



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK FELÜGYELETÉÉRT ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT FELELŐS ALELNÖK

Iktatószám: 433179-3/2021

VEZETŐI KÖRLEVÉL
a Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás értékesítése során elvárt magatartásról

Tisztelt Cégvezető/Ügyvezető!

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) 2017. évben útjára indította fogyasztóbarát minősítési rendszerét, amely minősítéssel ellátott termékek palettájába illeszkedően 2019-ben a biztosítók és az alkuszi érdekképviseletek közreműködésével közösen megalkotta a Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítást (MFO). Az MNB a lakásbiztosítások piacára is bevezetett minősítési rendszerrel a piaci verseny élénkülését tűzte ki célul, elősegítve az egységes minimum feltételeknek megfelelő, összehasonlítható és fogyasztóbarát szolgáltatást nyújtó pénzügyi termékek terjedését, ugyanakkor az MFO termék sajátosságai okán ezzel együtt jár az ügyfél-mobilitás növelése, valamint a digitalizáció erősödése is.

Az MFO az ügyfelek érdekeinek szem előtt tartásával minimum szolgáltatási sztenderdeket határoz meg, amelyektől kizárólag az ügyfél javára lehet eltérni, továbbá a díj és a szolgáltatás egyensúlyával biztosítja, hogy az ügyfelek adott díjért magasabb szolgáltatást kapjanak. Az MFO – figyelemmel valamennyi, egy adott háztartást egzisztenciális szempontból veszélyeztető kockázatra – széleskörű biztosítási védelemmel került meghatározásra, így a 20 elemi kárt és alapkockázatot tartalmazó alapsomag mellé az ügyfelek további kiegészítő fedezeteket választhatnak, amellyel még inkább saját igényeiknek megfelelően alakíthatják biztosításukat. Utóbbi lehetőséggel elkerülhető, hogy az ügyfél a számára nem releváns fedezetekre biztosítási díjat fizessen. Az ügyfelek igényeit és érdekeit szolgálja továbbá a rövid időtartamú és folyamatában teljesen digitális kárrendezés, a kártérítési összeg meghatározásának tételes bemutatása, bizonyos esetekben a kárelőleg folyósítása, valamint az ügyfél számára leginkább megfelelő MFO konstrukció kiválasztása érdekében a biztosítás bármelyik negyedévében, 30 napos felmondási idővel történő felmondhatósága is.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény vonatkozó rendelkezései alapján az alkusz, mint független biztosításközvetítő az ügyfél megbízásából eljárva köteles elegendő számú, a piacon hozzáférhető versengő biztosítást tárgyszerűen elemezni és ezt az elemzést az ügyfél részére igazolható módon átadni. Annak érdekében tehát, hogy az alkusz az ügyfél számára legmegfelelőbb terméket ajánlhassa, az elegendő számú biztosító és biztosítási termék meghatározásakor mindenkor figyelembe kell vennie többek között az ügyfél szükségleteit, a piacon jelen lévő biztosítók, továbbá ezen biztosítóknál rendelkezésre álló megfelelő biztosítási termékek számát.

Tekintettel arra, hogy az MFO kifejezetten és elsősorban a fogyasztói érdekek és igények előtérbe helyezésével került kialakításra, elemezve és figyelembe véve a piacon elérhető lakásbiztosításokat, valamint abba beépítve az MNB-nek a biztosítási piacon szerzett prudenciális és fogyasztóvédelmi tapasztalatait, **az MNB a független biztosításközvetítők esetében mindenkor elvárja, hogy – jogszabályi kötelezettségüknek eleget téve – termék palettájukon a piacon elérhető lehető legtöbb MFO terméket szerepeltessék és azokat az ajánlatadás során az ügyfelek számára bemutassák.**

Fentiek teljesülését az MNB a jövőben fogyasztóvédelmi tevékenysége során, valamennyi rendelkezésre álló eszközzel vizsgálni és ellenőrizni fogja, így ezúton hívja fel a piac szereplőinek figyelmét jelen levélben foglaltak maradéktalan betartására.

Felhívjuk szíves figyelmüket továbbá arra is, hogy az MNB a jövőben az MFO kampányokkal történő támogatását tervezi, amelynek célja az MFO népszerűsítése, valamint a fogyasztók lakásbiztosításokkal kapcsolatos ismereteinek bővítése lesz.

Együttműködésüket köszönöm!

Budapest, 2021. szeptember 03.

Tisztelettel:

Dr. Kandrács Csaba
a Magyar Nemzeti Bank alelnöke
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT