározott idő eltelte után nyílnak meg, azaz a visszavásárlásra és díjmentesítésre ekkortól kerülhet csak sor. **Visszavásárláskor** a biztosító a biztosítás feltételeiben meghatározott mértékű kifizetést teljesít, és a biztosítás a kifizetéssel megszűnik.

Fontos tudni, hogy a visszavásárlási összeg igen alacsony lehet, messze elmaradhat az addig befizetett díjak összegétől !

Díjmentes leszállításkor – figyelemmel arra, hogy a biztosított az eredeti szerződés szerint még hátralevő esedékes díjakat a továbbiakban nem fizeti be – a biztosítási összeg kerül

csökkentésre, vagyis leszállításra. Ebben az esetben a biztosítás nem szűnik meg. A biztosítás lejártakor, illetve a biztosított halála esetén kifizetésre kerül a csökkentett biztosítási összeg. Amennyiben a szerződő ideiglenes pénzzavarba kerül, és ezért szeretné megszüntetni a szerződést, támogatást nyújthat még számára a díjtartalék fedezete mellett nyújtott áthidaló jellegű kölcsön is.

c) **A befektetési életbiztosítás** esetében szemben a klasszikus életbiztosításokkal – a szerződő megválaszthatja, hogy az általa befizetett díj egy részét, az életbiztosítási díjtartalékot milyen típusú és kockázatú befektetésekbe helyezze el a biztosító.

Általában a biztosítók különböző kockázatú és várható megtérülésű, az összetételre jellemző névvel ellátott eszközalapokat hoznak létre, melyek közül a szerződő befektetési preferenciája alapján választhatja ki a neki megfelelő alapot. Sok esetben lehetőség van arra is, hogy a befizetett díjat különböző eszközalapok között ossza meg a szerződő.

(Azt azonban nem határozhatja meg, hogy a biztosító konkrétan milyen eszközbe fektesse a pénzét. Például nem adhat arra megbízást a biztosítónak, hogy befizetéséből 5 éves hátralevő futamidejű államkötvényt, vagy egy adott részvénytársaság részvényét vagy kötvényét vásárolja meg számára.)

Fontos tudni, hogy a befektetési életbiztosításoknál a biztosító jellemzően nem vállal tőke- és hozamgaranciát a befektetésekre. Előfordulhat az is, hogy befektetéseink értéke csökken.

A befektetéshez kötött biztosítások esetén kiemelten fontos tájékozódni az adott konstrukció költségösszetételéről, melyet a biztosító szerződési feltételeiben határoz meg. Célszerű előzetesen részletes tájékoztatást kérni arról, hogy a biztosító összeg szerint milyen mértékű és típusú költségeket kíván érvényesíteni.

Biztosítással kapcsolatos díjtételek:

- **Eladási és vételi árfolyam különbség.** Ekkor a díjfizetésért a biztosító társaság befektetési egységeket vesz, ha szerződés lejár, akkor a biztosító kifizeti az egység ellenértékét. Általánosságba véve (a biztosítótársaság szemszögéből) az eladási árfolyam 3-5 %-kal magasabb, mint a vételi árfolyam.
- **Kezdeti költségek levonása.** Az ilyen jellegű elvonás általában az első 2-3 év befizetéseit érinti, mértéke konstrukciótól függően változhat, előfordulhat az is, hogy nem kezdeti költség címen, hanem **alapnyitási díj, alapkezelési vagy tőkegyűjtési költség** elnevezéssel, ahhoz hasonló mértékű, a díjbefizetések százalékában meghatározott jutalékot vonnak el.
- A szolgáltató havonta adminisztrációs, vagy kezelési költséget számol fel.
- A meglévő egységek átváltásra néhány ezrelékes tranzakciós költséget számol fel a szolgáltató
- **Biztosítási kockázati díj.** Fontos tisztában lennünk azzal is, hogy a befektetési egységhez kötött biztosítás befektetési jellege ellenére is – elsősorban életbiztosítás. Ezért a biztosító rendszeresen (pl. havonta) levonja a biztosítási kockázatra (halálesetre, balesetre stb.) eső díjrészt is. Ennek mértéke a szerződés egyedi jellemzőitől – elsősorban a biztosított nemétől, életkorától, s a halálesetre szóló fedezet mellé kötött kiegészítő biztosításoktól – függ.

A befektetési életbiztosítás célja, szolgáltatásai a vegyes biztosításhoz hasonlóak. Általában ugyanazok a maradékjogok is érvényesíthetők, valamint kiegészítő biztosítások is köthetők ehhez a típushoz.

Ha a biztosított a biztosítási tartam lejártakor életben van, a biztosító kifizeti a számlán nyilvántartott egységek vételi árfolyamon számított értékét. Ha a biztosított a biztosítás időtartamán belül meghal, a biztosító kifizeti a szerződésben meghatározott biztosítási összeget, illetőleg – ha ez magasabb összeg! – a számlán nyilvántartott egységek vételi árfolyamon számított értékét.

d) **A járadékbiztosításoknak** számos formája van, és gyakran kombinálják őket más biztosításokkal is. Nem mindegyik járadéktípus tekinthető életbiztosításnak, csak az, amelynek a kezdete, vége, vagy tartama a biztosított halálától függ. A járadékbiztosítások számos formája különböztethető meg az alábbi jellemzők alapján:

Egyszeri díjas biztosítás: a biztosítási díjat a szerződő (előre) egy összegben fizeti meg.

Folyamatos, vagy rendszeres díjfizetésű biztosítás: a biztosítási díjat a szerződő a szerződés szerint meghatározott díjfizetési időszak alatt, meghatározott gyakoriság szerint fizeti (havi, negyedéves, féléves, éves).

Azonnal meginduló járadék esetén még abban az évben megindul a járadékfizetés, míg a **halasztott járadékfizetés esetében** csak a szerződésben meghatározott időtartam (általában néhány év) eltelte után.

Az előleges járadékot mindig az időszak (leggyakrabban hónap) elején, az utólagos járadékot pedig mindig az időszak végén fizeti ki a biztosító (éves járadék fizetés esetén).

Az életjáradék tarthat:

- a biztosított élete végéig (egyszerű életjáradék), vagy
- egy meghatározott időpontig vagy időtartamig, de legfeljebb a biztosított – az időpontot megelőző – haláláig (időleges életjáradék).

A biztosító garانتálhatja, hogy egy meghatározott ideig, általában néhány évig – függetlenül a biztosított életben lététől – mindenképpen folyósítja a járadékot (**garanciaidő**).

e) **Kiegészítő biztosítások** esetében a biztosításokhoz általában további kockázatokra, önálló szolgáltatást nyújtó, kiegészítő jellegű biztosítások is köthetők. Ezek a kiegészítő biztosítások technikai megoldásaikban (díjfizetés gyakorisága, inflációkövetés stb.) igazodnak a „fő” biztosításhoz, és annak megszűntével ezek is automatikusan megszűnnek.

A biztosítás kiválasztásának szempontjai:

- egy előre nem várt esemény (pl. betegség) milyen változásokat idéz elő a család életében
- a baleset/ káresemény bekövetkezésének valószínűsége pl. fokozott veszéllyel járó munkakör
- van-e tervezve nagyobb kiadást jelentő esemény (pl. gyermekszületés, beiskolázás, házasságkötés), ami megterheli a család költségvetést
- előre látható változás a család jövedelmi helyzetében pl. nyugdíjba vonulás

- melyik a megfelelőbb havonta egy bizonyos összeg befizetése csekken/ átutalással, vagy inkább egyszerre befizetni a teljes éves biztosítási díjat
- ha a biztosítás inkább befektetési funkciót lát el, akkor a tartós lekötés, vagy inflációkövető módon kerüljön lekötésre.

Mielőtt biztosítási szerződést kötnénk, **ne döntsünk azonnal**, előbb alaposan tájékozódjunk. **A biztosítási ajánlat megtétele előtt mindig tanulmányozzuk át a szerződési feltételeket /szabályzatot/.** Ha valamit nem értünk, kérjük szakember segítségét, magyaráztassuk el a számunkra nem egyértelmű biztosítási fogalmakat.

2. Vagyonbiztosítások: Gépjármű biztosítás

A közlekedés manapság igen-igen „veszélyes üzem”-nek minősül a sok balesett miatt, éppen ezért hasznos a gépjármű biztosítás. **A felelősségbiztosítások legismertebb fajtája a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás.** Nevéből is következik, hogy nem önkéntes, mert gépjármű a közúti forgalomban csak akkor vehet részt, ha üzemben tartója (tulajdonosa) érvényes gépjármű-felelősségbiztosítással rendelkezik. A biztosító sem utasíthatja vissza az ügyfél szerződéskötésre irányuló akaratát, egyes jogszabályban meghatározott eseteket kivéve.

A vonatkozó részletes szabályokat a **kötelező gépjármű- felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény** tartalmazza.

Jellemző erre a biztosításfajtára a bonus-malus besorolási rendszer, amely a balesetmentes közlekedést díjkedvezménnyel honorálja, míg a balesetet okozók magasabb díjat kötelesek fizetni.

A kötelező felelősség biztosítás és a casco összehasonlítása:

Szempont	Kötelező felelősség biztosítás	Casco
<i>Biztosítás jellege</i>	Kötelező gépjármű tulajdonosoknak	Önkéntes gépjármű tulajdonosoknak
<i>Biztosított személy</i>	Potenciálisan károkozóvá váló üzembe tartó	Potenciális károsult
<i>Kinek a kára térül meg?</i>	Vétlen károsult	Biztosított kára
<i>Milyen jellegű kár kerül megtérítésre?</i>	Károsult gépjármű vagy személyi kár	Gépjárműben pl. lopás, üvegtörés, elemi kár
<i>Biztosító máx. kártérítése</i>	Dologi kár: 500 millió Ft Személyi kár: 1600 millió Ft	Szerződés szerint az önrészt vállalva
<i>Biztosító mentesül</i>	KÉSEDELMES KÁR BEJELENTÉS	SZÁNDÉKOS VAGY GONDATLAN

		KÁROKOZÁS pl. ittas vezetés
<i>Szerződés időtartama</i>	Általában határozatlan	Általában határozatlan
<i>Díjbefolyásoló tényező</i>	bonus-malus osztályba sorolás	bonus besorolás
<i>Szerződés megszűnése</i>	Biztosítási év vége után 30 napig	Biztosítási év vége után 30 napig
<i>Területi hatály</i>	Európai Unió és a magyar Nemzeti Iroda kétoldalú megállapodása alapján	Általában Európa (de a Szovjetunió országai és Törökország általában nem)

2.1. Utasbiztosítás

Az utazási biztosítás külföldi utazás során váratlanul bekövetkező megbetegedésre, balesetre, poggyászkárra, valamint a biztosítási kötvényben meghatározott egyéb kockázatokra nyújt fedezetet. Az utasbiztosítási szerződés egyszeri díjas, a biztosítási díjat azonnal egy összegben kell megfizetni. A biztosító által kiállított kötvény érvényessége az előre meghatározott utazási időtartamhoz igazodik. Az utasbiztosítását egyénileg megkötő magyar turista számos konstrukció közül választhat, amelyek nem csupán díjaikban, hanem a vállalt kockázatok és a biztosítási szolgáltatások értékhatárának meghatározásában is különböznek egymástól. Az utasbiztosítás ára a nyújtott szolgáltatásoktól és biztosító társaságtól függően napi 250-700 forint körüli összegre tehető.

Az utasbiztosítások a tipikus utazási kockázatokon túl – **kiterjedhetnek az alábbi szolgáltatásokra is:**

- a sérült vagy beteg biztosított hazajuttatása,
- a kórházba került utas gyermekének hazaszállítása,
- beteglátogató útiköltségének megtérítése,
- váratlan esemény bekövetkezésekor információnyújtás,
- sürgős esetben családtagok tájékoztatása,
- légi katasztrófa miatti halál esetén biztosítási összeg nyújtása,
- holttest hazaszállítása,
- poggyászkésedelem, a poggyász késése miatti sürgős beszerzések (ruhanemű, tisztasági eszközök) térítése,
- elvesztett úti okmányok pótlásának költségeinek térítése,

- pénzsegély közvetítése,
- tolmács-szolgálat,
- jogvédelem (ügyvédi költség, óvadék, illeték kifizetése),
- felelősségbiztosítás, azaz turistaként másnak akaratlanul okozott kár megfizetése,
- a nem gyógyítási jellegű ellátás költségeinek térítése,
- a biztosított kényszerű, a vártnál hosszabb időtartamú külföldi tartózkodási költségeinek térítése,
- idő előtti kényszerű hazautazás megszervezése, költségeinek térítése,
- keresés, mentés, kimentés,
- információnyújtás autómentő cég elérhetőségéről,
- személygépkocsi hazaszállítása.

Mit érdemes végiggondolni utazás előtt?

- milyen vagyoni értéket viszünk magunkkal,
- baj esetén milyen színvonalú egészségügyi ellátást várunk el,
- a célországban mekkorák a betegellátási, baleseti költségek,
- milyen életkorúak és egészségi állapotúak vagyunk,
- milyen közlekedési eszközzel és mennyi időre utazunk,
- mennyire tűnik balesetveszélyesnek az utazás, üdülés (városlátogatás, vadvízi evezés).

Ma már az utasbiztosítások általánosan kínált szolgáltatásává vált az **asszisztencia**. A segítségnyújtási (asszisztencia-) szolgáltatás lényege, hogy a bajba került ügyfél elsőként a biztosító által megadott – legtöbb esetben magyar nyelvű, éjjel-nappal elérhető – ügyfélszolgálatot hívja fel. Az ügyfélszolgálat informálja a biztosítottat további teendőiről, lehetőségeiről, a megkötött utasbiztosítási szerződés feltételei szerint gondoskodik ellátásáról, például mentőt küld, tolmácsol, visszaigazolja az adott egészségügyi intézménynek, hogy állja biztosítottja kezelésének költségeit, így a turistának nem kell azt megelőlegeznie.

Több társaság feltételei között szerepel, hogy amennyiben a biztosítottnak külföldi útja során **egészségügyi ellátásra** vagy **jogsegélyszolgálatra** van szüksége, köteles felvenni a kapcsolatot az asszisztenciaszolgálattal. Az előzetes jóváhagyás nélkül igénybe vett szolgáltatások esetében – kivéve, ha a biztosított egészségügyi állapota ezt igazoltan nem teszi lehetővé – a biztosító kötelezettsége bármely kár vonatkozásában, a feltételekben előre meghatározott összegre korlátozódik. Egyes módozatok esetében, lehetőség van arra, hogy a turista maga fizessen a kezelésért, és az így keletkező orvosi és gyógyszeres számlákat utólag nyújtsa be a biztosítónak, azonban e megoldáshoz a társaságok többsége értékhatárt szab, és ha a keletkezett költségek azt meghaladják, mindenképpen fel kell hívni előtte az asszisztenciaszolgálatot.

Nagyon lényeges, hogy milyen eseményeket zár ki a biztosító az adott módozat esetében a biztosított kockázatok köréből! Jó tudnunk azt is, milyen iratokat (baleseti jegyzőkönyv,

költségeket igazoló számlák, orvosi igazolás, stb.) **kell benyújtani a biztosító társasághoz, mert ezek utólagos pótlása mindig nehézkes. Ezért feltétlenül olvassuk el a biztosítási feltételeket! Kiutazáskor győződjünk meg arról, hogy valamennyi szükséges információ birtokában vagyunk. Ne felejtsük el magunkkal vinni a biztosítási kártyát, az egyéb igazoló okmányokat!**

2.3. Lakásbiztosítás

A legtöbb család otthonának felépítésében és berendezésében egy élet – gyakran több generáció – munkája van benne. Egy komolyabb tűzkár, egy erősebb vihar pusztítása vagy egy betörés után egy jól megválasztott biztosítás pótolhatatlan segítséget jelenthet a helyreállításához.

Egy jól megválasztott biztosítási szerződés esetén a biztosító nemcsak az épületben és a lakásokban keletkezett károkra fizet, hanem megtérítheti például a biztosítottak utcán parkoló gépjárműveiben keletkezett károkat is. Éppen ezért nagyon fontos, hogy a biztosítás kiválasztásakor mindig körültekintően járjon el.

Mire terjedhet ki a lakásbiztosítás?

Az ingatlanokra (lakás, ház, nyaraló, garázs) és ingóságokra (szórakoztató- és háztartási elektronikai eszközök) vonatkozó vagyonbiztosításokat jobbra tűz és elemi károk (ilyen a villámcsapás, a vihar, az árvíz és a földrengés, továbbá a jégverés és a robbanás is) esetére lehet kötni. Ezeket az úgynevezett **alapfedezeteket** kiegészítve van lehetőség a különböző sajátos igények, káresemények figyelembevételére is.

A speciális igényeket kielégítő biztosítások természetesen többbe kerülnek (magasabb a havidíjuk), viszont mindenki maga döntheti el, fenyegeti-e például lakóhelyét valamilyen egyéb veszély az alapfedezetekbe foglaltakon kívül. A **kiegészítő biztosítások** közül a legelterjedtebbek a vezetékes víz által okozott károk (csőtörés), a betöréses lopás, a rablás és ezekhez kapcsolódó vandalizmus és az üvegtörés.

Ritkábban, de a biztosítók ügyfelei tűzoltásra, mentésre, rom- és törmelékeltakarításra, de még a kárenyhítés költségeire is szoktak biztosítást kötni. Sőt: köthető biztosítás a tűzben vagy árvízben elveszett, megsemmisült személyi okmányok pótlására, zárcsere költségeire és akár – bizonyos összeghatárig – a készpénzre is. Fontos eleme lehet a lakásbiztosításoknak a kiegészítő felelősségbiztosítás, amely a családtagok által esetlegesen okozott károkra is kiterjedhet.

Mire érdemes figyelni a lakásbiztosítás megkötésekor?

Az ár mellett figyeljen oda arra is, hogy pontosan mire terjed ki a biztosítás, hiszen a feltehetőleg a legnagyobb vagyoni értékéről van szó. Olyan összegre biztosítsa az ingatlant (ami sokszor egy egész élet munkája), ami fedezi az újjáépítést, ha az ingatlan megsemmisül. Lehet, hogy évi néhány ezer forintos különbség az árban több milliót jelent, amikor a biztosító kifizeti a kárt. ***A biztosítási díjon tehát nem érdemes spórolni, ugyanis a legtöbb probléma a szerződésben foglalt biztosítási összegek helytelen megválasztása, jellemzően alulbiztosítás miatt merül fel.***

Fontos, hogy a biztosító fizetési kötelezettsége csak azokra az ingóságokra terjed ki, amelyet a biztosítónál előzetesen bejelentettek. Ezért érdemes időnként felülvizsgálni a meglévő

biztosítását is, ha értékebb dolgot vásárolt az otthonába, ezt jelentse be a biztosítónál, kérve egyúttal arra tárgyra a biztosítási fedezet kiterjesztését.

Ha (újabb) gyermekünk születik, azt is érdemes bejelenteni, hogy a későbbiekben általa esetlegesen okozott károkra is kiterjedjen biztosításunk felelősségbiztosítási eleme.

Hogyan válthat lakásbiztosítást?

Ha már rendelkezik lakásbiztosítással, de más szolgáltatónál kedvezőbb feltételekkel tudna új lakásbiztosítást kötni, a régi lakásbiztosítást a biztosítási évfordulót megelőzően legalább 30 nappal korábban fel kell mondania, az újat pedig az évfordulótól érdemes megkötni. 2024-től évente egy alkalommal, március 31-ig, évfordulótól függetlenül is felmondható a lakásbiztosítás, ha van több szolgáltatást nyújtó, alacsonyabb díjas ajánlat.

Segítség a lakásbiztosítások közötti eligazodásban

A biztosítás megfelelő szintjének kiválasztásához érdemes az egyes szolgáltatók egyedi lakásbiztosítási szerződési feltételeit alaposan átnézni, amelyhez segítségül szolgálhat a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ) által összeállított lakásbiztosítási útmutató. Az útmutató segíthet a lakásbiztosításhoz kapcsolódó legfontosabb kérdések megválaszolásában, egyben választási szempontok bemutatásával megkönnyíti a lakásbiztosítási szerződésekkel kapcsolatos eligazodást is.

Amennyiben a fenti biztosítástípusokkal kapcsolatban kérdése, észrevétele van, forduljon bátran először a szolgáltatóhoz, majd az alábbi fogyasztóvédelmi intézetekhez.

Megtakarítások – befektetések

Az MNB Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat - mint szektor semleges szervezet - általános irányelveket tud ajánlani önnek a befektetés indításhoz.

Konkrét befektetési típusok csak annyiban állnak rendelkezésre, amennyiben a pénzügyi szolgáltatók által publikusként kezelt termékeik elérhetőségét az MNB által kidolgozott kalkulátorokba rendelkezésre bocsátották. Ezek tartalmáért viszont csak a szolgáltató felel, részletes információk a pénzügyi szolgáltatók ügyfélszolgálatától kaphatók.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-alkalmazasok>

1. Általános befektetési elvek:

- el kell dönteni mennyi pénz áll rendelkezésre, ami a napi megélhetést nem fenyegeti,
- az ügyfél mennyire kockázattűrő: ma már kötelező a legtöbb befektetési terméknél előzetesen 3 féle kockázati ajánlatot tenni: konzervatív / átlagos / kockázat tűrő befektetőre kidolgozva
- a befektetés lehet: banki termék, pénzügyi szolgáltató terméke, biztosítással kombinált megtakarítási termék, egyéb bel- és külföldi szolgáltató (ezek általában a legnehezebben beazonosítható "szolgáltatók".)
- tőzsdei termékek általában a legkockázatosabb, sokszor irreális nyereséget ígérő termékek, ezeket kell nagy körültekintéssel kezelni. Ezek a tőzsdei termékek akár **tényleges nyereséget**,

de rövid távon akár nagymértékű veszteséget is hozhatnak, általában a nemzetközi piacok nagymértékben befolyásolják a hozamot. (hektikus +/- hozamok)

- ETF - A tőzsdén kereskedett alapok, vagyis az ETF-ek az alapokba történő befektetést sokkal elérhetőbbé teszik a lakossági befektetők számára. Következésképpen az ETF-ek az elmúlt évtizedben rendkívül népszerűvé váltak. Ma már magyar pénzügyi intézetek is forgalmazznak ETF-eket.

- kriptó valuták: a magyar piacon is megjelentek ezen termékek – magyar és külföldi szolgáltatók által. Pillanatnyilag az egyik legkockázatosabb befektetések, az MNB folyamatosan monitorozza a termékeket, egyelőre „nem tartoznak a befektetésre ajánlott termékkörbe”.

2. A befektetésekre általános elvként azt javasoljuk, hogy elsősorban:

- mindig előzetesen tekintse át az ajánlott termék leírását, a szerződési feltételeket (sajnos itt is előfordul, hogy külföldi termékénél nincs közvetlen magyar fordítás, ennek hiányában az ismert fordítók a szaknyelvet általában hiányosan fordítják.)

- a befektetés pénzneme szintén fontos lehet. A Ft és a piacvezető devizák egymáshoz viszonyított aránya a külső tényezők befolyásoló hatására rövidtávon is +/- irányban **változhat**.

- **a befektetések egyik legfontosabb alapelve: diverzifikáció=kockázatmegosztás.** Több – ön által elfogadott termékbe - ossza fel a befektetéseit. Ezzel elkerülheti azt, hogy ha elkerülhetetlen veszteség jelentkezik / részleges, teljes termék bedőlés van, a befektetési portfólió még menthető.

- csak olyan befektetési szolgáltatást vegyen igénybe, amelyet Magyarországon bejegyzett szolgáltató forgalmaz (ez lehet magyar, külföldi székhelyű /magyar telephelyű, akik vállalják a magyar törvények szerinti működést.)

Előzetesen bárki leellenőrizheti a szolgáltatót az alábbi linken, ennek tartalma alapján dönthet igénybe veszi-e a szolgáltatását:

<https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplo-keresese>

<https://www.mnb.hu/felugyelet/piacfelugyelet/befektetoi-figyelmeztetesek>

- az EU-ból történt angliai kilépés kapcsán sajnos elég sok olyan szolgáltatás van jelen hazánkban, akinek még "magyarnak tűnő közvetítője is van az ügyfél felé (akár magyar telefonszámmal, iroda címmel)”, viszont nem rendelkezik Magyarországon regisztrációval pénzügyi termékek közvetítésére az MNB szolgáltatói rendszerében, több esetben a saját országában sem. Így tevékenysége illegális.

Ezeket a nem regisztrált szolgáltatókat és ajánlataikat közvetlenül nem ellenőrizheti az MNB, probléma esetén nem képviselheti az ügyfelet. Viszonossági alapon jelezheti - a panaszos ügyfél által megadott szolgáltató nevét, elérhetőség - kerestetheti az adott ország pénzügyi ellenőrzését ellátó szervezettel.

EU- kívüli szolgáltatások adják a legnagyobb kockázatot / sokszor irreális hozam ígervényt mutatnak. Itt is jellemző a magyar pénzügyi felügyelet hiánya.

A befektetések módozataira, irányelvek áttekintésére az alábbi linkeken talál információkat:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/sok-kicsi-sokra-megy>

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-alkalmazasok>

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/nyugdij-celu-ongondoskodas>

<https://betetvalaszto.mnb.hu/termekkereso>

<https://eszlaweb.mnb.hu/>

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/befektetes-megtakaritas#ertekpapirszamla-online-lekerdezo-alkalmazas>

<https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2022-evi-sajtokozlemenyek/szeptembertol-mobilal-is-egyszeruen-ellenorizhetove-valik-ertekpapirszamlank>

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/befektetes-megtakaritas/megtakaritastipusok/tartos-befektetesi-szamla>

https://www.allamkincstar.gov.hu/lakossagi-ugyfelek/allampapir_forgalmazas/ertekpapirszamla <https://akk.hu/>

<https://elemzeskozpont.hu/befektetes-kezdoknek-mire-figyelj-mit-kell-tudnod>

<https://www.bet.hu/Befektetok/Reszveny-szekcio/etf-tanulmany/1-az-etf-jellemzoi-es-jelenletuk-a-feltorekvo-es-fejlodo-piacokon>

<https://elemzeskozpont.hu/etf-jelentese-vasarlasa-19-dolog-amit-tudnod-kell-etf-alap>

A MNB Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat füzetek közül:

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

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/befektetes-megtakaritas>

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-fuzetek>

<https://www.mnb.hu/letoltes/penzugyi-tippek-életkezdéshez.pdf>

<https://www.mnb.hu/letoltes/befektetesi-egysegekhez-kotott-életbiztosítások.pdf>

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

<https://www.mnb.hu/letoltes/nyugdij-elotakarekossagi-szamla.pdf>

<https://www.mnb.hu/letoltes/onkentes-nyugdijpenztar.pdf>

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

<https://www.mnb.hu/letoltes/az-ertekpapirszamla-online-lekerdezese.pdf>

<https://www.mnb.hu/letoltes/tozsdei-alapok.pdf>

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

<https://www.mnb.hu/letoltes/online-forex-kereskedes.pdf>

<https://allampapirkalkulator.hu/>

Ezen túlmenően javasolt a magyarországi kereskedelmi bankok, digitális bankok, pénzügyi, tőzsdéi szolgáltatók webes elérhetőségein tájékozódni termékekről - MNB által hitelesített, felügyelt szolgáltatókra -, utána személyesen tájékozódni a termék részleteiről.

Több független pénzügyi információ szolgáltatónál:

pl.: www.bankmonitor.hu, <https://bank360.hu/>, <https://www.bamosz.hu/>,
www.penzcentrum.hu, <https://profitline.hu/>, <https://biztosdones.hu/>, található befektetési/megtakarítási termék-kalkulátor.

Hasznos linkek – ha a szolgáltatással kapcsolatban probléma lenne:

Magyar Biztosítók Szövetsége: <https://mabisz.hu/>

Országos Betétbiztosítási Alap: <https://www.oba.hu/>

Befektető Védelmi Alap: <https://bva.hu/hu/>

3. Amennyiben adott befektetéssel nincs probléma, majd később mégsem a szabályzat szerint működne a befektetés, kifizetés, ... két általános ügyintézés mód lehet:

- elsősorban a szolgáltatóval egyeztetni, megegyezni, hogy az eredeti feltételek szerint teljesítsen,

- ha ez nem hoz eredményt:

3.1. MO-n regisztrált szolgáltatóval szemben panasszal lehet élni az MNB PBT-nél (Pénzügyi Békéltető Testület) beadvány megfogalmazásban, az adott megyeszékhelyeken működő MNB PNTI irodák ingyenes segítséget nyújtanak.

3.2. Ha Magyarországon kívüli a szolgáltatás:

- elsősorban a szolgáltatóval egyeztetni, megegyezni, hogy az eredeti feltételek szerint teljesítsen. Ez esetben sajnos az is előfordul, hogy látszatra rugalmasak, majd egy idő után elérhetetlenek az ügyfelek részére.

- ha ilyen gyanú merül fel javasolt rendőrségi feljelentést tenni csalás / pénzügyi károkozás gyanújával, vagy javasolt még az bíróság / ügyészség felé is panasszal élni.

- külföldi termék szolgáltatónál, probléma esetén javasolt még felvenni a kapcsolatot és panasszal élni:

Pénzügyi Békéltető Testület / FIN-NET (határon átnyúló jogvita)

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

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/hataron-atnyulo-penzugyi-fogyasztói-jogvita-fin-net>

Európai Fogyasztói Központ

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

<https://www.magyarefk.hu/hu/elerhetosegek.html>

Nemzeti Kibervédelmi Intézet

<https://nki.gov.hu/>

<https://nki.gov.hu/intezet/tartalom/incidens-bejelentes/>

4. A befektetési ajánlatok egyes esetekben burkolt kibertámadások is lehetnek. Ha már elnyerték az ügyfél bizalmát, a szerződéskötésre hivatkozva banki adatokat kérnek, amivel hozzáférhetnek az ügyfél számlájához.

KiberPajzs:

<https://kiberpajzs.hu>

<https://kiberpajzs.hu/bejelentest-szeretnek-tenni>

Magyar Nemzeti Bank / fogyasztóvédelem:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/digitalis-biztonsag>

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/hataron-atnyulo-penzugyi-fogyasztói-jogvita-fin-net>

Nemzeti Kibervédelmi Intézet:

<https://nki.gov.hu>

Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatóság / kiberbiztonság:

<https://sztfh.hu>

podcast csatorna

<https://sztfh.buzzsprout.com>

Európai Fogyasztói Központ:

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

Rendőrség:

www.police.hu

Médiaunió:

www.akulcstevagy.hu

Áldozatsegítő Központ:

<https://vansegitseg.im.gov.hu/>

Napra kész információk, friss hírek:

<https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/nyitolap>

<https://ugyeszseg.hu/allampolgaroknak/ugyintezes/fogyasztovedelem/>

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

<https://penziranytu.hu/archivalt-pop-torzsananyag/konyv/az-en-penzem/iii-akik-gazdalkodnak-szereplok-gazdasagban/az-allam/16-fogyaszto-es-versenyvedelem-mo/1-fogyasztovedelem-fog>

https://www.gvh.hu/jogi_hatter/eu_piacra_iranyado_szabalyozas/europai_unios_fogyasztovedelem

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

További, folyamatosan aktualizált oktató weboldalak a pénzügyi folyamatokról:

<https://beconomist.hu/>

<https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2022-evi-sajtokozlemenyek/elindult-az-orszag-első-üzleti-es-gazdasagi-oktatasi-platfórmja-a-beconomist>

A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos további weboldalak:

Családbarát Magyarország Központ: otthonteremtési támogatások

<https://csalad.hu/tamogatások>

Pénzügyi Békéltető Testület <https://www.mnb.hu/bekeltetes/>

Gazdasági Versenyhivatal <https://www.gvh.hu/>

Nemzeti Adó-és Vámhivatal <https://nav.gov.hu/>

Magyar Bírósági Végrehajtói Kar <https://mbvk.hu/>