

Az MNB H-JÉ-II-B-51/2016. számú határozata a Consequit Pénzügyi Tanácsadó és Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság részére célvizsgálat lezárásáról

A Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.) (MNB) által **Consequit Pénzügyi Tanácsadó és Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál** (székhely: 1036 Budapest, Pacsirtamező u. 17.) **(Többes Ügynök)** lefolytatott célvizsgálat során, az MNB nevében eljáró Pénzügyi Stabilitási Tanács felhatalmazása alapján az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozom.

I. A biztosításközvetítői tevékenységével összefüggésben

I.1. kötelezem a Többes Ügynököt, hogy a biztosítási szerződés megkötését megelőzően teljesítendő tájékoztatási kötelezettségei körében a biztosításközvetítőkre vonatkozó lényeges körülményekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazó dokumentumait a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki, azokban tüntesse fel, hogy

- a) a szakmai tevékenysége során felmerült sérelemdíj megfizetéséért ki áll helyt;
- b) mely biztosítók nevében jár vagy járhat el;
- c) a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget átvehet-e, és ha igen, annak esetlegesösszege korrólátairól;
- d) a biztosítóval kötött megállapodása alapján milyen képviseleti jogosultsággal rendelkezik, különös tekintettel arra vonatkozóan, hogy a biztosító nevében megkötheti-e a biztosítási szerződést.

A Többes Ügynök a rendelkező rész I.1. pontjában foglalt kötelezések teljesítése érdekében megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

I.2. figyelmeztetem a Többes Ügynököt, hogy a biztosítási szerződés megkötését megelőzően teljesítendő tájékoztatási kötelezettségei körében minden esetben bizonyítható és azonosítható módon adjon írásbeli tájékoztatást a szerződést kötni kívánó ügyfél részére főbb adatairól.

I.3. felszólítom a Többes Ügynököt, hogy a biztosításközvetítést végző természetes személyekre vonatkozó nyilvántartás vezetésével kapcsolatos jogszabályi kötelezettsége teljesítése körében a nyilvántartásban a közvetítői tevékenységet végző természetes személyek jogviszonya megszűnésének időpontját mindenkor a valóságnak megfelelően tüntesse fel.

II. A pénzügyi közvetítői tevékenységével összefüggésben elrendelem, hogy a Többes Ügynök a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően teljesítendő kötelezettségei körében ügyfél-tájékoztatási, igényfelmérési, valamint ajánlatelemzési kötelezettségének minden esetben és bizonyítható módon, dokumentáltan tegyen eleget.

A Többes Ügynök a fenti kötelezés teljesítése érdekében megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

III. Kötelezem a Többes Ügynököt, hogy a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzése és megakadályozása területén fennálló kötelezettségei körében a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően dolgozza át belső szabályzatában

- a) az ügyfelek ügyfél-átvilágítás során megadott adataira, illetve a tényleges tulajdonos személyét érintően bekövetkezett változásra, valamint ezekkel kapcsolatos figyelemfelhívásra vonatkozó rendelkezéseket;
- b) a pénzmosásra vagy terrorizmus finanszírozására utaló adat, tény, körülmény felmerülése esetén a szolgáltatandó adat megküldésének formai követelményeire vonatkozó rendelkezéseket;
- c) az egyszerűsített ügyfél-átvilágítási kötelezettség elvégzésének feltételeit az éves biztosítási díj vonatkozásában.

A Többes Ügynök a fenti kötelezések teljesítése érdekében megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- IV. Kötelezem a Többes Ügynököt, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban az ügyfelek írásbeli tájékoztatására szolgáló dokumentumokban
- a biztosítási többes ügynöki és a pénzüpi többes ügynöki tevékenységre vonatkozó felelősségi szabályokat félreérthetetlenül ismertesse;
 - a pénzüpi közvetítői státusát a valóságnak megfelelően, illetve egyértelműen tüntesse fel;
 - a panaszkezelésre vonatkozó rendelkezéseket hamis látszat keltését nélkülöző módon szerepeltesse.

A Többes Ügynök a fenti kötelezések teljesítése érdekében megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- V. A panaszkezelésére vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a Többes Ügynököt

V.1. felhívom, hogy a panaszkezelési szabályzatában a jogszabály által előírt körtelező tartalmi elemeket mindenkor szerepeltesse, továbbá kötelezem, hogy a hatályos panaszkezelési szabályzatának hatályát terjessze ki a biztosításközvetítői tevékenységére, valamint abban

- rögzítse, hogy a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt, valamint a panaszt és a panaszra adott választ 5 évig köteles megőrizni;
- mellőze az arra utaló rendelkezéseket, melyek szerint egyes panaszokat érdemi vizsgálat és válasz nélkül irattárba helyez;
- rögzítse, hogy a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik;
- szerepeltesse, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A Többes Ügynök a fenti kötelezések teljesítése érdekében megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

V.2. A panaszkezelésére vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban

- kötelezem a Többes Ügynököt, hogy panasznyilvántartásaiban a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát is rögzítse;
- figyelmeztetem a Többes Ügynököt, hogy panasznyilvántartásaiban a panasz megválaszolásának időpontjaként minden esetben a válaszlevél elküldésének dátumát tüntesse fel.

A Többes Ügynök a fenti, V.2. a) pontban foglalt kötelezés teljesítése érdekében megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

V.3. A panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban kötelezem a Többes Ügynököt, hogy

- a telefonon előterjesztett panaszok esetében biztosítsa az ügyféllel való kommunikáció hangfelvétellel való rögzítését;
- amennyiben a szóbeli panaszokat a székhelyén fogadja, úgy azt minden munkanapon 8 órától 16 óráig tegye.

A Többes Ügynök a fenti kötelezés teljesítése érdekében megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

V.4. A panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban felhívom a Többes Ügynököt, hogy a jövőben az írásbeli panaszok megválaszolása során

- mindenkor részletesen térjen ki a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, illetve a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre;
- a panasz elutasítása esetében a fogyasztónak nem minősülő ügyfelet csak az általa igénybe vehető jogorvoslati lehetőségről tájékoztassa.

- VI. Kötelezem a Többes Ügynököt 2.000.000,- Ft, azaz kétfélmillió forint felügyeleti bírság megfizetésére.

VII. Kötelezem a Többes Ügynököt 4.000.000,- Ft, azaz négymillió forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott fogyasztóvédelmi és felügyeleti bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől számított 30 (harminc) napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségtérítés fizetése bankszámlájára (19017004-01678000-30900002) – „fogyasztóvédelmi bírság”, illetve „felügyeleti bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni. A bírságok önkéntes befizetésének elmaradása esetén azokat az MNB megkeresésére az állami adóhatóság adók módjára hajtja be. A bírságok befizetésére meghatározott határidő elmulasztása esetén, a be nem fizetett bírságösszeg után késedelmi pótlék felszámolására kerül sor, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék. A késedelmi pótlékot az MNB hivatkozott számú számlájára kell befizetni, a határozat számának feltüntetésével, „késedelmi pótlék” megjelöléssel. Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a fizetési kötelezettség adók módjára haladéktalanul végrehajtásra kerül.

Az MNB felhívja a Többes Ügynök figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozati kötelezéseknek nem, vagy nem teljes körűen, illetve késedelmesen tesz eleget, az MNB-nek jogszabályban biztosított további intézkedések alkalmazására van lehetősége, ideértve a további bírság kiszabását is.

Az MNB eljárása során eljárási költség nem merült fel.

(...)

Budapest, 2016. július 15.

Dr. Kandrács Csaba s.k.,
az MNB ügyvezető igazgatója