



Felügyeleti ellenőrzési tapasztalatok 2019

Agenda

- 1** Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés
- 2** Szakmai képzés és továbbképzés
- 3** „Átkötés” és sztoró
- 4** Igényfelmérés és termék-összehasonlítás
- 5** Felügyeleti adatszolgáltatás
- 6** Ügyfélértájékoztatás
- 7** Panaszkezelés

1. Összeférhetlenségi politika és átfogó elemzés

„**A biztosító** [...] intézkedéseket tart fenn az ügyfelei érdekeit esetlegesen sértő azon összeférhetlenség megelőzése és megállapítása érdekében” (Bit. 166/C. § (1) bek.)

DE!

„A 166/A-166/F. §-ban foglaltak a **biztosításközvetítőkre is** megfelelően alkalmazandóak.” (Bit. 378. § (7) bek.)

„**IBIP rendelet**” (A Bizottság (EU) 2017/2359 felhatalmazáson alapuló rendelete) **4. cikk** (1) bek. „**a biztosításközvetítőknak és biztosítóknak** [olyan] hatékony, írásban rögzített **összeférhetlenségi politikát** kell kidolgozniuk, bevezetniük és fenntartaniuk”

(2) bek. „összeférhetlenségi politika a következőket **tartalmazza**:

- a) [...] azon **körülmények**, amelyek az ügyfél vagy ügyfelek érdekeiben okozott **kár kockázatát hordozó összeférhetlenséget** jelentenek vagy ahhoz vezethetnek;
- b) az összeférhetlenség **kezelése** és az ügyfél érdekei sérelmének megelőzése **érdekében követendő eljárások** és meghozandó intézkedések.”

1. Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés

IBIP rendelet 3. cikk: Összeférhetlenségi formák azonosítása

Értékelni kell:

- A **közvetítő**, vagy hozzá közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személyek
- Értékesítési tevékenységhez fűződő **érdekeiket**.

Alapkritériumok:

- **Érdekük eltér** a (potenciális) ügyfél értékesítés eredményéhez fűződő érdekétől,
- Az értékesítési tevékenységek **eredményét az ügyfél kárára képesek befolyásolni**.

Két ügyfél közötti összeférhetlenség is fennállhat.

1. Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés

IBIP rendelet 3. cikk: Összeférhetetlenségi formák azonosítása

Alkalmazandó minimumkritériumok

A közvetítő, vagy hozzá közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személy:

- valószínűsíthetően **pénzügyi nyereséghez jut vagy pénzügyi veszteséget kerül el az ügyfél esetleges kárára;**
- pénzügyi vagy egyéb ösztönző miatt **egy másik ügyfél vagy ügyfélcsoport érdekét részesíti előnyben az ügyfél érdekével szemben;**
- jelentős mértékben részt vesz a biztosítási alapú befektetési **termékek kezelésében** vagy **fejlesztésében**, különösen amennyiben e személy **befolyással bír** az említett **termékek árazására** vagy **értékesítésének költségeire**.

1. Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés

IBIP rendelet 8. cikk: Átfogó elemzés (ösztönzők és az ösztönzési rendszerek értékelése)

„Káros hatású” ösztönző vagy ösztönzési rendszer

Az értékesítési tevékenységet **olyan módon ösztönzi, amely nem felel meg:**

- az ügyfél érdekeinek leginkább megfelelő,
- becsületes, tisztességes és szakszerű eljárásmóddal kapcsolatos kötelezettségnek.

Átfogó elemzés általános célja: „káros hatás” értékelése.

Átfogó elemzés pontos célja

- káros hatás kockázatát esetlegesen növelő vagy csökkentő összes releváns tényező és
- káros hatás kockázatának megelőzése érdekében megtett szervezeti intézkedések **értékelése.**

1. Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés

IBIP rendelet 8. cikk: Átfogó elemzés (ösztönzők és az ösztönzési rendszerek értékelése)

Átfogó elemzés minimumkritériumai (1):

- az ösztönző vagy az ösztönzési rendszer ösztönözhet-e arra a biztosításközvetítőt vagy biztosítót, hogy **egy konkrét biztosítási terméket vagy egy konkrét szolgáltatást kínáljon vagy ajánljon az ügyfélnek** annak ellenére, hogy a biztosításközvetítő vagy biztosító az ügyfél igényeinek jobban megfelelő, másik biztosítási terméket vagy szolgáltatást is tudna ajánlani;
- az ösztönző vagy az ösztönzési rendszer **kizárólag vagy döntően mennyiségi üzleti szempontokon alapul-e**, vagy az figyelembe veszi-e az alkalmazandó jogszabályoknak való megfelelést, az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások minőségét és az ügyfelek elégedettségét tükröző minőségi szempontokat is;

1. Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés

IBIP rendelet 8. cikk: Átfogó elemzés (ösztönzők és az ösztönzési rendszerek értékelése)

Átfogó elemzés minimumkritériumai (2):

- a fizetett vagy kapott **ösztönző értéke** az adott termék és **szolgáltatás értékéhez** viszonyítva;
- az ösztönző fizetésére teljes mértékben vagy főként a biztosítási **szerződés megkötésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt** kerül-e sor;
- van-e olyan megfelelő mechanizmus, amely a termék lejárta vagy korai értékesítése, illetve az ügyfél érdekeinek sérelme esetén az ösztönző **visszakövetelésére** szolgál;
- van-e bármilyen formájú változó vagy függő küszöbérték, illetőleg olyan értéknövelő mechanizmus, amely **az értékesítés volumenén vagy a forgalmi értéken alapuló célszám elérése** esetén érvényesül.

1. Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés

Konklúzió (1)

Egyaránt szükséges az összeférhetlenségi szabályzat és átfogó elemzés

ÁTFOGÓ ELEMZÉS

➤ **Káros hatás kockázatát növelő vagy csökkentő releváns tényezők**

- A termékekhez kapcsolódó eltérő javadalmazás (szerzési, fenntartási jutalék) hatásaira ki kell terjednie
- Az értékesített termékek túlsúlya lényeges szempont
- Minimumkritériumok részletes elemzése

➤ **Káros hatás megelőzése érdekében tett szervezeti intézkedések**

- Ügyfelek tájékoztatása nem elegendő

1. Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés

Konklúzió (2)

ÖSSZEFÉRHETETLENSÉGI SZABÁLYZAT

- A vonatkozó jogi előírásokat a kockázatoknak megfelelően, a biztosításközvetítő működésére vonatkozóan egyediesíteni kell
- Ha egy részkockázat nem azonosítható, erről is szükséges rendelkezni

Egyéb teendők:

- Dokumentált felülvizsgálati folyamat (legalább évente)
- Érdekkonfliktust kiváltó események nyilvántartása

Agenda

- 1 Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés
- 2 Szakmai képzés és továbbképzés
- 3 „Átkötés” és szturnó
- 4 Igényfelmérés és termék-összehasonlítás
- 5 Felügyeleti adatszolgáltatás
- 6 Ügyfélértájtájékoztató
- 7 Panaszkezelés

2. Szakmai képzés és továbbképzés

Főszabály: „A biztosító [...] **közreműködői kötelesek** - az általuk végzett tevékenységhez és értékesített biztosítási termékekhez igazodó - szakmai ismeretekkel rendelkezni, a már megszerzett **ismereteket naprakészen tartani**, fejleszteni és a változásokból eredő követelményekkel összhangba hozni.” (Bit. 134/A. § (1) bek.)

„**IDD képzés**”: a közreműködők „**kötelesek** - az általuk [...] értékesített vagy a jövőben értékesíteni szándékozott biztosítási termékek vonatkozásában - évente összesen **legalább 15 órányi** szakmai képzésen, illetve továbbképzésen részt venni, amely a 7. melléklet szerinti ismeretanyagra épül.” (Bit. 134/A. § (2) bek.)

„**Termékoktatás**”: a közreműködők „továbbképzését oly módon [kell] megszervezni, hogy az adott személy vonatkozásában az új vagy módosult termék **értékesítését** szakmai képzés, illetve **továbbképzés előzze meg.**” (Bit. 134/A. § (6) bek.)

2. Szakmai képzés és továbbképzés

Kapcsolódó kötelezettségek

- Képzésben való részvétel dokumentálása
- Részvétel nyilvántartása
- Megfelelés igazolása a Felügyelet részére

Kérdések

- Jogszabály célja az oktatási anyag „tényleges megismerése” (e-learning, személyes jelenlét, konferencia?)
- Igazolhatóság (elolvasás, számon kérés?)

Következtetések

- Korábbi intézkedés elfogadása nem garantál megfelelést
- Jogszabály céljának kell megvalósulnia
- Nyilvántartások szinkronizálása (jogosultság-ellenőrzés adatrögzítéskor)

Agenda

- 1 Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés
- 2 Szakmai képzés és továbbképzés
- 3 „Átkötés” és szturnó
- 4 Igényfelmérés és termék-összehasonlítás
- 5 Felügyeleti adatszolgáltatás
- 6 Ügyfélértájkéoztatás
- 7 Panaszkezelés

3. „Átkötés” és sztorrió

Bit. 391. § (1) bek: „A többes ügynök a tevékenysége során a biztosítási szakmai szabályokat mindenkor megtartva köteles eljárni.”
(Alkusz: 402. § (1) bek.)

Átkötés

az ügyfél korábbi biztosításának megszüntetésével vagy díjmentesítésével új, azonos jellegű biztosítási szerződést köt (UL)

„Szakmai szabály”

számításokkal alátámasztott, részletes összehasonlító tájékoztatás

- Korábbi szerződés fenntartása vagy
- Korábbi szerződés megszüntetése (díjmentesítése), új szerződés megkötése

3. „Átkötés” és sztornó

Bit. 391. § (1) bek: „A többes ügynök a tevékenysége során a biztosítási szakmai szabályokat mindenkor megtartva köteles eljárni.”
(Alkusz: 402. § (1) bek.)

Kérdések:

- Idegen szerződések?
- Ügyfél nyilatkozatának pontossága, teljessége?
- A piac összes terméke, időben korlátlanul?

3. „Átkötés” és sztornó

Bit. 391. § (1) bek: „A többes ügynök a tevékenysége során a biztosítási szakmai szabályokat mindenkor megtartva köteles eljárni.”
(Alkusz: 402. § (1) bek.)

Sztornó

minden szerződés esetében, mely három éven belül törlésre kerül, az ügyfeleket kár éri (UL)

- Ügyfél rendkívüli felmondási joga → nem megalapozott szerződés?
- 1 díjrendezett hónap = 36 díjrendezett hónap?
- 37 díjrendezett hónap?
- Konklúzió: nincs elég alacsony („átlagos”) sztornó

Agenda

- 1 Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés
- 2 Szakmai képzés és továbbképzés
- 3 „Átkötés” és szturnó
- 4 Igényfelmérés és termék-összehasonlítás
- 5 Felügyeleti adatszolgáltatás
- 6 Ügyfélértájkéoztatás
- 7 Panaszkezelés

4. Igényfelmérés és termék-összehasonlítás

- Bit. 153. § (1) bek: „Életbiztosítási szerződés megkötése előtt [...] köteles felmérni, illetve legalább az ügyfél által megadott információk alapján pontosítani az ügyfél igényeit.”
- Életbiztosítási igényfelmérő nyomtatvány: igényfelmérés elvégzése / dokumentálása?
- Biztosítói nyomtatvány használata = termék kiválasztása az igényfelmérést megelőzően, ügyfelet befolyásolja / arra alkalmas
- Igényfelmérés folyamata és dokumentálása saját rendszerben

4. Igényfelmérés és termék-összehasonlítás

- Bit. 387. § (4) bek: „A többes ügynök tanácsadással történő értékesítés esetén [...] köteles az ügyfél igényeihez igazodó termékcsoporthoz összehasonlításra alkalmas elemzést végezni”
- Ügyfélnyilatkozat: csak a tájékoztatást megtörténtének tényét támasztja alá, a kapott információk megfelelőségét nem.

Agenda

- 1 Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés
- 2 Szakmai képzés és továbbképzés
- 3 „Átkötés” és szturnó
- 4 Igényfelmérés és termék-összehasonlítás
- 5 Felügyeleti adatszolgáltatás
- 6 Ügyfélértékelés
- 7 Panaszkezelés

Felügyeleti adatszolgáltatás és számviteli nyilvántartások teljes egyezése

Adatszolgáltatási rendelet: a jelentés alapját a számviteli jogszabályok szerinti főkönyvi, analitikus és egyéb nyilvántartások képezik



- Év végén átnyúló tételek (időbeli elhatárolások)
- Egyéb tevékenységből származó bevételek nyilvántartása

Agenda

- 1 Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés
- 2 Szakmai képzés és továbbképzés
- 3 „Átkötés” és szturnó
- 4 Igényfelmérés és termék-összehasonlítás
- 5 Felügyeleti adatszolgáltatás
- 6 Ügyfélértájkéoztatás
- 7 Panaszkezelés

6. Ügyfélértékelés

A Bit. 378. § (1) bek. szerinti tájékoztatás teljeskörűsége



Termékekről: „A biztosításközvetítőnek [...] tájékoztatást kell adnia [...]

i) arról, hogy milyen biztosítási termék terjesztésére van jogosultsága”

Biztosítókról: „A biztosításközvetítőnek [...] tájékoztatást kell adnia [...]

h) függő biztosításközvetítő esetén arról, hogy mely biztosítók nevében jár vagy járhat el; [...]

p) független biztosításközvetítő esetén, amennyiben nem alapos és személyre szabott elemzés alapján nyújt tanácsot, azon biztosítókról, amelyek termékeit értékesítheti;”

Üzletágak elkülönítése

Agenda

- 1 Összeférhetetlenségi politika és átfogó elemzés
- 2 Szakmai képzés és továbbképzés
- 3 „Átkötés” és szturnó
- 4 Igényfelmérés és termék-összehasonlítás
- 5 Felügyeleti adatszolgáltatás
- 6 Ügyfélértájtájékoztató
- 7 Panaszkezelés

Együttesen alkalmazandó jogszabályok

- Bit.
- 437/2016 (XII.16) Korm. rendelet
- 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet

Inkoherencia?

- **Korábbi MNB rendelet (mintaszabályzat) szerint nyilvántartandó:** „válaszlevél postára adásának dátuma” (e-mail?)
 - **Korm. r. szerint nyilvántartandó:** „panasz megválaszolásának időpontja”

Mintaszabályzat megfogalmazása kötelező („postára adás dátuma” értelmezhető az elektronikus levél elküldésének dátumaként is)

Lehetséges adminisztratív problémák

- Postai levélben megválaszolt panasz: postaszolgáltató átadólistán teljes cím, feladójegyzéken csak irsz. és település
- Telefonon tett panaszbejelentésről készült hangfelvétel: rögzítési hiba
- Képviseleti jog igazolása (meghatalmazás)
- Telefonon tett panaszról készült jegyzőkönyv megküldése: mellékletként nem szerepel
- Panaszkezelési szabályzat hatályossága (vizsgálat tartama alatti jogszabályváltozás)
- Panasznyilvántartás teljeskörűsége: intézkedés határideje, intézkedés végrehajtásáért felelős természetes személy megnevezése (érdemi mulasztás hiányában is)

Egyéb megállapítások („jó gyakorlat”)

- Ügyélfogadási idő feltüntetése székhelyen
- Saját, de MNB rendeletnek megfelelő formanyomtatvány kialakítása (telefonon, személyesen tett panasz)
- Ügyfélszolgálati tevékenység és panaszkezelés független auditálása