

Az MNB H-JÉ-II-B-5/2020. számú határozata az AGENTA-Consulting Biztosítás- és Pénzügyi Szolgáltatás Közvetítő Kft. részére célvizsgálat lezárásáról

Az AGENTA-Consulting Biztosítás- és Pénzügyi Szolgáltatás Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaságnál (székhelye: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. C. ép. 7. em.) (**Többes Ügynök**) hivatalból folytatott célvizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (**MNB**) az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza:

1. A biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésére vonatkozó üzleti szabályokkal összefüggésben a Többes Ügynököt
 - a) figyelmezteti, hogy az összeférhetlenségi, illetve érdekkonfliktust okozó helyzetek kezelésére vonatkozó belső szabályozását a jövőben mindenkor maradéktalanul feleltesse meg a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek, abban teljeskörűen, a saját körülményeihez és tevékenységéhez igazodóan rendelkezzen azon körülményekről, illetve az azok kezelésére szolgáló intézkedésekről, az ügyfél vagy ügyfelek érdekeiben okozott kár kockázatát hordozó összeférhetlenséget jelentenek vagy ahhoz vezethetnek, továbbá
 - b) kötelezi, hogy annak értékelését célzó átfogó elemzést, hogy a Többes Ügynök által alkalmazott ösztönzők, illetve ösztönzési rendszer az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatás minőségére káros hatást gyakorol-e, dokumentáltan végezze el.

A fenti b) alpontban foglalt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – a jelen határozat kézhezvételétől számított 90 napon belül írásban tájékoztassa az MNB-t.
2. Az általa foglalkoztatott biztosításközvetítőkről vezetett belső nyilvántartással összefüggésben figyelmezteti a Többes Ügynököt, hogy
 - a) mindenkor a jogszabályi előírásoknak megfelelően teljesítse a biztosításértékesítők nyilvántartásával kapcsolatos kötelezettségeit, így különösen minden esetben a törvény által előírt határidőben jelentse be a fennálló jogviszony kezdete és vége tekintetében bekövetkezett változást;
 - b) valamennyi általa alkalmazott, illetve megbízott, biztosításközvetítést végző természetes személyt szerepeltessen a belső nyilvántartásában.
3. Figyelmezteti a Többes Ügynököt, hogy gondoskodjon arról, hogy a jövőben a biztosításközvetítői tevékenysége keretében a lebonyolított ügyleteket tartalmazó, egyedi azonosításra alkalmas belső nyilvántartása mindenkor a valóságnak megfelelő adatokat tartalmazzon.
4. Kötelezi a Többes Ügynököt, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységet végző személyek vonatkozásában a jogszabályi előírásokkal összhangban tegyen eleget a szakmai képzésre, illetve továbbképzésre vonatkozó követelményeknek, így különösen megfelelő módon vezesse a szakmai képzésekről, illetve továbbképzésekről, az azon résztvevőkről vezetett nyilvántartását.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – a jelen határozat kézhezvételétől számított 90 napon belül írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. Kötelezi a Többes Ügynököt, hogy a pénzügyi szolgáltatások közvetítése során keletkezett szerződéseire az ahhoz vonatkozó jogszabályokban előírt dokumentumokat irattározza, és e tevékenysége során mindenkor feleljen meg a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek, különös tekintettel a közvetítői tevékenységgel kapcsolatos iratok megőrzésére.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – a jelen határozat kézhezvételétől számított 90 napon belül írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Figyelmezteti a Többes Ügynököt, hogy az általa alkalmazott, vagy megbízott pénzügyi szolgáltatás közvetítését végző személyekről vezetett belső nyilvántartását mindenkor a jogszabályi követelményeknek megfelelően vezesse, ennek keretében gondoskodjon arról, hogy az mindenkor a valóságnak megfelelő, naprakész adatokat tartalmazzon.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – a jelen határozat kézhezvételétől számított 90 napon belül írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy a biztosítási szerződés megkötése előtti, a biztosításközvetítőre vonatkozó tájékoztatási kötelezettségét mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően teljesítse.
8. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy a biztosítási termékek értékesítése során az elegendő számú, általa közvetített biztosítás összehasonlításra alkalmas elemzésére vonatkozó kötelezettségét mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően teljesítse.
9. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során az irányadó jogszabályi előírásokat tartsa be, és az igényfelmérési kötelezettségét mindenkor a jogszabályban foglaltakkal összhangban teljesítse.
10. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőző, a pénzügyi szolgáltatást közvetítőre vonatkozó tájékoztatási kötelezettségét mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően teljesítse.
11. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy a hitelszerződés megkötését megelőző tájékoztatási kötelezettségét mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően teljesítse.
12. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy a szerződés megkötését megelőző, a jelzáloghitelre vonatkozó általános és személyre szóló tájékoztatási kötelezettségét mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően teljesítse.
13. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének előkészítése során a kielégítő mennyiségű, de – a piacon hozzáférhető – legalább három szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlat elemzésére, valamint az elemzés igazolható módon történő átadására vonatkozó kötelezettségét mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően teljesítse.
14. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének előkészítése során az irányadó jogszabályi előírásokat tartsa be, és az igényfelmérési kötelezettségét mindenkor a jogszabályban foglaltakkal összhangban teljesítse.
15. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy a panaszkezelési szabályzatát mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki.

A fenti felhívással kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – a jelen határozat kézhezvételétől számított 90 napon belül írásban tájékoztassa az MNB-t.

16. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy az ügyfelek panaszairól vezetett nyilvántartásában mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő adatokat rögzítse, ekként abban minden panasz vonatkozásában szerepeltesse a panasz leírását, elutasítás esetén annak tényét és indokát, valamint a panasz megválaszolásának időpontját.

A fenti felhívással kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – a jelen határozat kézhezvételétől számított 90 napon belül írásban tájékoztassa az MNB-t.

17. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy a telefonon közölt panaszról felvett jegyzőkönyvet mindenkor a jogszabályban meghatározottak szerint, a panaszra adott válasszal egyidejűleg küldje meg az ügyfél részére.

18. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy mindenkor tartsa be a panaszok teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést.
19. Felhívja a Többes Ügynököt, hogy a panaszok elutasítása esetén a jogszabályban meghatározott módon, mindenkor nyújtson tájékoztatást a panasz elutasítását követően igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről.
20. Kötelezi a Többes Ügynököt 1.500.000,- Ft, azaz egymillió-ötszázezer forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.
21. Kötelezi a Többes Ügynököt 6.000.000,- Ft, azaz hatmillió forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott fogyasztóvédelmi és felügyeleti bírságot a határozat véglegessé válásától 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 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 háromszázhatvanötöd 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 által kiszabott és meg nem fizetett bírságot, valamint a meg nem fizetett vagy késedelmesen megfizetett bírság miatt felszámított késedelmi pótlékot az állami adóhatóság hajtja be.

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

Az MNB eljárása során eljárási költség nem merült fel.

(...)

Budapest, 2020. január 17.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró
Szeniczey Gergő s.k.
Tőkepiacok és biztosítók prudenciális, fogyasztóvédelmi felügyeletéért és
piacfelügyeletért felelős ügyvezető igazgató
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT

2020. január 21.