

A Magyar Nemzeti Bank H-FH-II-B-3/2022. számú határozata a MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepével szemben

A **MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepénél** (1138 Budapest, Népfürdő u. 22.) (**Biztosító**) hivatalból folytatott fogyasztóvédelmi célvizsgálat megállapításai alapján a **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., telephelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) (**MNB**) az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza:

1. Az MNB az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan
 - a) felhívja a Biztosítót, hogy az életbiztosítási szerződés megkötését megelőző igényfelmérési kötelezettségének mindenkor az irányadó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban tegyen eleget;
 - b) felhívja a Biztosítót, hogy biztosítási alapú befektetési termék értékesítése esetén az alkalmasság felmérésére vonatkozó kötelező előírásokat mindenkor tartsa be;
 - c) felhívja a Biztosítót, hogy tanácsadással történő értékesítés esetén mindenkor adjon a biztosítási szerződés megkötése előtt egy bizonyos termék vagy termékek választására irányuló személyre szabott, konkrét ajánlást az ügyfél részére, ismertetve, hogy az adott termék miért felel meg leginkább az ügyfél igényeinek és szükségleteinek;
 - d) felhívja a Biztosítót, hogy az alkalmassági nyilatkozat tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban alakítsa ki, és abban az adott tanácsokat összegezze, valamint nyújtson tájékoztatást arról, hogy az adott ajánlás miként felel meg az ügyfél befektetési céljainak, kockázattűrő képességének, pénzügyi helyzetének, veszteségviselési képességének, ismereteinek és tapasztalatainak, továbbá adjon tájékoztatást arról, hogy az ajánlott termékek valószínűsíthetően indokolják-e, hogy az ügyfél a szerződéses megállapodásuk rendszeres felülvizsgálatát kérje;
 - e) felhívja a Biztosítót, hogy az életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó termékismertető dokumentum tartalmára vonatkozó kötelező előírásokat mindenkor tartsa be;
 - f) felhívja a Biztosítót, hogy az életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó termékismertető dokumentum – bizonyítható és azonosítható módon történő – rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogszabályi előírásoknak mindenkor tegyen eleget;
 - g) felhívja a Biztosítót, hogy a függő biztosításközvetítőre vonatkozó tájékoztatás nyújtása során a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
 - h) felhívja a Biztosítót, hogy a szerződéskötést megelőző írásbeli tájékoztató dokumentumok ügyfél általi átvételéről szóló nyilatkozat jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal történő beszerzésére vonatkozó rendelkezéseknek minden esetben tegyen eleget;
 - i) felhívja a Biztosítót, hogy a szerződéskötést megelőző ügyfél-tájékoztatási kötelezettségének mindenkor a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően, bizonyítható és azonosítható módon, a szerződéskötés előtt kellő időben tegyen eleget;
 - j) felhívja a Biztosítót, hogy a biztosítás teljes költségmutatójáról és annak internetes elérhetőségéről szóló tájékoztatói kötelezettségre vonatkozó jogszabályi rendelkezést mindenkor tartsa be;
 - k) felhívja a Biztosítót, hogy a szerződéskötést megelőzően pontosan tájékoztassa a szerződést kötni kívánó ügyfelet a fizetőképességről és pénzügyi helyzetéről szóló jelentés közzétételéről;
 - l) felhívja a Biztosítót, hogy a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződések kapcsán a rendszeres, valamint a szerződés megszűnésekor teljesítendő tájékoztatói kötelezettségének mindenkor az irányadó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tegyen eleget;
 - m) felhívja a Biztosítót, hogy az értékkövetésről szóló tájékoztatás nyújtása során a vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
 - n) kötelezi a Biztosítót, hogy az MNB által a vonatkozó jogszabályok megsértése miatt vele szemben hozott határozatok rendelkező részének honlapján történő közzétételi kötelezettségének tegyen eleget;
 - o) kötelezi a Biztosítót, hogy mindenkor gondoskodjon a kiemelt információkat tartalmazó dokumentum jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról;

- p) felhívja a Biztosítót, hogy a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be.
2. Az MNB az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban
- a) kötelezi a Biztosítót, hogy a panaszkezelési szabályzatában az annak tartalmára vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban rögzítse a panasznyilvántartás kötelező elemeit;
 - b) felhívja a Biztosítót, hogy a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést mindenkor tartsa be;
 - c) felhívja a Biztosítót, hogy a panasznyilvántartást mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, teljes körű adattartalommal vezesse, ekként abban tüntesse fel a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
 - d) felhívja a Biztosítót, hogy a szóban közölt panaszokról történő jegyzőkönyv felvételére vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
 - e) felhívja a Biztosítót, hogy a panaszok teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
 - f) felhívja a Biztosítót, hogy az ügyfelek szóbeli panaszairól felvett jegyzőkönyvben mindenkor teljeskörűen rögzítse a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben előírt adatokat;
 - g) felhívja a Biztosítót, hogy a panasznyilvántartás vezetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be, és abban rögzítsen minden, panasznak minősülő fogyasztói megkeresést;
 - h) felhívja a Biztosítót, hogy a telefonon közölt szóbeli panaszokról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be.
3. Az MNB kötelezi a Biztosítót, hogy az életbiztosítási termékek szerződési feltételeiben
- a) egyértelműen és tételesen rögzítse, hogy a biztosítási esemény bekövetkezése esetén milyen szolgáltatásokat és költségeket milyen okiratok bemutatása ellenében teljesít;
 - b) csak olyan dokumentumok bemutatását írja elő, melyek a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükségesek;
 - c) a visszavásárlással kapcsolatos szabályokat a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban rögzítse.
4. Az MNB kötelezi a Biztosítót, hogy a fenti – az 1. pont n)-o) alpontjaiban, a 2. pont a) alpontjában és a 3. pontban foglalt – kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről dokumentumokkal alátámasztva 2022. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.
5. Az MNB a Biztosítóval szemben a jelen határozat rendelkező részének 1. pont a)-b), e)-g), l)-m), o)-p) alpontjaiban, 2. pont e)-h) alpontjaiban, valamint 3. pontjában jelzett és a határozat indokolásának I.1.-I.2., I.5.-I.8., I.13.-I.15., I.17.-I.22., II.5.-II.8., valamint III. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 5.000.000 Ft, azaz ötmillió forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

Az MNB eljárása során eljárási költség nem merült fel.

A kiszabott fogyasztóvédelmi bírságot a határozat véglegessé válásától számított harminc napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségtérítés fizetésére szolgáló 19017004-01678000-30900002 számú számlájára – „fogyasztóvédelmi bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni.

A fogyasztóvédelmi bírság önkéntes befizetésének elmaradása esetén a közigazgatási végrehajtás szabályai kerülnek alkalmazásra. A fogyasztóvédelmi bírság befizetésére meghatározott határidő elmulasztása esetén, a be nem fizetett bírságösszeg után késedelmi pótlék felszámolására kerül sor, melynek 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 haladéktalanul végrehajtásra kerül. Az MNB véglegessé vált döntésében kiszabott

és meg nem fizetett bírságot, valamint a meg nem fizetett vagy késedelmesen megfizetett bírság miatt felszámított késedelmi pótlékot az állami adóhatóság adók módjára hajtja be.

(...)

Budapest, 2022. augusztus 10.

*A Magyar Nemzeti Bank nevében
eljáró*

Nagy Koppány
igazgató
Biztosítás- és pénztárfelügyeleti igazgatóság
helyett

dr. Szebelédi Ferenc
főosztályvezető
Biztosításfelügyeleti főosztály
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT