



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

## Kárpótolja fogyasztóit az AXA

**A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) megszüntette az AXA Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár ellen a fogyasztók megtévesztésének gyanújával indított eljárást. A pénzügyi szolgáltató ugyanis kötelezettséget vállalt arra, hogy kárpótolja a fogyasztóit, tájékoztató kampányt indít számukra és átalakítja saját tájékoztatási gyakorlatát is.**

A GVH észlelte, hogy az AXA honlapján a nyugdíjpénztár működésével kapcsolatosan megjelent – a pénztári termékek fogyasztók számára lényeges tulajdonságaira, költségekre, hozamadatakra vonatkozó – tájékoztatással valószínűsíthetően megtévesztette a fogyasztókat. A versenyhatósági eljárás hatására a szolgáltató az alábbi vállalásokat tette:

- 1. Az érintett fogyasztók kárpótlása:** Az AXA vállalja, hogy a 2007. szeptember 3. és 2007. október 30. között az AXA Önkéntes és Magánnyugdíjpénztárba egyénileg belépett tagoknak tájékoztatást nyújt a vele szemben indított versenyfelügyeleti eljárásról, a pénztár működésével kapcsolatos lényeges információkról, valamint biztosítja részükre a díjmentes kilépés lehetőségét. Az érintett ügyfélkört erről 30 napon belül levélben, vagy személyesen értesíti. Az érintett ügyfeleknek az értesítés kézhezvételétől vagy a személyes értesítés napjától számított 60 napon belül ad lehetőséget a díjmentes kilépésre.
- 2. Az általános fogyasztói tájékozottság és tudatosság fejlesztése:** Az AXA vállalja, hogy a magán- és önkéntes nyugdíjpénztári szolgáltatás termékjellemzőiről érdemi és informatív tájékoztatásokat tesz közzé.
  - a) tömegkommunikációs eszközök felhasználásával felvilágosító kampányt szervez nyugdíj, öngondoskodás témakörében 2008. augusztus-szeptember folyamán pályakezdők számára,
  - b) a pályakezdők számára készített Start Pakk információs csomagot kiegészíti a hazai nyugdíjpénztári rendszerről, kialakulásáról, jellegzetességeiről, szabályozási rendszeréről szóló kétoldalas tájékoztatóval,
  - c) az AXA mobil ügyfélszolgálatra támaszkodva a már belépett tagság körében tájékoztató kampányt indít a magyarországi nyugdíjpénztári rendszerről, kialakulásáról, jellegzetességeiről, szabályozási rendszeréről 2008. június - július hónapban,
  - d) az AXA Retirement Scope 2007-es kutatási eredményeit megismerteti a fogyasztókkal. A kommunikáció három lépcsőben zajlik, az érintett fogyasztói kör miatt a tájékoztatást közlemény formájában a lehető legszélesebb médiakörnek eljuttatva.
  - e) olyan akciótervet dolgoz ki, amelynek eredményeként 2008. II. félévében a nyugdíj témakör a magyar sajtóban, közbeszédben megjelenik annak

érdekében, hogy az öngondoskodás, ezen belül a nyugdíjas kor anyagi biztonságának megteremtése eszközrendszere és feltételei megismerhetőek legyenek az átlagfogyasztó számára

- 3. A tájékoztatási struktúra jövőbeni átalakítása:** Az AXA vállalja, hogy hirdetési tevékenysége során mind névhasználatban, mind a tájékoztatásban a fogyasztó számára érzékelhető módon elválasztja egymástól az egyes nyugdíjpénztári ágakat – önkéntes ill. magán –, és a megjelenítési környezettől elkülönítetten feltünteti, hogy a tájékoztatás mely ágat érinti. Kerüli a piacelsőségi jelzők használatát.

Az AXA a vizsgálat indulásával azonnal módosította a kiemelkedően alacsony költséggel kapcsolatban kifogásolt állításokat a honlapján, a kifogásolt a szóróanyagot visszavonta. Ezen túlmenően vállalta, hogy átalakítja jövőbeni tájékoztatásait. A GVH megállapította, hogy az esetlegesen jogsértő magatartás megszűnése következtében a közérdek hatékony védelme biztosítható. A kötelezettségvállalásban részletezett díjmentes kilépés lehetősége a feltételezeten tisztességtelenül befolyásolt fogyasztói kört eléri, a fogyasztói tudatosságot növelő kampány az önkéntes- és magánnyugdíjpénztári rendszerek jellegzetességeit, egymáshoz való viszonyát feltárja. A kampány formai megvalósítása tekintetében kötelezettséget vállalt az eljárás alá vont arra is, hogy az egyes témakörök „pénztársemleres” módon, a potenciális ügyfélkör pénzügyi ismereteihez alkalmazkodva, közérthetően kerülnek bemutatásra. A vállalás fogyasztói tudatosságot növelő része tekintetében a GVH megállapította, hogy a nyugdíjpénztári rendszer, az öngondoskodás - jelentős fogyasztói réteget megszólító bemutatása - olyan többletértéket képvisel, amely túlmutat a jelen eljárásban vizsgált magatartás konkrét szankcionálásához fűződő közérdeken. Tekintettel volt továbbá a GVH arra a körülményre is, hogy az eljárás alá vont kötelezettségvállalása – figyelemmel annak tartalmára és az azzal járó költségekre – tanúsítja a vállalkozás elköteleződését a jogszerű magatartás mellett.

**Mindezek alapján a GVH arra a következtetésre jutott, hogy a vállalt kötelezettség összhangba hozza az eljárás alá vont üzleti módszerét a törvény rendelkezéseivel, így az AXA elleni eljárást jogsértés megállapítása nélkül megszüntette.**

Az ügy hivatali nyilvántartási száma: **VJ-137/2007**

Budapest, 2008. július 9.

Gazdasági Versenyhivatal  
Kommunikációs Csoport

**További információ:**

Mihálovits András

Gazdasági Versenyhivatal  
cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.  
levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036  
tel: (1) 472-89-02  
email: [Mihalovits.Andras@gvh.hu](mailto:Mihalovits.Andras@gvh.hu)  
<http://www.gvh.hu>