

Állásfoglalás szerződési feltételek és ügyfelek tájékoztatását szolgáló dokumentumok ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben történő elérhetővé tételének módjával kapcsolatban

A Kérelmező (a továbbiakban: Bank) állásfoglalás iránti kérelemmel (a továbbiakban: Beadvány) fordult a Magyar Nemzeti Bankhoz (a továbbiakban: MNB) az üzletszabályzatok, általános szerződési feltételek, hirdetések, kondíciós listák és egyéb, az ügyfelek tájékoztatását szolgáló dokumentumok (a továbbiakban: Tájékoztatók) ágazati jogszabályokban előírt, ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben történő elérhetővé tételére vonatkozó kötelezettség teljesítésének módjával kapcsolatban.

I. A Beadványban vázolt tényállás és a Bank álláspontja

A Bank a Beadványban előadta, hogy – digitalizációs törekvéseivel összhangban – vizsgálja annak jogi lehetőségét, hogy az általa nyújtott pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokkal, valamint befektetési és azt kiegészítő szolgáltatásokkal összefüggésben, a vonatkozó jogszabályok által az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben (bankfiókjaiban) közzétenni rendelt Tájékoztatók elhelyezésére irányuló kötelezettségének a jelenlegi hibrid – papíralapú és elektronikus ügyfélterminált is alkalmazó – megoldás helyett milyen módon tudna eleget tenni a papíralapú közzétételt mellőzve.

A Beadványban foglaltak szerint a Bank a rá irányadó ágazati jogszabályoknak a Tájékoztatók bankfiókban történő elérhetővé tételére vonatkozó előírásait – ideértve különösen, de nem kizárólagosan a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 271. §-ában, 279. § (13) bekezdésében, a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 29. §-ában, 31. §-ában és 62/J. §-ában, a befektetési szolgáltatási tevékenységet, befektetési szolgáltatási tevékenységet kiegészítő szolgáltatást, valamint árutőzsdei szolgáltatást folytató gazdálkodó szervezet üzletszabályzatának kötelező tartalmi elemeiről szóló 22/2008. (II. 7.) Korm. rendelet 5. § (1) bekezdésében foglaltakat – tekintette át a Beadvány előkészítésekor.

A Bank annak megvalósíthatóságát vizsgálja, hogy a papíralapú, továbbá az eddig elektronikus ügyfélterminálon közzétett Tájékoztatók Quick Response kóddal (a továbbiakban: QR-kód) elérhető elektronikus felületen is elérhetővé tehető-e az ügyfelek számára, ily módon közzétételi kötelezettségének akként is eleget tud-e tenni, hogy a bankfiókokban egy QR-kód és ahhoz kapcsolódó tájékoztatás kerül kihelyezésre, miszerint a beolvasott QR-kód az ügyfeleket a Bank honlapjára irányítja, ahol megtalálható valamennyi Tájékoztató.

A Beadványban kifejtettek szerint az ügyfelek kamerával ellátott okostelefonjukat használva olvassák be a QR-kódot, ami a Bank honlapjának kezdőoldalára navigálná az ügyfelet. A Bank a honlapjának kezdőoldalán, a fogyasztóvédelmi információk között szerepeltetné a Tájékoztatókat, de nem zárja ki annak lehetőségét sem, hogy – az ügyfelek tájékozódásának elősegítése érdekében – külön oldalt hozzon létre a Tájékoztatóknak. A Bank hangsúlyozta, hogy az oldalt a dokumentumok esetleges változásaival egyidőben módosítaná.

A Beadványban foglaltak szerint amennyiben a Bank ügyfele nem rendelkezik QR-kód beolvasására alkalmas eszközzel, vagy olyat nem hoz magával a bankfióki látogatása alkalmával, úgy az ilyen esetek kezelésére a Bank a sorszámosztó rendszerében létrehozna egy menüpontot a Tájékoztató dokumentumokkal kapcsolatos ügyintézéshez. A menüpont a sorszámot elsődleges prioritással kezelné. Az ügyfél ezen menüpontot használva a Bank ügyintézőjéhez lenne irányítva, aki az ügyfél kérésének tisztázását követően nyomtatva adná át az ügyfél részére a kívánt dokumentumot. A banki ügyintéző – igény esetén – a QR-kód beolvasására alkalmas eszközzel rendelkező ügyfeleket is segítené a Tájékoztatók kapcsán.

II. Jogkérdés

A Beadványban foglaltakkal összefüggésben az alábbi jogértelmezési kérdés merült fel:

Megfelel-e a pénzügyi intézményekre irányadó jogszabályokban előírt, ügyféltájékoztatási célt szolgáló dokumentumok ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben történő hozzáférhetővé tételére vonatkozó előírásoknak a dokumentumok QR-kóddal elérhető elektronikus felületen történő megjelenítése.

III. Az MNB álláspontja

A Beadványban foglaltakkal összefüggésben az MNB az alábbi álláspontot alakította ki:

A pénzügyi intézményekre vonatkozó ágazati jogszabályok a szerződési feltételek, illetve ügyfelek tájékoztatását szolgáló dokumentumok ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben való elérhetőségének biztosítására vonatkozó számos kötelezettséget rögzítenek, azonban az elérhetővé tétel módját tekintve a normaszövegek eltérően fogalmazzak. Egyes jogszabályi rendelkezések közöttételi, míg más előírások rendelkezésre bocsátási kötelezettséget írnak elő, vagy az adott dokumentum kifüggesztését, illetve papíralapon történő hozzáférhetővé tételét vagy nyomtatott formában történő elérhetővé tételét várják el a pénzügyi intézményektől.

Az elektronikus csatornák térhódítása a pénzügyi szolgáltatásokat is jelentősen érinti. Fontos, hogy a jogszabályi környezet ne emeljen gátat a digitalizáció előtt, ne akadályozza a fejlődést, tekintettel legyen az ügyféligenyekre és a szolgáltatások modernizációjára, ugyanakkor a fogyasztóvédelmi szempontok is megfelelően érvényesüljenek.

Az MNB támogatja az olyan innovatív megoldásokat, amelyek a digitalizáció előnyeinek kihasználásával fejleszthetik az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatás színvonalát, egyszerűbbé és komfortosabbá tehetik annak igénybevételét, természetesen a jogszabályi kötelezettségeknek való maradéktalan megfelelés mellett. Az MNB céljai között szerepel az általa felügyelt szektorok környezettudatos működésének ösztönzése, így támogathatónak tartja, ha a pénzügyi intézmény – a jogszabályi előírások szabta keretek között – az online ügyféltájékoztatási csatornák használatának ösztönzésére törekszik. Az MNB megítélése szerint a digitális megoldások bővítik, kényelmesebbé és rugalmasabbá teszik a bankfiókokban végezhető ügyintézési lehetőségeket, a személyes ügyintézés során képesek növelni az ügyfélélményt. Nem mellesleg a digitalizáció térnyerésével – vitathatatlanul – egyre csekélyebb ügyféligeny mutatkozik a tájékoztató dokumentumok ügyféltérben való fizikai formátumú olvashatóságának biztosítására.

Mindezekre figyelemmel az MNB a Tájékoztatók QR-kód beolvasásával megjeleníthető elektronikus felületen történő elérhetővé tételét összeegyeztethetőnek tartja a szóban forgó dokumentumok ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben történő elérhetővé tételét előíró jogszabályi rendelkezésekkel, feltéve, hogy a QR-kód beolvasásával közvetlenül a pénzügyi intézmény honlapjának azon aloldala jelenik meg, ahol a Tájékoztatók elérhetők. E megoldás mellett szükséges továbbá papíralapon is biztosítani a Tájékoztatók rendelkezésre bocsátását az arra bármely okból igényt tartó ügyfelek számára, melynek megfelelő módja a Beadványban vázolt, prioritással kezelt ügyintézés lehetőségének biztosítása.

Az MNB a tájékoztatási gyakorlat megváltoztatása esetén szükségesnek ítéli, hogy az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben az ügyfelek tájékoztatást kapjanak a Tájékoztatók elérhetőségének megváltozásáról, a QR-kód beolvasásával megjeleníthető felület kialakításával, használatával kapcsolatos információkról, továbbá arról, hogy arra irányuló igény esetén miként biztosítja a papíralapú Tájékoztatók rendelkezésre bocsátását az intézmény. E mellett a Tájékoztatók elérhetővé tételére kialakított, QR-kód beolvasásával megjeleníthető felületet is olyan módon szükséges

kialakítani, hogy az az ügyfelek tájékozódását segítse, számukra informatív, könnyen használható legyen.

Budapest, 2024. október 30.