

Turi Petra LL.M.
ELTE ÁJK Nemzetközi Jogi Tanszék
Témavezető: Dr. Sonnevend Pál Ph.D

A koronavírus-járvány hatása a magyar pénzügyi fogyasztóvédelemre

I. Bevezetés

A SARS-CoV-2 vírus generálta járvány kitörése váratlan jelenség volt a világ országainak és ezek fogyasztóinak. Ma már kijelenthetjük, hogy ez a világjárvány és az erre adott válaszreakciók határozták meg a teljes 2020-as évet, és ez még napjainkat is jelentős mértékben befolyásolja. Gigantikus hatással volt az emberek mindennapjaira, hiszen olyan élethelyzetekkel találták magukat szembe a pénzügyi értelemben vett átlagfogyasztók, amelyekre nem voltak felkészülve, ugyanakkor egyre váratlanabb döntéseket kellett nap mint nap meghozniuk.

A koronavírus gazdasági hatásai a háztartásokat is negatívan érintették, átmenetileg megzavarva a lakossági ügyfelek képességét a hitelek visszafizetésére és akár több pénz – meggondolatlan – felvételére. Sőt továbbmenve azt is mondhatjuk, hogy a munkaerőpiac romlásával és így a háztartások jövedelmi helyzetével kapcsolatos kockázatok növekedésével még kiszolgáltatottabb helyzetbe került ez a réteg.

Remélhetőleg nem kell sokáig várni arra, míg az egyes pénzügyi szolgáltatók olyan termékeket fejlesztenek és kínálnak a bajba jutott ügyfelek számára, amelyek valós és azonnali segítséget nyújthatnak az ideiglenes hitelvisszafizetési nehézségekkel szembesülő ügyfeleknek a gazdasági helyzet kedvezőtlen változása esetén, illetve könnyű átmeneti megoldást kínálnak. Kérdés csupán az, hogy ezek ténylegesek-e vagy csak látszatsmegoldások és így hosszú távon továbbra sem nyújtanak jelentős segítséget.

Jelen tanulmány egyrészt megvizsgálja a koronavírus járvány alatt a rendelkezésre álló információ minőségét és a fogyasztók helyzetét a pénzügyi szektorra vonatkoztatva, másrészt elemzi a magyar pénzügyi felügyeleti szektor erre adott válaszreakcióit, kitekintéssel az Európai Unió pénzügyi felügyeleti hatóságainak intézkedéseire. Ezen válságkezelési megoldások bemutatása révén láthatjuk, hogy hogyan alakult a fogyasztók helyzete.

II. A fogyasztók megváltozott helyzete a koronavírus-járvány idején

1. A napra kész információ felértékelődött szerepe

A pénzügyi piacok fogyasztóvédelme rendkívül összetett és kényes terület, különösen egy világjárvány idején. A probléma nem csak a fogyasztóvédelemről, hanem arról is szól, hogyan védje meg a hatóság az átlagembert az ismeretlen helyzetre adott esetleges rossz válaszreakcióktól. Az átlagfogyasztó pénzügyi döntése mindig összetett, hiszen egyrészt számos egyéb tényezőtől függ, másrészt egy-egy döntés kihatással lehet a döntéshozó mindennapjaira, akár az egész életére.

A fogyasztónak először meg kell vizsgálnia a rendelkezésre álló információ megfelelőségét, ami rendkívül problematikus feladat. Habár az információ egyfajta szükséges előfeltétele a szerződéskötésnek, mégis költséges és időigényes a döntéshez szükséges információk beszerzése, melyek valójában mindig is korlátozottan állnak a fogyasztók rendelkezésére. A fogyasztókat általában csak azok a szolgáltatók informálják, akikkel közvetlenül kapcsolatba kerülnek, függetlenül attól, hogy ezek a szolgáltatók speciális, jól képzett szakembereket vonultatnak-e fel. Fontos hangsúlyozni, hogy az átadott információk csak nagyon rövid ideig érvényesek abban az adott formában, tekintettel arra, hogy a pénzügyi környezet állandó változásban van.¹

A fentiek különösen igazak a mai világban, hiszen a felgyorsult gazdasági világhoz a koronavírus által okozott pandémiára adott válaszreakciók csak tovább növelték egyrészt az idő, másrészt a napra kész információ jelentőségét. A hatóságoknak és az országok vezetőinek napról-napra kellett reagálni a változó helyzetekre, ugyanakkor a fogyasztó számára is biztosítani kellett az információk elérhetőségét és elősegíteni a teljes körű tájékoztatás megvalósulását.

A fogyasztók általában nagyon kevés pénzügyi tapasztalattal, tudással és háttérinformációval rendelkeznek az általuk választott terméket illetően. A helyzetet az is nehezíti, hogy a fogyasztók nem szívesen váltanak egyik pénzügyi szolgáltatóról a másikra. Mindezek mögöttes oka a váltással járó addicionális költségek vagy az esetlegesen meglévő bizalomhiány lehet. A bizalomhiányos helyzet kapcsán szükséges megemlíteni továbbá, hogy a tájékoztatlanabb fogyasztók viselkedésére az is jellemző, hogy kiválasztanak egy pénzügyi szolgáltatót – valószínűleg

¹ Szebelédi Ferenc 2012. 98-111.

egy értékesítési képviselőt –, akit valamilyen személyes kapcsolat alapján hitelesnek/megbízhatónak ítélnék, így vakon követik az általa adott tanácsokat. A közvetítők azonban gyakran nem a fogyasztói érdeket tekintik elsődleges szempontnak, hanem az általuk javasolt fogyasztói döntésekkel együtt járó – és őket megillető – szolgáltatói jutalék reményében ajánlják az egyik vagy a másik terméket.

Még a tudatos, jól informált fogyasztók esetén is fennáll az információs aszimmetria köztük és a másik oldalon álló pénzügyi szolgáltató között. Egyrészt a kínált termékek tömegfogyasztási cikkek, azaz egyáltalán nem személyre szabottak, így a fogyasztó joga csupán arra korlátozódik, hogy a szerződést aláírja vagy sem. Másrészt a fogyasztónak csupán limitált változtatási lehetőségei vannak, mivel a szerződési feltételek adottak, sőt a költségek is előre meghatározottak.² Az egyes fogalmak és szerződési feltételek pontatlanok, hiányosak, sőt akár téves információkat is tartalmazhatnak, így nem csak a laikusok, de a pénzügyi szakemberek számára is nehezen érthetőek.

A járvány ideje egyfajta megváltozott helyzetet teremtett, melyben nemcsak a kormányoknak, de a pénzügyi szektor szereplőinek is gyorsan kellett reagálniuk. Így elképzelhető, hogy egy-egy újonnan megjelenő pénzügyi termék nem ad teljes körű tájékoztatást, vagy esetlegesen a piaci megjelenést megelőzően nem volt olyan előkészítési szakasz, mint korábban. A jelen körülmények okozta bizonytalan helyzetek, kiszolgáltatott élethelyzetek tovább nehezítik a fentieket, hiszen a fogyasztói oldal most még kiszolgáltatottabbá vált, mint volt az előző években.

2. Növekvő sebezhetőség

A fogyasztók aktív és fontos résztvevői – sőt állíthatjuk, hogy bizonyos értelemben mozgatórugói is – a gazdasági piacnak, ugyanakkor ők azok a piaci szereplők, akik pozíciójuk révén valójában védelemre szorulnak, s ezáltal speciális helyzetben vannak. A fogyasztóvédelem ugyanakkor bonyolult és összetett kérdés. Egyrészt, szükséges az aktív hatósági beavatkozás, ami a szerződő felek közötti kapcsolatba történő közbelépést is jelenthet akár. Másrészt viszont joggal merül fel a kérdés, hogyan és meddig szükséges – esetlegesen elkerülhetetlen – az állam részéről az,

² European Parliament study on consumer protection aspects of financial services; Directorate General for Internal Policies, Policy Department A: Economic and Scientific Policy, Consumer Protection Aspects of Financial Services (2014) [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET\(2014\)507463_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf) (2021.04.15.)

hogy aktív szerepet vállalva beleszóljon a magánszektor gazdasági viszonyaiba. Még jobban árnyalja a helyzetet a jelen abnormális gazdasági helyzet.

A pénzügyi értelemben vett átlagfogyasztó helyzete nemhogy könnyebbé vált volna, hanem jelentősen nehezedett, némely esetekben pedig teljesen ellehetetlenült az utóbbi másfél évben. Valójában mit is jelent ez a megváltozott helyzet a fogyasztók szemszögéből nézve? Milyen problémákkal kell szembenéznie egy átlagfogyasztónak ebben a megváltozott, kiszámíthatatlan környezetben?

Pandémiás helyzetben akár egy jól informált, tudatos fogyasztó is könnyen elveszítheti a józan ítélőképességét és hozhat meggondolatlan döntéseket. Egyik oldalról az emberek sokkal kiszolgáltatottabbá váltak, másik oldalról ugyanakkor sajnos létrejöttek olyan vállalkozások is, amelyek kihasználják az emberek kétségbeesését, szorult anyagi helyzetét és a felgyorsult válaszreakciókat követelő gazdasági világot. Nem is beszélve a csalások, a félrevezető információk és a pénzügyi megtévesztések széles spektrumáról. Ilyen ingatag gazdasági helyzetben a bizonytalanság rossz döntésekhez vezethet. A bizonytalanságot az információk hiánya idézheti elő, ezért is fontos a megfelelő informáltság mind a pénzügyi szolgáltatók, mind pedig a fogyasztók oldalán, valamint a folyamatos tájékoztatás/kapcsolattartás az állami felügyelet részéről.

Fontos megemlíteni, hogy jelen esetben az idő is a fogyasztók ellen dolgozik. Ugyanis jelen gazdasági környezetben azonnali és gyors megoldásokra van szükség, még ott is, ahol korábban egy-egy ügyleti döntést csak hosszas egyeztetés vagy tanácskozás után volt lehetőség meghozni. Sajnos viszonylag egyértelmű következmény, hogy ezek a döntések nemcsak meggondolatlanok, hanem kétségbeesettek, és gyakran egyre rosszabbá és nehezebbé tették a már amúgy is nehéz helyzetben lévő fogyasztókat.

A pénzügyi felügyeletek a jelenleg zajló eseményeket csak megfigyelni tudják, és ezek birtokában megpróbálnak reagálni, amilyen gyorsan csak lehetséges. Előrejelző tevékenységük mostanra háttérbe szorult, a prevenciós eszközeik korlátozottak, tekintettel a kiszámíthatatlan és megjósolhatatlan helyzetre. Nem elvárható, hogy felkészültek legyenek egy precedens nélküli világjárvány fogyasztókra gyakorolt gazdasági következményeire. Azonban a későbbiek során bemutatom a magyar felügyeleti hatóság által alkalmazott fogyasztóvédő intézkedéseket, melyek központi eleme az információátadás és a tájékoztatás biztosítása. A fentiekben kifejtettem, mekkora jelentősége van a naprakész információnak, így úgy vélem, hogy egy információátadásra fókuszáló

intézkedéscsomag rendkívül hatékonyan tudja segíteni a megváltozott igényű fogyasztóvédelmet.

III. A magyar pénzügyi felügyeleti hatóság fogyasztóvédő intézkedései a COVID-19 által létrehozott helyzetben

A fogyasztóvédelmi intézkedések mindig nemzeti szinten a leghatékonyabbak, amivel a jelen fejezet is foglalkozik. Ugyanakkor a következő rész kitekintést ad a nemzetközi – az Európai Unió pénzügyi felügyeleti hatóságai által bevezetett – intézkedésekre is.

1. Fogyasztói portálok mint nemzeti eszközök a lezárás során

A vizsgálataim fókuszában a magyar pénzügyi felügyeleti hatóság (Magyar Nemzeti Bank, a továbbiakban: MNB) által alkalmazott megoldások állnak, melyeket jelent fejezet ismertet, elemezve azok szükségességét és megalapozottságát.

Bizonyos szektorokat erősebben sújtott a koronavírus miatt elrendelt otthoni munkavégzés, amibe hatványozottan beleértendők a központi, állami intézmények, sőt a pénzügyi felügyeleti hatóság is. Az otthonról történő munkavégzés bevezetése nem lehetett könnyű feladat az MNB számára tekintettel arra, hogy egy pénzügyi titkokkal igencsak színesített folyamatról beszélünk, így természetesen érthető, hogy a pénzügyi felügyeleti hatóság rendkívül nagy hangsúlyt fektetett az informatikai biztonságra. A folyamatok zártsága már korábban is működött – talán mondhatjuk azt, hogy még korábban is, mint minden más állami intézmény esetén – azonban feltehetően a legnagyobb probléma az volt, hogy ekkora számú felhasználó soha nem akart egyszerre – folyamatosan – külső hálózatról csatlakozva dolgozni. Az MNB statisztikai adatai szerint a 2020. év végén az aktív foglalkoztattak száma meghaladta a 1500 főt.³ Természetesen, mint minden adatkezeléssel, valamint üzleti, banki és biztosítási titkok kezelésével foglalkozó vállalat, ez is sok megoldásra váró feladatot adott a felügyeleti hatóság információbiztonsági részével foglalkozó részlegének.

A fentiek az ügyintézői réteget érintették a legnagyobb mértékben, azonban létezett egy már korábban kialakított folyamat, mely nem várt

³ <https://www.mnb.hu/a-jegybank/kozerdeku-adatok/gazdalkodasi-adatok/foglalkoztatottak-letszama-es-juttatasai> (2021.04.15.)

relevanciát kapott a fogyasztói réteg kiszolgálásában, nevezetesen az „ügyfélkapun” (a továbbiakban: ügyfélkapu) keresztüli panasztétel lehetősége.

Hangsúlyozom, hogy az egyes pénzügyi piaci szolgáltatóknak már 2018 óta – a központi ügyfélkapus azonosítását követően – lehetőségük nyílt a felületen keresztül az egyedi értesítési és engedélyezési folyamatok megindítására és kezelésére. Nagy előrelépés továbbá, hogy ezek a folyamatok összekapcsolódtak a központi egységes államigazgatási rendszerekkel, ezáltal is elősegítve a pénzügyi szolgáltatók ellenőrzését végző tisztviselők munkáját.⁴ Rendkívül előremutató, hogy nemcsak a pénzügyi szolgáltatók, de már a fogyasztók számára is megteremtették ennek a lehetőségét.

Véleményem szerint Magyarországon előremutató lépés a már meglévő – digitalizálási folyamatokra vonatkozó – rendszerek összekapcsolása, amelyek az átlagfogyasztó számára is könnyen kezelhetők, így megkezdődhetett egy gyorsabb, hatékonyabb ügyintézés ezen a szinten is. Mit értek ezalatt? A fent említett, ügyfélkapun keresztüli azonosítási folyamat elegendő biztonságot nyújt a fogyasztók azonosításához, ezen keresztül az ügyfeleknek lehetőségük van egy vagy több űrlap kitöltésére és benyújtására a pénzügyi felügyeleti hatósághoz.

Ez lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy ne csak általános információkat kapjanak a pénzügyi szektorról, hanem konkrét adatokat is kérhessenek az egyes pénzügyi intézményekről, és a saját ügyekre vonatkozó fogyasztóvédelmi eljárásokat kezdeményezhessenek, például igény szerint a pénzügyi választottbírói testület előtti békéltető eljárást. Ez megkönnyíti az emberek számára a panaszbeadás menetét, továbbá nem okoz nehézséget az azonosítás a különböző felületeken. A saját otthonukban, csupán okostelefon vagy számítógép segítségével is kezelhetik ezt a felületet.

A fentiekén túl egyéb kedvező „mellékhatásokat” is tulajdoníthatunk ennek az eljárásnak, ugyanis a pénzügyi felügyelet egy év alatt több száz fogyasztóvédelmi panaszt utasítanak el formai vagy tartalmi hiányosságok miatt. Véleményem szerint a fogyasztók nem tájékozottak eléggé és nem olvassák el teljeskörűen a rendelkezésükre álló lehetőségek feltételeit. Pedig ezek az előfeltételek szinte az Európai Unió valamennyi tagállamának pénzügyi felügyeleti hatóságainál lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásokra többé-kevésbé ugyanazok. Az ügyfélportálon keresztül történő benyújtás előnye az is, hogy a tartalmat a rendszer

⁴ <https://www.mnb.hu/felugyelet/szabalyozas/e-ugyintezes> (2021.04.15.)

automatikusan validálja, ellenőrzi, hogy a kötelező mezőket tartalmilag kitöltötték-e (a panaszolt pénzügyi szolgáltató neve, címe, neve, az MNB felé benyújtott kifejezett kérés, benyújtották-e a panasz összefoglalóját stb). Ugyanez vonatkozik a mellékletekre is, így egyfajta előszűrő az ügyfélkapun keresztül történő benyújtás, tekintettel arra, hogy ha kötelező mellékletet csatolni (például a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz másolata vagy a pénzügyi szolgáltató válaszát a panaszra), akkor melléklet hiányában automatikus rendszerüzenet érkezik a fogyasztó számára még a benyújtást megelőzően.⁵ Ez a fogyasztók segítése mellett értékes munkaórákat spórol meg a felügyeleti hatóság alkalmazottainak, akik formai hibák böngészése helyett érdemi kérdésekre tudják fordítani a munkaidejüket.

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) előtti eljárás szintén megindítható ugyanezen az ügyfélkapus rendszeren keresztül. Erre a folyamatra is igaz, hogy a fogyasztó könnyen megtudhatja, mi hiányzik még a fogyasztói beadványából. A kérelem szükséges melléklete ekkor is a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz másolata vagy szolgáltató válasza a panaszra. A jelenlegi helyzetben több előnye is van egy PBT előtti eljárás megindításának, és ezáltal a felek közötti megállapodás elősegítésének. A PBT-eljárás ingyenes, ugyanakkor gyors, tekintettel arra, hogy 90 napon belül befejeződik.⁶ A pénzügyi területen nagy tapasztalattal rendelkező képesített ügyvédek, valamint közgazdászok segíthetnek megállapodást kötni a panaszt benyújtó fogyasztó és a pénzügyi szolgáltató között.⁷ Jelen gazdasági helyzetben a bajba jutott fogyasztó nem biztos, hogy megengedheti magának a megfelelő szakember megfizetését.

A fentiekén túl természetesen továbbra is elérhető a telefonos információkérés az ügyfelek számára, de ehhez az az előfeltétel is szükséges, hogy a telefonos központot a lezárás során a hatóság továbbra is működtesse. Az ügyfélkapus eljáráshoz képest ezek a telefonos információkérések túlnyomó többségben inkább általános tájékoztatásokra és tanácsokra vonatkoznak, kevésbé egyedi esetekre.

Nagyjából a 2018. évre tehető az új e-kereskedelmi trend kialakulása, nevezetesen a chatbotok előtérbe kerülése.⁸ Az ügyfelek 60%-a inkább önkiszolgáló eszközök, például weboldalak, alkalmazások vagy chatbotok

⁵ <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem> (2021.04.15.)

⁶ <https://www.mnb.hu/bekeltetes> (2021.04.15.)

⁷ <https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztoi-kerelem-2.pdf> (2021.04.15.)

⁸ <https://kinsta.com/blog/ecommerce-statistics/> (2021.04.15.)

segítségével keresi a választ az egyszerű kérdésekre.⁹ A chatbotok egyik előnye, hogy az ügyfeleknek nem kell több oldalt átböngészniük egy portálon, a másik, hogy valamelyest lerövidül a várakozási idő. A maximális várakozási időre vonatkozó szabályozás már több országban létezik, és a törvények egyértelműen meghatározzák, mennyi idő alatt kell élő telefonos kapcsolatot biztosítani. Ennek ellenére azok az ügyfelek, akik telefonon próbálnak segítséget kérni, átlagosan 11 percet várnak, mielőtt leteszik a kagylót. Úgy gondolom, hogy a fentiekből két nagy tanulság vonható le a pénzügyi fogyasztóvédelem szempontjából. Egyrészt egyre több pénzügyi szolgáltató használja a csevegőrobotokat a weboldalain, ezzel csökkentve a személyes munkaerő iránti igényt. Másrészt úgy gondolom, hogy egy ilyen digitális chatbot bevezetése minden nemzeti pénzügyi felügyeleti hatóság honlapján indokolt lenne. Ez a megoldás kiküszöböli annak szükségességét, hogy a fogyasztók hosszú perceket várjanak a telefonban néhány probléma és általános tájékoztatási igény miatt.

Tekintettel arra, hogy minden fogyasztóvédelmi eljárás hasonló elveken és jogszabályokon alapszik, a panaszok nagy száma ellenére általánosítani lehetne azokat a problémákat és kérdéseket, amelyekben a fogyasztók a felügyeleti hatósághoz fordulnak segítségért. Véleményem szerint a kérdések túlnyomó többsége bizonyos csoportokba sorolható, amelyekhez már érdemes volt egy digitális chatbotot felállítani az MNB honlapján is.¹⁰ Néhány tesztkérdés feltöltésével az MNB honlapján egyértelmű, hogy ez a chatbot csak tesztfázisban van, és a csevegési mód működése még mindig kezdetleges, de előremutató kezdeményezésnek tartom. Elmondhatjuk, hogy Magyarország az élmezőnyben jár, tekintettel arra, hogy néhány felügyeleti hatóság – mint például Németország¹¹ és Franciaország¹² – fejlett pénzügyi fogyasztóvédelmi tudatosságú webhelyét tanulmányozva megállapítottam, hogy egyikük sem üzemeltet a saját honlapján az ügyfelek számára rendelkezésre álló chatbotot.

2. Egészségmegőrző intézkedések pénzügyi szemmel

Az MNB kiemelt jelentőséget tulajdonít a világjárvánnyal összefüggő gazdasági anomáliák elemzésére, tekintettel arra, hogy több oldalról is

⁹ <https://about.americanexpress.com/all-news/news-details/2017/WellActually-Americans-Say-Customer-Service-is-Better-Than-Ever/default.aspx> (2021.04.15.)

¹⁰ <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem> (2021.04.15.)

¹¹ https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BaFinVerbraucherschutz/bafin_node.html (2021.04.15.)

¹² <https://www.amf-france.org/en> (2021.04.15.)

próbálja segíteni a pénzügyi szektort. Ezek az intézkedések a negatív gazdasági hatások csökkentésén túl igyekeznek a kiszolgáltatott helyzetben lévő rétegeknek is mentőövet dobni, ugyanakkor egészségmegőrző intézkedéseket is elhelyeztek a csomagban.

Az MNB Monetáris Tanácsa 2020. április 7-én átfogó intézkedéscsomagot fogadott el, melynek tartalma 3 csoportra osztható: a lakosságot, a vállalatokat, valamint a pénzügyi szektort érintő intézkedések.¹³ Az pénzügyi rendszert megerősítő intézkedések célja, hogy Magyarország visszakerüljön a gyors növekedés fázisába. Jelen tanulmányban kimondottan csak a fogyasztóvédelmi intézkedéseket értékelem a fentiek közül.

A fizikai érintkezés korlátozása természetesen nagyban elősegíti a járvány terjedésének lassulását, és az elektronikus fizetési lehetőségeknek hála, az emberek közötti indirekt érintkezés (készpénz tapintása) méginkább csökken. A koronavírus terjedésének további akadályozása érdekében az érintéses fizetési kártyás vásárlások esetében az MNB a PIN kód kötelező használatára vonatkozó 5 ezer forintos értékhatár helyett a 15 ezer forintos értékhatár bevezetését írta elő a bankoknak. Az MNB ide vonatkozó statisztikai becslése szerint: egy ilyen emeléssel a vásárlásoknak már közel 90 %-a (összesen mintegy 670 millió darab tranzakció) vonható be ebbe a körbe.¹⁴

Az elektronikus fizetési megoldás propagálásával a készpénz használata is jelentősen csökkent. Az MNB ugyanakkor a logisztikai központjában időlegesen bevezetett egy olyan eljárást, melynek következtében a készpénzforgalomból átmenetileg kikerült bankjegyeket (például befizetések útján) naponta összegyűjtik, és a vírus túlélési határidejével összhangban 14 napig zárt konténerekben pihentetik.¹⁵ Az MNB tájékoztatást nyújtott arról is, hogy a jegybankból kifizetésre kerülő bankjegyek előállításánál minden higiéniai előírást betartanak.

Mindezekon felül az MNB felhívta a pénzügyi intézmények figyelmét arra, hogy az ügyfelek számára továbbra is biztosítsák az ügyfélszolgálatot, azonban indokolt esetben a pénzügyi intézmények a megszokott ügyfélszolgálati nyitvatartási időhöz képest rövidített keretek között szolgálják ki az ügyfeleket. A körülményekre való tekintettel teljesen érthető, hogy csökken az ügyféligény és/vagy esetlegesen többen választják az elektronikus ügyintézés lehetőségét. Az MNB ugyanakkor

¹³ <https://www.mnb.hu/koronavirus> (2021.04.15.)

¹⁴ <https://www.mnb.hu/koronavirus/hirek/a-bankkartyas-fizetes-ertekhataranak-emelesere-szolitja-fel-az-mnb-a-penzugyi-rendszer-szereploit> (2021.04.15.)

¹⁵ <https://www.mnb.hu/koronavirus/hirek/a-magyar-forint-biztonsagos-a-keszpenz-hasznalata-nem-jelent-extra-kockazatot> (2021.04.15.)

elvárja a pénzügyi intézményektől, hogy folyamatosan monitorozzák az ügyféligenyeket, így fordítsanak kiemelt figyelmet a panaszokra is. Abban az esetben, ha a rövidített nyitvatartás jelentős ügyfélhátránnyal járna, akkor vissza kell térni a normális nyitvatartási időhöz. Természetesen elvárt, hogy minden jelentős módosításról kellő időben értesüljenek az ügyfelek és megfelelő tájékoztatást kapjanak.¹⁶

Az ilyen típusú – egészségmegőrzést elősegítő – intézkedések véleményem szerint előremutatók, mivel nem csupán gazdasági helyzetre vonatkozó rendelkezésekkel segíti a felügyeleti hatóság a fogyasztókat, hanem egyfajta kibővített védelmezőként egyéb egészségvédő intézkedéseket is a látókörébe vont. Rendkívül előremutatónak tartom, hogy a magyar felügyeleti hatóság felismerte, hogy nem csak a – korábbi szigorú értelemben vett – fogyasztóvédelmi intézkedéseket kell alkalmaznia, hanem az egészségmegőrző intézkedései révén sokat tehet a járvány és annak gazdaságra gyakorolt káros hatásai csökkentéséért.

3. Pénzügyi fogyasztóvédelmi intézkedések

Az MNB a koronavírus járvány hatására kialakult gazdasági helyzetre vonatkozóan – az egészségmegőrző intézkedéseken felül – prudenciális és fogyasztóvédelmi elvárásokat is megfogalmazott. A javaslatok között több olyan is szerepel, amely arra irányul, hogy a megváltozott körülmények ellenére meg kell próbálni fenntartani a mindennapi működést biztosító folyamatokat.¹⁷

a) Kritikus helyzetről való tájékoztatás – Az MNB egyfajta támogatói szerepet kíván betölteni a piacon, így a szorosabb kooperációt és tájékoztatási kööttséget helyezte előtérbe, amikor javasolta a pénzügyi intézményeknek, hogy tájékoztassák az MNB-t a kritikus helyzetekről, abban az esetben, ha jelentős változás következik be a prudenciális helyzetükben. Kiemelt szerephez jutottak például az úgynevezett BCP (business continuity plan) dokumentumok. Ezen dokumentumokat korábban az auditok és a felügyeleti vizsgálatok miatt gyártották a pénzügyi társaságok, most azonban igencsak előtérbe kerültek, mert az üzletfolytonosság most mindenek fölé helyeződött.

¹⁶ <https://www.mnb.hu/koronavirus/hirek/az-mnb-elvarja-a-penzugyi-intezmenyek-fiokjainak-folyamatos-nyitvatartasat> (2021.04.15.)

¹⁷ 139135-1/2020 Vezetői körlevél a koronavírus terjedése által okozott helyzetben elvárt kockázatmérséklő lépésekről közvetítői szektor

Úgy gondolom, hogy az üzletmenet folytonosságának nemcsak a járvány miatt kell előtérbe kerülnie. Számtalan nem várt helyzet veszélyeztetheti az üzletmenet folytonosságát, azonban egy pénzügyi intézményt vezető felelős menedzsmentnek mindig kell vészforgatókönyvvel rendelkeznie.

b) A fogyasztók pénzét védő javaslatok – Az MNB egyrészt felhívta az intézmények figyelmét arra, hogy az olyan eszközökre kiemelt figyelmet kell fordítani, amelyek árfolyama a vírus hatására volatilisabbá vált. Másrészt ez a helyzet nagyon kiszolgáltatottá teszi a kevesebb likviditással rendelkező fogyasztói réteget, így az MNB e veszélynek való kitettség miatt felszólította a pénzügyi intézményeket, hogy működjenek együtt a többi pénzügyi szereplővel és kínáljanak olyan termékeket, melyek segítik a nehéz helyzetbe került ügyfeleket. A pénzügyi intézmény ugyanakkor a saját helyzetének megóvása és biztosítása érdekében fordítson kiemelt figyelmet a kockázatkezelési tevékenységre.

Véleményem szerint a gazdasági helyzet javulását csak megvalósult, összehangolt együttműködéssel lehet elérni, melyhez nem csupán a felügyeleti hatóság által elrendelt intézkedések szükségesek, hanem elengedhetetlen az egyes pénzügyi szolgáltatók aktív és együttműködő magatartása, nemcsak a felügyelettel, hanem egymással is, kiemelt figyelmet fordítva a fogyasztó társadalomra.

c) Javaslatcsomag a transzparenciáról – Az MNB körlevélcsomagot küldött ki a különböző pénzügyi szektorokra vonatkozó (biztosítási¹⁸, pénztári¹⁹, közvetítói szektor²⁰) egyes szereplőknek, melyben javaslatcsomagot terjesztett elő. Többek között felhívta a pénzügyi szektor szereplőit, hogy átlátható és transzparens kommunikációt folytassanak az ügyfeleikkel. Javasolata értelmében mind a honlapon, mind pedig az elektronikus levelekben hívják fel a szerződők figyelmét a koronavírus járvány hatására tett intézkedésekre, különös tekintettel a szokásos ügymenettől eltérő változtatásokra. Javasolták továbbá felhívni a figyelmet arra is, melyek azok a hosszú távú célokat szolgáló megtakarítási termékek/befektetések, amelyeket még nehezebb gazdasági körülmények esetén is érdemes folyamatosan fizetnie az ügyfeleknek, hiszen ezek a termékek esetleges idő előtti visszavásárlása

¹⁸ 136482-1/2020 Vezetői körlevél a koronavírus terjedése által okozott helyzetben elvárt kockázatmérséklő lépésekről biztosítási szektor

¹⁹ 33152-2/2020 Vezetői körlevél a koronavírus terjedése által okozott helyzetben elvárt kockázatmérséklő lépésekről pénztári szektor

²⁰ 139135-1/2020 Vezetői körlevél a koronavírus terjedése által okozott helyzetben elvárt kockázatmérséklő lépésekről közvetítói szektor

esetén nem tudják beteljesíteni az eredetileg kitűzött céljukat, és az ügyfelek akár nem kívánatos anyagi veszteségeket is elszenvedhetnek.²¹

Meglátásom szerint a fogyasztók egy-egy pénzügyi döntés előtt nem minden esetben gondolják végig a lehetőségeiket. Különösen igaz ez akkor, hogy ha a terhek csökkentését szeretnék rövidtávon elérni, nem feltétlenül foglalkoznak egy esetleg szerződésfelmondás hosszú távú következményeivel. Álláspontom szerint rendkívül hasznos az MNB-nek az a meglátása, hogy erre külön figyelmet szentel, és erre kéri a pénzügyi szervezetek is.

d) MNB felé történő tájékoztatási kötelezettség – Az MNB kilátásba helyezte továbbá, hogy a korábbiakhoz képest intenzívebb kommunikációt folytat majd az intézményekkel. Rendkívül előremutató javaslat, hogy az MNB felhívta az intézetek figyelmét arra, hogy akár napi szinten értékeljék az ügyfelek viselkedésben bekövetkező esetleges változásokat, valamint a pénzkiáramlás mértékét és annak hatásait. Érthető fogyasztóvédelmi intézkedés, hogy az ügyfelek széles körét érintő kockázatokról mielőbbi tájékoztatást kér az MNB, illetve a tömeges – ugyanarra a szolgáltatásra vonatkozó vagy ugyanazon hibát azonosító – kérelmekről is mielőbb értesülni kíván, így az ilyen anomáliákról haladéktalanul tájékoztatni kell az MNB intézményi kapcsolattartóját.²²

Soha nem látott változások történnek a világban, így a mostani időszakra vonatkozó megfigyeléseknek a hosszú távra vetített következtetései a későbbiek során rendkívüli jelentőséggel bírhatnak majd nemcsak a felügyeleti hatóságok, hanem a gazdaság egészére nézve is.

IV. EU-perspektíva – Az európai felügyeleti intézmények reakciói

A fentiekben bemutatott magyar fogyasztóvédelmi intézkedések után tekintsük át röviden az Európai Unió pénzügyi felügyeleti hatóságainak intézkedéseit, szektoronkénti bontásban.

Napjainkban kiemelhetjük, hogy a világjárvány óta tapasztalható gyors technikai újítások és a technológia további fejlődése a pénzügyi intézmények és a pénzügyi hatóságok számára is kihívást jelent, nemcsak nemzeti, hanem európai uniós szinten nézve is. Ez az oka annak is, hogy

²¹ 133152-2/2020 Vezetői körlevél a koronavírus terjedése által okozott helyzetben elvárt kockázatmérséklő lépésekről pénztári szektor

²² 136482-1/2020 Vezetői körlevél a koronavírus terjedése által okozott helyzetben elvárt kockázatmérséklő lépésekről biztosítási szektor

a Joint Committee a fogyasztók és a befektetők védelmével kapcsolatos kérdéseket hangsúlyozta a 2020-as munkaprogramjában is.²³

1. Banki szektor

Az Európai Bankhatóság (*European Banking Authority*, a továbbiakban: EBA) megpróbálta érvényesíteni a pénzügyi fogyasztók érdekeit a COVID-19 pandémia nehéz állapotában is. A 2020. március 25-i nyilatkozatában többek között az EBA felhívta a bankok figyelmét arra, hogy fontolják meg az új – kiegészítő – díjak és/vagy termékek bevezetését a fogyasztók számára, tekintettel arra, hogy jelentős réteg veszítette el a munkáját, ami miatt nagyon védtelen helyzetbe kerültek.²⁴ Ez az intézkedés véleményem szerint rendkívül indokolt, tekintettel arra, hogy a különleges helyzetben nem lehetett alkalmazni a korábban kialakított termékeket, reagálni kellett a megváltozott igényekre.

A vírus és a járványszakértők felhívták a lakosság figyelmét a vírusterjedés lassításának lehetséges módjaira, így az Európai Bankhatóság is javaslatokat adott ki a felügyelete alá tartozó pénzügyi intézményeinek arra vonatkozóan, milyen intézkedéseket lehet tenni ezzel kapcsolatban. Az EBA hangsúlyozta azoknak a biztonsági intézkedéseknek a fontosságát is, amelyeket a fizetési szolgáltatók kezdeményezhetnek, de mégis nagyon fontos szerepet játszanak a vírus terjedésének lassításában.

Nehéz számszerűsíteni az érintés nélküli fizetések sűrűségének növelésével járó egészségügyi kockázatokat és hatásokat, de az élelmiszerboltokat továbbra is látogató vásárlók közvetett fizikai érintkezésének csökkentése hozzájárult a COVID-19 elleni küzdelemhez.²⁵

Ennek a kockázatnak a csökkentése nem tűnik annyira forradalminak, mivel már hozzávetőlegesen 5 éve lehet használni azt a lehetőséget, hogy a bankkártyát a mobiltelefonhoz hozzáadva már az utóbbiak segítségével is érintésmentesen fizethetünk. Ezzel egyrészt nő az érintésmentes

²³ https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/jc_2020_67_trv_report.pdf (2021.04.15.)

²⁴ https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/News%20and%20Press/Press%20Room/Press%20Releases/2020/EBA%20provides%20clarity%20to%20banks%20and%20consumers%20on%20the%20application%20of%20the%20prudential%20framework%20in%20light%20of%20COVID-19%20measures/Statement%20on%20consumer%20protection%20and%20payments%20in%20the%20COVID-19%20crisis.pdf (2021.04.15.)

²⁵ https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/News%20and%20Press/Press%20Room/Press%20Releases/2020/EBA%20provides%20clarity%20to%20banks%20and%20consumers%20on%20the%20application%20of%20the%20prudential%20framework%20in%20light%20of%20COVID-19%20measures/Statement%20on%20consumer%20protection%20and%20payments%20in%20the%20COVID-19%20crisis.pdf (2021.04.15.)

fizetések száma, másrészt pedig csökken annak a lehetősége, hogy valaki képes a bankszámláról származó pénzt jogosulatlanul felhasználni, mivel a mobiltelefon feloldása szükséges a fizetési folyamat megkezdéséhez. Az előző fejezetben bemutatott MNB intézkedések teljes mértékben összhangban vannak az EBA által javasoltakkal.

2. Értékpapír- és tőkepiaci szektor

Az Európai Értékpapír-piaci Hatóság (*European Securities and Markets Authority*, a továbbiakban: ESMA) a fogyasztóvédelem fontosságát külön is kiemelte. Az ESMA részéről nyilvánvaló, hogy a hatósági oldal kiemelt szerepet kap a COVID okozta világjárvány gazdasági következményeinek enyhítésében. Szükséges a beavatkozás a járványból való kilábalás utáni helyzetben, mert manapság nagyon sok a bizonytalanság.

Az ESMA felhívja a figyelmet arra, hogy a digitális korban óvatosnak és körültekintőnek kell lenni az informatikai biztonsági kérdésekkel kapcsolatban is.²⁶

Az egyik fórumon az ESMA kiemelte, hogy a pénzügyi szektorban hatalmas jelentősége van az alábbi intézkedési és tervezési dokumentumoknak.

- Üzletmenet-folytonossági tervezés: minden pénzügyi szolgáltatónak készítenie kell egy vészhelyzeti tervet, mely arra vonatkozik, hogyan biztosítaná az intézmény a saját működésének folyamatosságot egy esetleges vészhelyzet esetén. Ezek az alapvető lépések az ügyfelek számára nyújtott szolgáltatások folytonossága miatt kiemelt jelentőséggel bírnak;
- Piaci közzététel: minden olyan – a pénzügyi helyzetükre vonatkozó – fontos információt közzé kell tenni, amelyre a COVID-19 hatással lehet. A korábban kifejtettekkel ez is teljesen egybecseng, hiszen az információáramlás és a teljes körű tájékoztatás kiemelt jelentőséggel bír jelen helyzetben;
- Pénzügyi beszámolás: elengedhetetlen, mert e dokumentációk révén átláthatóbbá válhatnak a járvány tényleges és lehetséges hatásai;
- Alapkezelés: a menedzsereknek a kockázatkezelési követelményeket is fokozottan kell alkalmazniuk.²⁷

²⁶ <https://www.esma.europa.eu/press-news/esma-news/eu-financial-regulators-assess-risks-financial-sector-after-outbreak-covid-19> (2021.04.15.)

²⁷ <https://www.ogier.com/publications/esma-and-cssf-guidance-on-the-impact-of-covid-19-on-financial-markets#> (2021.04.15.)

3. Biztosítási szektor

A biztosítás általában nagyon hatékony módszer a kockázat csökkentésére, vagy amikor a kockázat már kárként manifesztálódik, a biztosítás egyfajta pénzügyi segítséget nyújt a kedvezményezetteknek. Ezért a kritikus időkben – mint amilyen a COVID-19 járvány is – a biztosítás vezető szerepet játszik a válság következményeinek mérséklésében. Ugyanakkor, mint minden más az életben, a biztosítási fedezet is lehet tökéletlen, vagy akár téves is. Ezeket a hiányosságokat a pénzügyi ügyfelek nem feltétlenül veszik észre, csak akkor, ha már késő. Nevezetesen ilyen lehet például, ha a biztosító a vártnál kevesebb pénzügyi fedezetet biztosít, vagy nem nyújt teljes körű fedezetet.²⁸

Ezt szem előtt tartva az EIOPA (*European Insurance and Occupational Pensions Authority*, a továbbiakban: EIOPA) egy rövid, de mégis nagyon figyelemre méltó és hasznos útmutatót nyújtott a fogyasztók számára, mely arra hívja fel a figyelmet, hogy mire kell fokozottan ügyelni a biztosítási szektorban a pénzügyi fogyasztónak a koronavírus-járvány kitörését követően.²⁹

a) A kötvény ellenőrzése – Ez a pont figyelmezteti a pénzügyi ügyfeleket a biztosítási kötvény rendszeres ellenőrzésének fontosságára. Általában a biztosítók kizárnak minden járványhoz kapcsolódó fedezetet, mert a pandémia következményei alig számszerűsíthetők.

b) A szerződéses kötelezettségek elmulasztása – A COVID-járvány következtében teljes szektorok mentek tönkre, több ezer ember vesztette el munkáját, akik ez ellen nem tehetettek semmit. Ha valakinek valaha ilyen helyzettel kellett már szembenéznie, akkor tudja, hogy a proaktív cselekvés elengedhetetlen. A biztosítási díj be nem fizetése a biztosítóval történő kapcsolatfelvétel nélkül a lehető legrosszabb forgatókönyvet váltja ki: a pénzügyi fogyasztó a legnehezebb időben elveszíti még a biztosítási védelmet is. Szerencsére vannak módok a szerződés átalakítására, módosítására, még akkor is, ha valaki nem képes teljesíteni a biztosítási szerződésben foglalt kötelezettségeit, így a kötvénytulajdonos továbbra is jogosult lehet legalább csökkentett mértékű juttatásra. Az EIOPA erre az opcióra is felhívta az ügyfelek figyelmét, tekintettel arra, hogy nem minden kötvénytulajdonos van tisztában a saját lehetőségeivel és jogaival.

²⁸ https://www.eiopa.europa.eu/content/eiopa-statement-dividends-distribution-and-variable-remuneration-policies-context-covid-19_en (2021.04.15.)

²⁹ https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-guide-understand-your-insurance-coverage-during-coronaviruscovid-19-outbreak_en?source=search (2021.04.15.)

c) A megváltozott környezethez történő alkalmazkodás képessége – A járvány kirobbanása sok változást idézett elő a mindennapjainkban. Csökkent a fizikai interakciók száma, így emiatt az online ügyfélszolgálatok és a call centerek nagyobb forgalmat bonyolítottak le, ami bizonyos esetekben azt is eredményezhette, hogy az ügyfelek nem tudják a szokásos sebességgel elvégezni a pénzügyeiket. Minden bizonnyal a pénzügyi szolgáltatóknak is – mint minden munkáltatónak – meg kellett küzdeniük a munkavállalóik hazaküldésének nehézségeivel is, ugyanakkor ezzel párhuzamosan még mindig képesnek kellett lenniük arra, hogy megfelelő és teljes körű szolgáltatást nyújtsanak az ügyfelek számára. Ilyen helyzetben addicionális stresszhez vezethet, ha az ügyfél nem ismeri a megváltozott körülményeket, mint például a módosított nyitvatartást. Az egyértelmű és transzparens kommunikálás fontosságára hívta fel az EIOPA a figyelmet, mivel ha váratlanul kár történik, akkor nehezebb nyomás alatt alkalmazkodni a különböző körülményekhez, így egy ilyen helyzetben sok extra erőfeszítés és stressz megtakarításában segíthet a megfelelő információáramlás.

d) Csalások veszélye – A világjárvány okozta válság sok ügyfelet kényszerített arra, hogy pénzügyi feladataikat olyan környezetben kezeljék, amellyel korábban talán még nem voltak tisztában: online, a digitális térben. Ez felveti annak a kockázatát, hogy az ismeretlen környezetben pénzügyi csalás áldozatává váljanak. Azok az ügyfelek, akik nem rendszeresen használják az internetet vagy a digitális pénzügyi szolgáltatásokat, nem feltétlenül állnak készen arra, hogy felismerjék a csalások minden lehetséges megnyilvánulási formáját. Ezzel a dokumentummal az EIOPA ennek is próbált figyelmet szentelni.

e) Nem feltétlenül a túl gyors reakció a megoldás – Ez a tanács nem feltétlen csak az egy helyben maradásról szól. A válság teljesen érthető módon pánikot okozhat, ami nem megalapozott döntésekhez vezethet. Ha valaki a pandémiában elveszíti az állását és a tőzsdei árfolyamok nagyon volatilisak válnak, akkor elég megfontolt döntésnek tűnhet a fennmaradó pénz kivonása a befektetési biztosítási termékből, így fedezve az ügyfél hirtelen felmerült – nem várt – rövid távú igényeit. Ezek a termékek általában „büntetik” azokat az ügyfeleket, akik a termék időtartamának a lejáta előtt meg akarják szüntetni a termékeket. Az EIOPA hangsúlyozza, hogy az ügyfeleknek el kell kerülniük ezeket az előnytelen helyzeteket egészen addig, amíg nem marad más lehetőség a számukra.

f) Kapcsolatfelvétel a megfelelő személlyel – Bármilyen kétség vagy információ esetén a legjobb információforrás mindig a

biztosítótársaság képviselője, hiszen minden információ ismeretében lehet csak megalapozott döntést hozni. Önmagában ez a pont orvosolhatja az összes fentebb említett pontot.³⁰

Véleményem szerint a három európai felügyeleti hatóság közül az EIOPA ez egyetlen, amely külön fogyasztóvédelmi dokumentum kialakításával próbálja segíteni a fogyasztói réteget, kiemelve a szektorra vonatkozó specifikumokat.

V. Következtetések

Soha nem látott és megdöbbentő gazdasági jelenségeknek lehetünk tanúi 2020 óta, ahol vállalatok, szektorok, sőt egész iparágak mentek tönkre és/vagy alakultak át teljesen. Nemcsak az átlagfogyasztóknak, hanem a pénzügyi szolgáltatóknak, az államoknak és a pénzügyi felügyeleti hatóságoknak is alkalmazkodniuk kellett a változó környezethez. Ezt a váratlan helyzetet csak azok voltak képesek túlélni, akik elég gyorsan és hatékonyan tudtak reagálni. Azonban a gyors reakciók a legtöbb esetben nem várt fordulatokat generálhatnak. Mind a pénzügyi szervezeteknek, mind pedig az államoknak a szokásosnál gyorsabban kellett döntéseket hozniuk, amelyeket nem előzött meg olyan – esetleg évekig tartó – előkészítés, tervezés és/vagy konzultáció, amelyek egy „normális gazdasági környezetben” megtörténtek volna. Ezekre azonban sem idő, sem pedig lehetőség nem volt. A reakciók és döntések pedig hatással lehetnek a legkisebb pénzügyi szereplő mindennapjaira is.

A fentiek alapján megállapítható, hogy egyértelműen megváltoztak a pénzügyi értelemben vett fogyasztó mindennapjai és döntései. Véleményem szerint, ha a pénzügyi felügyelők továbbra is hatékonyan szeretnék védeni ezt a réteget, akkor alkalmazkodni kell ezekhez az új körülményekhez. Meg kell találniuk azokat a csatornákat és módszereket, amelyek jelen körülmények között is képesek megszólítani az embereket és ezáltal biztosítani a megfelelő, naprakész információáramlást. Álláspontom szerint már nem elégségesek a régi értelemben vett fogyasztóvédelmi intézkedések. Mind a nemzetközi, mind pedig a magyar pénzügyi fogyasztóvédelmi hatóságok felismerték a változtatás szükségességét, és képesek voltak a korábbi kereteiken túllépni, és akár már egészségmegőrző intézkedéseket is alkalmazni a teljesskörűség jegyében.

³⁰ https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-guide-understand-your-insurance-coverage-during-coronavirus-covid-19-outbreak_en?source=search (2021.04.15.)

Egyelőre nincs egységes standard szabályozás, amit a felügyeleti hatóságok követnének. Nem is lehet, hiszen a következtetések levonása is várat még magára. A közeljövőben szükséges annak vizsgálata, hogy a fentiekben ismertetett pénzügyi intézkedések vajon képesek lesznek-e kellő védelmet nyújtani a váratlan gazdasági helyzethez alkalmazkodni próbáló fogyasztói társadalomnak. És vajon milyen egyéb intézkedésekre van még szükség ahhoz, hogy ez a réteg átvészelve a koronavírus járvány okozta gazdasági hatások következményeit? A kérdés megválaszolása meghaladja jelen cikk kereteit, ez várhatóan egy következő tanulmányban tárgya lehet. Az, hogy a jelenlegi helyzetre adott fogyasztóvédelmi intézkedéscsomagok elegendőek lesznek-e, sajnos csak a következő pár év elteltével lesznek megítélhetőek.

Felhasznált irodalom

European Parliament study on consumer protection aspects of financial services; Directorate General for Internal Policies, Policy Department A: Economic and Scientific Policy, Consumer Protection Aspects of Financial Services (2014)

[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET\(2014\)507463_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf) (2021.04.15.)

<https://about.americanexpress.com/all-news/news-details/2017/WellActually-Americans-Say-Customer-Service-is-Better-Than-Ever/default.aspx> (2021.04.15.)

<https://kinsta.com/de/blog/e-commerce-statistik/> (2021.04.15.)

<https://www.amf-france.org/en> (2021.04.15.)

https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BaFinVerbraucherschutz/bafin_node.html (2021.04.15.)

https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/News%20and%20Press/Press%20Room/Press%20Releases/2020/EB_A%20provides%20clarity%20to%20banks%20and%20consumers%20on%20the%20application%20of%20the%20prudential%20framework%20in%20light%20of%20COVID-19%20measures/Statement%20on%20consumer%20protection%20and%20payments%20in%20the%20COVID19%20crisis.pdf (2021.04.15.)

<https://www.economist.com/leaders/2021/01/02/why-retailers-everywhere-should-look-to-china> (2021.04.15.)

https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-guide-understand-your-insurance-coverage-during-coronavirus-covid-19-outbreak_en?source=search (2021.04.15.)

<https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/eiopa-bos-21-028-union-wide-strategic-supervisory-priorities.pdf> (2021.04.15.)

https://www.eiopa.europa.eu/content/eiopa-statement-dividends-distribution-and-variable-remuneration-policies-context-covid-19_en (2021.04.15.)

<https://www.esma.europa.eu/press-news/esma-news/eu-financial-regulators-assess-risks-financial-sector-after-outbreak-covid-19> (2021.04.15.)

https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/jc_2020_67_trv_report.pdf (2021.04.15.)

<https://www.mnb.hu/bekeltetes> (2021.04.15.)

<https://www.mnb.hu/felugyelet/szabalyozas/e-ugyintezes> (2021.04.15.)

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem> (2021.04.15.)

<https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztói-kerelem-2.pdf> (2021.04.15.)

<https://www.mnb.hu/letoltes/vezetoi-korlevel-a-koronavirus-terjedese-által-okozott-helyzetben-elvart-kockazatmerseklo-lepesekrol.pdf> (2021.04.15.)

<https://www.ogier.com/publications/esma-and-cssf-guidance-on-the-impact-of-covid-19-on-financial-markets#> (2021.04.15.)

Szebelédi Ferenc: A pénzügyi fogyasztóvédelem jogérvényesítési kérdései, Themis 2012. október 98-111., Budapest http://www.ajk.elte.hu/file/THEMIS_2012_okt.pdf (2021.04.15.)

Impact of the coronavirus pandemic on the Hungarian financial consumer protection

Summary

Today we are witnessing an unprecedented and shocking economic phenomena, where companies, sectors and even entire industries have

been destroyed and/or completely transformed. Not only the average consumer, but also financial service providers, governments and financial supervisory authorities have had to adapt to a changing environment. The present paper examines the importance of up-to-date information and the situation of consumers in the financial sector during the coronavirus epidemic and analyses the response of the Hungarian financial supervisory sector, with a focus on the actions of the financial supervisory authorities in the European Union.

II. RÉSZ
POLITIKATUDOMÁNYI TANULMÁNYOK