



Iktatószám: 24269-69/2024.
Ügyintéző: dr. Tamás Annamária
Törökné dr. Monoki Petra
Tárgy: célvizsgálat lezárása

H-JÉ-II-88/2024. számú határozat

Az **UNIQA Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál** (székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.) (**Biztosító**) hivatalból lefolytatott célvizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; telephely: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) (**MNB**) az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza.

A termékfelügyelet- és irányítás tekintetében kötelezi a Biztosítót, hogy

- a termékjövőhagyási folyamataiban alakítson ki olyan elemzési folyamatot, amely a biztosítási termék struktúrájának maradékjogokkal összefüggésbe hozható érzékenységeire is irányul, és különös figyelemmel járjon el a termék költségtranszparenciája és -arányossága kialakításában, illetve megítélésében;
- a termékfelülvizsgálat során a szerződések díjmentesítésének adatait is részletesen elemezze annak megítéléséhez, hogy a biztosítási termék továbbra is megfelel-e az azonosított célpiac igényeinek, jellemzőinek és céljainak, illetve hogy a terméket a célpiacon értékesítik-e vagy az a célpiacon kívüli ügyfelekhez is eljut-e;
- a termékjövőhagyásra vonatkozó belső szabályozását és gyakorlatát úgy alakítsa ki, hogy azok alkalmasak legyenek annak biztosítására, hogy az ügyfelek érdekeinek nem megfelelő, az ügyfelekre kedvezőtlen hatású, illetve nekik kárt okozó biztosítási termékek ne kerülhessenek, illetve ne maradhassanak forgalomban.

A Biztosító a fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2025. február 28. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

Az MNB felhívja a Biztosító 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 bírság kiszabását is.

Az MNB eljárása során eljárási költség nem merült fel.

A határozat ellen fellebbezésnek nincs helye, ugyanakkor az ügyfél, illetve az, akinek jogát vagy jogos érdekét a közigazgatási tevékenység közvetlenül érinti, jogszabálysértésre hivatkozással a határozat ellen annak közlésétől számított 30 (harminc) napon belül keresetlevéllel közigazgatási pert indíthat a Fővárosi Törvényszék előtt.

A perben a jogi képviselet kötelező. A keresetlevelet a Fővárosi Törvényszékhez címezve, az MNB-nél kell űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével benyújtani. (Az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás elérhetősége: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vegzesek-keresese>).

A keresetlevél benyújtásának a határozat hatályosulására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban azonnali jogvédelmet kérhet.

A bíróság a pert főszabály szerint tárgyaláson kívül bírálja el. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti. A tárgyalás tartása iránti kérelem elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

I n d o k o l á s

A VIZSGÁLAT CÉLJA ÉS LEFOLYTATÁSA

Az MNB – a 2023. szeptember 6-án kelt kiértesítő levélben és a 2023. október 6. napján kelt és a Biztosító által ugyanezen a napon átvett dokumentumbekérő végzésben foglaltakra tekintettel – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) 62. §-a, 64. § (1) bekezdésének b) pontja, 64. § (3) és (4) bekezdés és 67. § (1) bekezdése alapján 2023. október 5. napjától hivatalból indított ellenőrzési eljárás keretében – korlátozott terjedelmű és mélységű, nem teljes körű – célvizsgálatot (**Vizsgálat**) folytatott le a Biztosítónál. A Vizsgálat részeként az MNB az MNB tv. 67. § (1) bekezdése alapján 2023. november 13. napja és 2023. november 17. napja között helyszíni ellenőrzést tartott a Biztosító székhelyén. A vizsgálat alá vont időszak (**Vizsgált Időszak**) 2019. szeptember 20. napjától a Vizsgálat lezárásának időpontjáig terjedt.

Az MNB az általa a Biztosítónál 2022. február 14. napján indított átfogó vizsgálat során beszerzett egyes információkat, adatokat és dokumentumokat az MNB tv. 48. § (4a) bekezdése alapján a Vizsgálat és jelen határozat meghozatala során felhasználta.

Az MNB a Vizsgálat megállapításait vizsgálati jelentésben (**Jelentés**) foglalta össze, amelyet 2024. február 14-én – elektronikus úton – kézbesített a Biztosító részére. A Biztosító – a 30 napos határidőt betartva – 2024. március 18-án küldte meg a Jelentésre vonatkozó észrevételeit az MNB részére (**Észrevételek1**). Az Észrevételek1 MNB által történő kiértékelését követően az ügy érdemi vizsgálatára lényeges kihatással járó új információ jutott az MNB birtokába, amely szükségessé tette a Jelentés módosítását (**Módosított jelentés**). Az MNB – az MNB tv. 71. §-ában foglalt felhatalmazás alapján – a Módosított jelentést 2024. július 15. napján – elektronikus úton – kézbesítette a Biztosító részére. A Biztosító – a 30 napos határidőt betartva – 2024. augusztus 12-én küldte meg a Módosított jelentésre vonatkozó észrevételeit (**Észrevételek2**) az MNB részére (Észrevételek1 és Észrevételek2 a továbbiakban együtt: **Észrevételek**). Az MNB az Észrevételeket jelen határozat elkészítése során értékelte, figyelembe vette.

A VIZSGÁLAT MEGÁLLAPÍTÁSAI, A MEGÁLLAPÍTÁSOK MINŐSÍTÉSE, AZ ÉSZREVÉTELEK ÉS EGYÉB NYILATKOZATOK ÉRTÉKELÉSE

I. A TERMÉKFELÜGYELETTEL- ÉS IRÁNYÍTÁSSAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN TETT MEGÁLLAPÍTÁSOK

I.1. Az életbiztosítási megtakarítási termékek felülvizsgálatának hiányosságai I. - a költség- és visszavásárlási érték érzékenysége azonosításának hiánya

Megállapítás (tényállás)

A Biztosító „UNIQA Premium 110 (122)”, „Jövőkulcs Bonus (230)”, „Life Planet Bonus (240)”, „Harmónia Bónusz (170)”, „Dimenziók Bónusz (224)”, „Pro Viva 3 (178)”, „Platinum Bonus VIP (187)”, és „Bonus Five (252)” unit-linked típusú élet- és nyugdíjbiztosítási termékei költség-bónusz szerkezetének, illetve a termékek „Kezdeti Költség Visszatérítési” és „Rendszeres Költség Visszatérítési” bónusz metodológiájának vizsgálata során az MNB az alábbiakat állapította meg.

A Biztosító az általános szerződési feltételeket és kondíciós listákat, valamint egyéb mellékleteket összefoglaló dokumentumot BRÁF-nak nevezi. A Biztosító gyakorlata szerint az első három évben a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (**Bit.**) által szabályozott minimális befektetési arányokat alkalmazza (20-50-80-as elv¹) függetlenül a megkötni kívánt nyugdíjbiztosítás tartamától. A negyedik biztosítási évet követően 15% rendszeres költség levonására kerül sor (**Díjarányos Rendszeres Költség**) a 20. évig, ezt követően ezen költség mértéke – egészen a szerződés fennállásáig – 6%-ra csökken. A Biztosító az első három évben levont költségéből (a BRÁF szerint „**Díjarányos Kezdeti Költség**”) fedezi a termék szerzési költségét és az egyéb kezdeti jellegű költségeket. A Biztosító a BRÁF által „Kezdeti Költség Visszatérítés”-nek nevezett bónusz (**Kezdeti Költség Visszatérítés**) alkalmazásával tartamfüggően

¹ Lásd a Bit. 124/A. § (1) bekezdését, amely kimondja, hogy a megtakarítási jellegű, befektetési egységhez kötött életbiztosítás esetében a biztosító köteles befektetni az esedékes és befizetett biztosítási díj kockázati díjrészével csökkentett

a) első éves díjrészének legalább a 20%-át,

b) második éves díjrészének legalább az 50%-át,

c) harmadik és minden azt követő éves díjrészeinek legalább 80%-át,

azzal, hogy a díjrészhez kapcsolódó megképzett tartalékon arányosan felszámított elvonást a negyedik év kezdetétől a megfelelő céljából nem kell figyelembe venni.

visszatéríti a Díjarányos Kezdeti Költség tartamtól függővé tett bizonyos százalékát, amelyet a BRÁF 2.C sz. melléklet 3. pontjában táblázatszerűen mutat be. Az ebből a bónuszból származó visszatérítéseket a Biztosító a termék rendszeres díjfizetéshez kötött főszámlájával párhuzamosan kimutatott, befektetési portfóliójában a főszámlával egyező úgynevezett bónuszszámlára (**Bónuszszámla**) helyezi el. A Bónuszszámla jellegzetessége, hogy minden, a terméket érintő egyéb bónuszt is itt ír jóvá a Biztosító, azonban a Bónuszszámla felszabadítása (főszámlára átkönyvelése) időhöz és mértékhez kötött². Az ügyfél közvetlenül nem rendelkezhet a Bónuszszámla felett, azonban haláleseti szolgáltatásként a szolgáltatás kifizetésének részét képezi a kimutatott, de át nem könyvelt bónuszszámlaérték is. Ezen túlmenően a Biztosító a Bónuszszámla értékét törli, amennyiben díjmentesítés vagy visszavásárlás történik a szerződés tartama alatt.

A Biztosító a Díjarányos Kezdeti Költség kompenzációját – különös tekintettel a kifizetett jutalék és a ténylegesen levont kezdeti költség különbözetére – bónusz formájában igyekszik visszatéríteni, mivel kezdeti költségként a megállapított és ténylegesen kifizetésre kerülő jutaléknál indokolatlanul magasabb költséget von le (a szerzési jutalék vetítési alapja a kezdeti éves rendszeres díj), és a bónusznak nevezett vagyoni tranzakció formájában történő visszatérítést (a Bónuszszámláról történő átkönyvelést) feltételhez köti az ügyfél irányából. Ezen túl a Bónuszszámla „feltöltési” gyakorlata is időben elnyújtott, így a tényleges költségkompenzáció két lépcsős szinten (első lépcső a Bónuszszámla feltöltési módszere, második lépcső a Bónuszszámláról való átkönyvelés módszere – „lassan tölt, lassan könyvel”) is kedvezőtlen az ügyfelek részére. A BRÁF szerinti „Rendszeres Költség Visszatérítés” bónusz (**Rendszeres Költség Visszatérítés**) kompenzálja a Díjarányos Rendszeres Költséget, azonban ezt a kompenzációt is a Bónuszszámlán írja jóvá a Biztosító, ami így sokkal inkább egyfajta „díjzáró” gyakorlatot jelent, mintsem szerződésmegtartási ösztönzést.

Megállapítható, hogy a Biztosító fentiekben részletezett költségkompenzációs gyakorlata nem megfelelően került kialakításra a termék fejlesztésekor. Mivel a Biztosító érintett termékei a Bizottság (EU) 2017/2358 felhatalmazáson alapuló rendelete³ (**POG rendelet**) hatályba lépése előtt kerültek bevezetésre, így a termékfejlesztés, termékbevezetés körülményeit az MNB nem értékelhette, azonban a Biztosítónak az éves termékelővizsgálatának lefolytatása során már ezeket a termékeket is – megfelelő szempontok mentén – felül kellett volna vizsgálnia. A negatív események, mint a visszavásárlások, díjmentesítések (ügyfélmagatartás) számszaki elemzése képet ad egy termék érzékenységről. A Biztosítónak ezen elemzéseket is el kellett volna végeznie, amelyek rámutattak volna arra, hogy a termékek költségszerkezete, a bónuszstruktúra alkalmazása nem megfelelő gyakorlat, valamint láthatóvá vált volna a Biztosító számára a korai kilépésekből származó ügyfélvesztés. A biztosítási termékek előállítóinak – a termék előállításának idejétől függetlenül – minden terméket nyomon kell követniük, hogy azonosítsanak minden lehetséges káros hatást, amelyet a termékek gyakorolhatnak az ügyfelekre, azonban a termékelővizsgálat részletességének a hiánya miatt ezen káros hatásokat a Biztosító nem azonosította.

A nem megfelelő felülvizsgálati folyamat okán a Biztosító nem tudja beazonosítani a termék azon érzékenységet, amely lényegesen kedvezőtlenül befolyásolja a termék szolgáltatási képességét a magas költségterhen és a még jóvá nem írt – így jogosultságokat még jelentő – bónuszjuttatásokon keresztül. A költségszerkezetből fakadó problémát a következők is alátámasztják: a terméktervek egyértelműen rögzítik a kezdeti törlési/megtartási feltételezéseket, amelynek elemzéséből kiderül, hogy az ügyfélállomány 50%-a éli meg csak a hatodik biztosítási évet. Mivel a termékek cash-flow modelljei rámutatnak, hogy tartamfüggően a megtérülési időpontok (azon időpont, amikor a szimulált cash-flow modell visszavásárlási értéke eléri/meghaladja az addigi befizetések értékét) lényegesen kívül esnek a hatodik biztosítási évfordulón, így portfóliószinten az ügyfelek 50%-ának nyilvánvaló vesztesége keletkezik, mivel a szimulált

² A Bónuszszámlán nyilvántartott bónusz befektetési egységek bizonyos százaléka meghatározott időközönként megszolgáltta (hozzáférhetővé) válik azzal, hogy azonos eszközalapban lévő, azonos számú megtakarítási befektetési egységgé alakulnak át:

- az 5. biztosítási évfordulón (amennyiben az a lejáratot megelőzi) a bónusz számlán aktuálisan nyilvántartott bónusz befektetési egységek 50%-a,
- a 10. biztosítási évfordulón (amennyiben az a lejáratot megelőzi) a bónusz számlán aktuálisan nyilvántartott bónusz befektetési egységek 75%-a,
- a 15. biztosítási évfordulón (amennyiben az a lejáratot megelőzi) a bónusz számlán aktuálisan nyilvántartott bónusz befektetési egységek 75%-a,
- lejáratkor, de legkésőbb a 20. biztosítási évfordulón, a bónusz számlán aktuálisan nyilvántartott bónusz befektetési egységek 100%-a kerül átkonvertálásra megtakarítási befektetési egységgé, és a bónusz számla megszűnik.

³ A BIZOTTSÁG 2017. szeptember 21-i (EU) 2017/2358 FELHATALMAZÁSON ALAPULÓ RENDELETE az (EU) 2016/97 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a biztosítókra és a biztosításértékesítőkre vonatkozó termékelővizsgálati és -irányítási követelmények tekintetében történő kiegészítéséről

számlaértékek még nem érik el a befizetések értékét. Az MNB számításai szerint egy 20 éves tartamra kötött nyugdíjbiztosítás esetén a termékterv elsődleges törlési feltételezéseiben a 14. év végét (megtérülési időpont) csak az ügyfelek 16%-a éri el, azaz az ilyen paraméterű terméket választó ügyfelek 84%-ának veszteséges visszavásárlást kell elfogadniuk a rendszeres díjas főszámla viszonyában (az adóvisszatérítések kötbére nincs benne a számításokban). A Biztosító életbiztosítási megtakarítási termékeinek felülvizsgálati folyamata hiányos, mivel így nem azonosítja a költség- és visszavásárlási érték érzékenységet. A megtakarítási termékek ezt alátámasztó számszaki felülvizsgálatára vonatkozó elemzés hiányzik a termékfelülvizsgálati folyamatból, ebből kifolyólag pedig nem derülhetett fény a nem megfelelően kialakított költségszerkezetre.

Ezek hiányában a Biztosító nem azonosít cselekvési, átstrukturálási szükségleteket, így fenntartja a magas ügyfélvesztést. A terméktervben szereplőnél kedvezőbb ténytörlési feltételezések önmagukban nem elégségesek egy termék költségérzékenységeinek pozitív indoklásához, a Biztosítónak a hiányzó számításokat el kell készítenie és össze kell hasonlítani, a kezdeti és az aktualizált törlési paraméterek mentén elvégzett érzékenységek azonosítására. [2022. évi átfogó vizsgálat dokumentumaiból: 117., 222., 243., 253.], [1., 4., 12., 29., 30., 31.] (Bizt.4.)

A megállapítás minősítése

A POG rendelet 4. cikk (1) bekezdése kimondja, hogy a biztosítási termékek előállítói fenntartják, működtetik és felülvizsgálják az újonnan kifejlesztett biztosítási termékekkel és a meglévő biztosítási termékek jelentős kiigazításával kapcsolatos termékjövahagyási folyamatot. Ez a folyamat a biztosítási termékek tervezésére, nyomon követésére, felülvizsgálatára és értékesítésére vonatkozó intézkedéseket és eljárásokat, valamint az ügyfeleknek kárt okozó biztosítási termékekkel kapcsolatos korrekciós intézkedéseket tartalmaz. A 7. cikk (1) bekezdése szerint az előállítók folyamatosan nyomon követik és rendszeresen felülvizsgálják az általuk forgalomba hozott biztosítási termékeket olyan események beazonosítása céljából, amelyek lényegesen befolyásolhatják az említett termékek fő tulajdonságait, kockázati fedezetét vagy biztosítékait. Az előállítók vizsgálják, hogy a biztosítási termékek továbbra is megfelelnek-e az azonosított célpiac igényeinek, jellemzőinek és céljainak – beleértve az esetleges fenntarthatósággal kapcsolatos célkitűzéseket is –, továbbá, hogy a termékeket a célpiacon értékesítik-e vagy azok a célpiacon kívüli ügyfelekhez is eljutnak-e.

Mivel a Biztosító fent írt unit-linked típusú élet- és nyugdíjbiztosítási termékeinek felülvizsgálata a Vizsgált Időszakban nem terjedt ki a visszavásárlások, díjmentesítések elemzésére, amely rámutatott volna a korai kilépésből származó ügyfélvesztésre és annak mértékére, a fentiekben részletezett gyakorlat révén a Biztosító megsértette a POG rendelet 7. cikk (1) bekezdését. A Biztosítónak a termékfelülvizsgálati folyamatokkal kapcsolatban ki kell mutatnia azt az érzékenységet, ami olyan ügyfélkárhoz vezet, amelyet a vizsgált termék asszimetrikus, aránytalan költségszerkezete okoz. A valós, azaz az aktuális, friss adatok figyelembevételével a díjmentesítési és visszavásárlási veszteségek vizsgálata kapcsán is átdolgozásra szorulhat egy profittesztben egyébként pozitív teljesítményt mutató termék. A Biztosító egy termék „megfelelőségének” mérésére nem veheti figyelembe csupán a profitest és a TKM limiteknek való megfelelést.

A hiányosság folytán a Biztosító eleve nem volt képes teljesíteni a POG rendelet 7. cikk (3) bekezdésében írt kötelezettségét sem, amelynek értelmében amennyiben az előállítók a biztosítási termék élettartama alatt a biztosítási termékkel kapcsolatos bármely olyan körülményt észlelnek, amely kedvezőtlenül érintheti a terméket megvásárló ügyfelet, megfelelő intézkedéseket hoznak a helyzet enyhítésére és a káros esemény további előfordulásának megelőzésére.

Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Biztosító az Észrevételekben előadta, hogy a megállapításban felsorolt termékek 2023-as termékfelülvizsgálata során a termékek megszüntetéséről, és új típusú termékekkel történő kiváltásukról döntött a célpiac igényeinek jobb kiszolgálása érdekében. Ennek megfelelően a Biztosító több ütemben, 2023. október 1-jétől, illetve 2024. május 31-től végleg megszüntette a kifogásolt termékjellemzőkkel bíró valamennyi rendszeres díjas befektetési egységekhez kötött életbiztosításának értékesítését, és olyan új termékeket vezetett be (Pension Invest 4, Premium Life, Életcél és Jövőcél néven), melyek – a kezdeti költség tartamigazodó jellege mellett – jelentősen alacsonyabb költségterhelést tartalmaznak, és egyben felszámolják a bónuszszámla és bónuszjövőírások gyakorlatát. Az új termékek nemcsak TKM-ben lettek kedvezőbbek a korábbi termékekhez képest, de a 10-15-20 éves mérőidő tartamok közötti visszavásárlások esetén is kiemelkedő javulást eredményeznek a szerződő megtérülése kapcsán a bónusz megszólalások okozta lépcsőzetesség gyakorlatának felszámolása révén.

A Biztosító az új termékek bevezetésénél kiemelt szempontnak tekintette az átfogó terméktesztet, amely figyelembe veszi a várható törlések alakulását, az egyes eszközalapok eltérő hozampotenciáljait, és mindezeket keresztül a „Value for Money” elvnek történő megfelelést is a kielégítő ügyfélmegtérülés érdekében. A Biztosító emellett elkötelezett, hogy az új termékek célpiacnak történő megfelelését folyamatosan nyomon kövesse, és az éves termékfelülvizsgálatok során (már a 2024. évre vonatkozó felülvizsgálattól) az MNB megállapításával összhangban kiemelten is elemezze a törlések terméktervben feltételezethez képest történő eltérését, és értékelje azt a várható ügyfélmegtérülés szempontjából is. A Biztosító a termékfelülvizsgálati gyakorlatát természetesen olyan módon is átalakítja, hogy az mindenben összhangban legyen az „Etikus 2.0 koncepcióban”⁴ várhatóan megfogalmazott egyéb, ügyfélérdeket szolgáló elvárásokkal is.

Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Biztosító elfogadta a megállapítást, és ígéretet tett arra, hogy a jövőbeni gyakorlatában szem előtt tartja a megállapításban kifogásoltakat.

Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján jelen határozat rendelkező részének a) pontjában a termékfelügyelet- és irányítás tekintetében az MNB arra kötelezte a Biztosítót, hogy a termékjövőhágyási folyamataiban alakítson ki olyan elemzési folyamatot, amely a biztosítási termék struktúrájának maradékjogokkal összefüggésbe hozható érzékenységeire is irányul, és különös figyelemmel járjon el a termék költségtranszparenciája és -arányossága kialakításában, illetve megítélésében.

I.2. A termékfelülvizsgálat hiányosságai II. – a díjmentesített szerződések díjfizetési tartama elemzésének elmulasztása

Megállapítás (tényállás)

A Biztosító az A-I-00-04-77 számú, 2021. június 25-től hatályos „Termékfejlesztési folyamat csoportszintű szabályzat” „4. Termékfelügyelet és -irányítás (POG) – Általános alapelvek” fejezetében rendelkezik többek között a termékmonitoringról és -felülvizsgálatról (4.2.2. pont). Ez alapján a felülvizsgálatot legalább évente egyszer el kell végezni, de ennél gyakoribb felülvizsgálat is indokolt lehet. A felülvizsgálat keretében a Biztosító felméri a célpiac lehetséges kockázatait befolyásoló eseményeket, elemzi, hogy a termék továbbra is összhangban van-e a célpiac szükségleteivel és igényeivel, a termék a célpiacon kerül-e értékesítésre, illetve, hogy a tervezett értékesítési stratégia megfelelő-e. [11]

Az MNB kérésére a Biztosító átadta a termékfelülvizsgálat hatálya alá tartozó unit-linked típusú élet- és nyugdíjbiztosítási termékeinek terméktesztjeit. [253] A termékfelülvizsgálat eredményei alapján a Premium 110, valamint a Pension Invest III. termékek esetében a dokumentáció azt rögzíti, hogy nem állapítható meg az, hogy a termék a célpiacon kívüli ügyfelekhez is eljutna. A termékmonitoring elemzés (Termékmonitoring_2020Q4.xls) a törlések vonatkozásában tartalmaz információkat, azonban díjmentesítésre vonatkozó adatok nem szerepelnek benne. A terméktesztbiztosítói dokumentációja szerint a Biztosító termékei megfelelőek, azok a megfelelő célpiacon kerülnek értékesítésre és a külső gazdasági változások következtében sem szükséges azokat korrigálni.

Az MNB ugyanakkor megvizsgálta a díjmentesített szerződések 2022. március 31-re vonatkozó adatait, ami alapján megállapította, hogy a díjmentesített UL nyugdíjbiztosítások vonatkozásában az átlagos szerződési díjfizetési tartam 23,4 hónap volt, míg a díjmentesített szabadfelhasználású UL megtakarítási életbiztosítások esetén 21,2 hónap. Mindezek alapján a terméktesztbiztosító nem valamennyi terméke esetén mutatnak valós eredményt, hiszen egy megtakarítási jellegű termék esetén a még két évet sem elérő díjfizetés utáni díjmentesítés nem lehet a szerződő valós célja.

[2022. évi átfogó vizsgálat dokumentumaiból: 11., 253., 257.], [negyedéves adatszolgáltatás] (POG.3.)

A megállapítás minősítése

⁴ Az MNB „Etikus biztosítás 2.0” ajánlás tervezete „A biztosítói és biztosításértékesítői termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések alkalmazásáról”

A POG rendelet 7. cikk (1) bekezdése szerint az előállítók folyamatosan nyomon követik és rendszeresen felülvizsgálják az általuk forgalomba hozott biztosítási termékeket olyan események beazonosítása céljából, amelyek lényegesen befolyásolhatják az említett termékek fő tulajdonságait, kockázati fedezetét vagy biztosítékait. Az előállítók vizsgálják, hogy a biztosítási termékek továbbra is megfelelnek-e az azonosított célpiac igényeinek, jellemzőinek és céljainak - beleértve az esetleges fenntarthatósággal kapcsolatos célkitűzéseket is -, továbbá, hogy a termékeket a célpiacon értékesítik-e vagy azok a célpiacon kívüli ügyfelekhez is eljutnak-e.

Fentiek alapján a POG rendelet 7. cikkének (1) bekezdésében foglaltak csak részben teljesültek, mivel a díjmentesítési adatokat a Biztosító nem elemezte, mely a fenti termékek esetén megmutatta volna, hogy a termékek nem feltétlenül felelnek meg a célpiac igényeinek, illetve hogy a termékeket a célpiacon kívül is értékesítik. Így a Biztosító eleve nem volt képes teljesíteni a POG rendelet 7. cikk (3) bekezdésében írt kötelezettségét sem, amelynek értelmében amennyiben az előállítók a biztosítási termék élettartama alatt a biztosítási termékkel kapcsolatos bármely olyan körülményt észlelnek, amely kedvezőtlenül érintheti a terméket megvásárló ügyfelet, megfelelő intézkedéseket hoznak a helyzet enyhítésére és a káros esemény további előfordulásának megelőzésére.

Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Biztosító az Észrevételekben előadta, hogy a Vizsgálat során a 19. számú dokumentumbekérésre adott válaszában megfelelően, illetve az MNB 2022. évi átfogó vizsgálatát lezáró H-JÉ-II-B-31/2023. számú határozatának POG.1. megállapítására tekintettel az aktív termékmonitoring negyedéves KPI mutatóit 2023-ban kiegészítette a díjmentesítési arányokkal (díjmentesítések vagy díjszüneteltetett szerződések az átlagállomány arányában), amely így már részét képezi a Biztosító elemzésének. A Biztosító evidenciaként csatolta az Észrevételekhez a 2024. év első negyedévről készült termékmonitoring jelentést (Termékmonitoring_2024Q1_aktív.pdf). A jelentésnek a termékmonitoring KPI-k alapján levont következtetéseket tartalmazó negyedik oszlopa tartalmazza a kiegészítést. A Biztosító emellett elkötelezett, hogy termékmonitoring- és felülvizsgálat módszertanát tovább finomítsa az „Etikus 2.0 koncepcióban” várhatóan megfogalmazott egyéb elvárásoknak is megfelelően.

A Biztosító emellett vitatta, hogy az MNB által hivatkozott 23,4 és 21,2 hónapos átlagos díjfizetési tartamok megalapozottan tennék lehetővé azt a következtetést, hogy a termékek nem felelnek meg a célpiac igényeinek, vagy hogy kirívóan rövid lenne az említett szerződések tényleges díjfizetési ideje:

- A meghatározott 23,4, illetve 21,2 hónapos átlagos díjfizetési tartam kizárólag a Biztosító etikus biztosítási szerződéseinek alapján került kiszámításra. Ezen szerződések 2017 januárjától köthetők, így a 2022. március 31-i vizsgálati időpontig maximum 63 hónap telhetett el, míg egy feltételezett átlagszerződés, amelyet az időszak közepén kötöttek, még csak 31,5 hónapos volt. Mivel egy adott szerződésportfólió maximális megélt tartama abszolút felső korlátot jelent a díjmentesítések átlagidejének szempontjából, illetve törvényszerűen együtt mozgást is mutatnak, így a díjmentesítések átlagidejének önmagában történő vizsgálata a Biztosító véleménye szerint nem tesz lehetővé objektív következtetést, és egy fiatal portfólió esetében azonosított alacsony átlagos díjmentesítési idő valójában adottság.
- Módszertanilag a Biztosító nem találta továbbá megalapozottnak, hogy a fenti számítások kizárólag a ténylegesen díjmentesített szerződések adataiból kerültek meghatározásra, hiszen így figyelmen kívül marad a szerződések ténylegesen díjat fizető, nagy többsége. Azzal, hogy a díjmentesített szerződéseket önmagukban vizsgáljuk, és nem a teljes portfólión belül képviselt tényleges súlyuk szerint, ugyanarra a következtetésre lehetne jutni akkor is, ha eddig a termékek bevezetése óta egyetlen szerződés kapcsán került volna sor díjmentesítésre, ha azt az egy szerződést termékcsoportonként rendre 23,4, illetve 21,2 hónap után díjmentesítették volna. Nyilvánvaló azonban, hogy a célpiacnak történő megfelelés szempontjából meghatározó jelentőségű – a díjmentesítésig eltelt átlagos időtől függetlenül –, hogy ténylegesen a portfólió mekkora része kerül díjmentesítésre.

Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

Az MNB megállapításának alapját 1.340 nyugdíjbiztosítás (ebből 382 etikus), valamint 4.952 célhoz nem kötött megtakarítási biztosítás (ebből 509 etikus termék) 2022 Q1 időszakra vonatkozó díjmentesítési alapadatai képezték. Ebből a jelentős számú szerződést tartalmazó állományból látható, hogy a díjmentesített szerződések nagy része az első bónuszfelszabadítási időpont előtt díjmentesítésre kerül, így a Biztosító kezdeti költség-kompenzációs gyakorlata (bónuszszámla törlése díjmentesítés esetén) miatt nagyfokú kezdeti költség-terhet kellett az érintett ügyfeleknek elviselnie. Másrészt a díjmentesített szerződések adatai önmagukban is alkalmasak lehetnek arra vonatkozó

következtetés megalapozásához, hogy adott esetben a terméket a célpiacán kívül is értékesítik. Ezért az MNB fenntartja a Biztosító termékfelülvizsgálati folyamatainak hiányosságára vonatkozó megállapítását.

Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján jelen határozat rendelkező részének b) pontjában a termékfelügyelet- és irányítás tekintetében az MNB arra kötelezte a Biztosítót, hogy a termékfelülvizsgálat során a szerződések díjmentesítésének adatai is részletesen elemezze annak megítéléséhez, hogy a biztosítási termék továbbra is megfelel-e az azonosított célpiac igényeinek, jellemzőinek és céljainak, illetve hogy a terméket a célpiacon értékesítik-e vagy az a célpiacon kívüli ügyfelekhez is eljut-e.

I.3. A termékjövőahagyási folyamattal és annak felülvizsgálatával kapcsolatos megállapítás

Megállapítás (tényállás)

A Biztosító az MNB kérésére a [19] számú dokumentumbekérésben a következők szerint nyilatkozott azzal kapcsolatban, hogy milyen intézkedéseket hozott annak érdekében, hogy az ügyfelek céljai, érdekei biztosítva legyenek egy adott termék kialakítása során: *„Egy adott termék kialakítása során a POG szabályzat szerinti termékfejlesztési és engedélyezési folyamat követése biztosítja ügyfeleink érdekeinek és céljainak érvényesülését. Emellett folyamatosan törekszünk módszertanunk fejlesztésére és finomítására, kiemelten a Value for Money elvek átültetésére ügyfeleink érdekének védelmében, továbbá az elvárt határidőn belül beépítjük a POG szabályzatba a termékfelügyeleti és -irányítási követelményeket érintő jogszabályi és felügyeleti elvárásokat. Egy termék kialakítása során a Biztosító – többek között – azonosítja a termék célpiacát, terméktesztet és ügyfélszempontú profittesztet végez (saját profittesztje mellett), elemzi a termék komplexitásának és a célpiac granularitásának viszonyát és megfelelőségét, vizsgálja az érdekkonfliktusos helyzetek esetleges fennállását, és kiinduló pontként piackutatást végez, hogy a terméket versenytársainkhoz képest is megfelelően pozicionáljuk.”*

A Biztosító termékjövőahagyási folyamatait a Biztosító által rendelkezésre bocsátott „Termékfejlesztési folyamat csoportszintű szabályzata” és a „Termékportfólió Bizottság működési rendje” Vizsgált Időszakban hatályban volt verziói szabályozták és szabályozzák. Mind a Termékfejlesztési folyamat csoportszintű szabályzata, mind a Termékportfólió Bizottság működési rendje rögzíti a Biztosító azon feladatát, miszerint a termékjövőahagyásra vonatkozó szabályzatot és a benne foglalt folyamatokat is évente felül kell vizsgálni.

A termékfejlesztési folyamat fontos kritériuma a termékek átláthatósága a költségeket illetően is, kiváltképp az összetett termékek esetében. Erre vonatkozó alapelvek a Termékfejlesztési folyamat csoportszintű szabályzatában nem kerültek rögzítésre, valamint a Biztosító gyakorlata során sem kerültek alkalmazásra. A szabályzatok és az azon alapuló gyakorlat felülvizsgálata során a Biztosítónak a termékfejlesztési folyamatba olyan kontrollokat kell beépítenie és olyan prudenciális szempontok figyelembevétele mellett kell elvégeznie a folyamat felülvizsgálatát, amelyek kifejezetten arra irányulnak, hogy a terméktervezés (fejlesztés) során biztosítsák az ügyfelek érdekeit és megelőzzék az ügyfeleknek okozható esetleges károkat. Lényeges szempont, hogy a Biztosító a termék teljesítményét ügyfélszempontból – mint költséghatékonyság, termék hasznossága, hozzáadott értéke – megvizsgálja, illetve, hogy biztosított-e a termékfejlesztési folyamatok során, hogy az adott termék szolgál-e egy bizonyos célt a célpiac részére.

Az MNB a fentiek alapján megállapította, hogy a Biztosító a termékjövőahagyási folyamatainak kialakítása és felülvizsgálata során nem vette figyelembe az ügyfelek érdekeinek biztosítását, így azt sem, hogy a termék nem gyakorolhat negatív hatást az ügyfelekre.

[2022. évi átfogó vizsgálat dokumentumaiból: 3,11,16,22], [4,5,19,20] (POG.1.)

A megállapítás minősítése

A Bit. 131/A. § (1) bekezdése kimondja, hogy a biztosítónak az általa kidolgozott és értékesíteni kívánt biztosítási termékek vonatkozásában a termékek előzetes belső jövőahagyására, a már értékesített biztosítási termékek vonatkozásában pedig a termékek felülvizsgálatára vonatkozó belső eljárásrendet kell fenntartania és azt rendszeresen, de legalább évente felülvizsgálnia. A POG rendelet 4. cikk (1) bekezdés szerint az előállítók fenntartják, működtetik és felülvizsgálják az újonnan kifejlesztett biztosítási termékekkel és a meglévő biztosítási termékek jelentős kiigazításával kapcsolatos termékjövőahagyási folyamatot. Ez a folyamat a biztosítási termékek tervezésére, nyomon követésére, felülvizsgálatára és értékesítésére vonatkozó intézkedéseket és eljárásokat, valamint az ügyfeleknek kárt

okozó biztosítási termékekkel kapcsolatos korrekciós intézkedéseket tartalmaz. Ugyanezen cikk (3) bekezdésének a) pontja értelmében a termékjövőahagyási folyamat biztosítja, hogy a biztosítási termékek kialakítása megfeleljen a következő kritériumoknak: i. figyelembe veszi az ügyfelek céljait, érdekeit és jellemzőit; ii. nem gyakorol kedvezőtlen hatást az ügyfelekre; iii. megelőzi vagy mérsékli az ügyfeleknek okozott kárt.

A Biztosító azzal, hogy a termékjövőahagyási folyamatainak kialakítása és felülvizsgálata során a fentiek szerint nem vette figyelembe a POG rendelet (3) bekezdésének a) pontjában írt kritériumokat, megsértette az idézett jogszabályi rendelkezéseket.

Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Biztosító az Észrevételekben előadta, hogy az MNB megállapításának megfelelően továbbfejleszti termékjövőahagyási folyamatát, illetve gyakorlatát a szabályzatában is rögzítendő alapelvek és a folyamatba épített kontrollok mentén, melyek elsődlegesen azt a célt szolgálják, hogy a terméktervezés (fejlesztés) során az ügyfelek érdekeit biztosítsák és megelőzzék az ügyfeleknek okozható esetleges károkat. Ennek során egyértelművé teszi, hogy a Biztosító a termék teljesítményét ügyfélszempontról is megvizsgálja (mint költséghatékonyság, termék hasznossága, hozzáadott értéke, az összetett termékek esetében kiemelten a termék átláthatósága és költségei tekintetében), illetve vizsgálja, hogy biztosított-e a termékfejlesztési folyamatok során, hogy az adott termék szolgál-e egy bizonyos célt a célpiac részére.

Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Biztosító nem vitatta az MNB megállapítását, az Észrevételekben ígéretet tett arra vonatkozóan, hogy a termékjövőahagyási folyamatait oly módon alakítja át, hogy azokba beépítésre kerülnek az ügyfelek érdekeit biztosító szempontok. Az MNB a megállapítást fenntartja.

Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján jelen határozat rendelkező részének c) pontjában az MNB arra kötelezte a Biztosítót a termékfelügyelet- és irányítás tekintetében, hogy a termékjövőahagyásra vonatkozó belső szabályozását és gyakorlatát úgy alakítsa ki, hogy az alkalmas legyen annak biztosítására, hogy az ügyfelek érdekeinek nem megfelelő, az ügyfelekre kedvezőtlen hatású, illetve nekik kárt okozó biztosítási termékek ne kerülhessenek, illetve ne maradhassanak forgalomban.

Az MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

Az intézkedések jogalapja

Az MNB tv. 75. § (1) bekezdés a) pontja értelmében, ha az MNB az MNB tv. 62. § (2) bekezdése szerinti ellenőrzés végén vagy az általa hivatalosan ismert tények alapján megállapítja az MNB tv. 62. § (1) bekezdésében meghatározott jogszabályok vagy az MNB hatósági határozatában meghatározott kötelezettség megszegését, elkerülését, elmulasztását, késedelmes vagy hiányos teljesítését, – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az MNB tv. 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy, szervezet esetén az MNB tv. 39. §-ban meghatározott, az adott tevékenységre vonatkozó jogszabály szerinti intézkedést, kivételes intézkedést alkalmazza, illetve bírságot szab ki.

Az MNB a Biztosító kötelezettségének teljesítése, az ügyfelek érdekeinek megóvása, valamint annak érdekében, hogy a biztosítási tevékenység a Bit.-nek, illetve az e tevékenységre vonatkozó más jogszabályoknak és a felügyeleti hatóság határozatainak megfelelően, a Bit. 291. § (1) bekezdésében meghatározott intézkedéseket hozhatja.

Kötelezés a jogszabályi előírásoknak való megfelelésre

A Bit. 291. § (1) bekezdésének c) pontja értelmében az MNB határidő tűzésével kötelezheti a biztosítót, hogy tegye meg a szükséges intézkedéseket a Bit. és a biztosítási tevékenység folytatására vonatkozó jogszabályok előírásainak betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére.

Az MNB tv. 75. § (4) bekezdése szerinti mérlegelési jogkörében eljárva az MNB úgy ítélte meg, hogy a Biztosító jogszabályszerű működésének helyreállításához a Biztosító rendelkező rész szerinti, a vonatkozó jogszabályi előírások betartására vonatkozó kötelezése és a Vizsgálat által feltárt jogsértések és hiányosságok orvoslásához a kidolgozandó

és végrehajtandó intézkedések nélkülözhetetlenek. Ezen túlmenően az intézkedések alkalmazását az MNB szükségesnek tartotta azon jogalkalmazói cél eléréséhez is, hogy a Biztosító ösztönözve legyen a jogszabálysértéseket megvalósító körülményei megváltoztatására.

Fentiek alapján az MNB a jelen határozat rendelkező részében előírt felügyeleti intézkedésekről határozott. Az intézkedések alkalmazása során az MNB az MNB tv. 75. § (4) bekezdésében meghatározott körülmények közül az a)-c), f) és i) pontok alapul vételével tekintettel volt a szabályok megsértésének, illetőleg a hiányosságoknak a súlyosságára, a cselekménynek a biztonságos működésre és az ügyfelekre gyakorolt hatására, a Biztosító által az MNB-vel kapcsolatban tanúsított együttműködésre, valamint a szabályok megsértésének ismétlődésére és gyakoriságára.

Adatszolgáltatási kötelezettség előírása

A Bit. 269. § (1) bekezdése értelmében a biztosítók az MNB tv.-ben meghatározottak szerint adatszolgáltatást teljesítenek az MNB-nek. Az MNB tv. 48. § (4) bekezdése alapján az MNB felhívására a Biztosító köteles az MNB feladatellátásához kért, a tevékenységére vonatkozó tájékoztatást megadni.

Az MNB fokozottan figyelemmel kívánja kísérni a határozat rendelkező részében foglalt intézkedések teljes körű végrehajtását, ezért az MNB tv. 75. § (4) bekezdése szerinti mérlegelési jogkörében eljárva a határozat rendelkező részében foglaltakhoz kapcsolódóan – egyúttal a kötelezések végrehajtása teljesítése érdekében megtett lépésekről nyújtandó tájékoztatás határidejét is meghatározva – adatszolgáltatási kötelezettség előírásáról is határozott.

A határozat a hivatkozott jogszabályhelyeken, valamint az MNB tv. 42. § d) pontján és 49/C. § (1)-(2) bekezdésén alapul.

A határozat meghozatalára az MNB nevében, az MNB tv. 4. § (9) bekezdésében és 39. § (1) bekezdés i) pontjában biztosított hatáskörben, az MNB tv. 13. § (1) bekezdésére és a (11) bekezdés a) pontjára figyelemmel, a Magyar Nemzeti Bank egyes hatósági döntéseivel kapcsolatos hatáskörgyakorlás, valamint a hatáskör gyakorlója helyettesítésének, kizárásának részletes szabályairól szóló 56/2022. (XII. 22.) MNB rendelet (**MNB rendelet**) 2. § (3) bekezdés a) pont ab) alpontja, továbbá helyettesítés esetén a 9. § (1) bekezdés a) pontja alapján került sor. A határozat aláírására az MNB rendelet 8. §-ában foglaltak alapján került sor.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás az MNB tv. 46. § (2) bekezdés 18. pontján, az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (**Ákr.**) 112. §-án, 113. § (1) bekezdés a) pontján, 114. § (1) bekezdésén, a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 6. §-án, 12. § (1) bekezdésén, 13. § (3) bekezdés ad) pontján, 17. §-án, 27. § (1) bekezdésén, 29. § (1) bekezdésén, 39. § (1) és (6) bekezdéseiben, 50. § (1) bekezdésén, 77. § (1)-(2) bekezdésén, 157. §-án, a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 72. § (1) bekezdésén, a 608. § (1) bekezdésén, a 630. §-án, valamint a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CLII. törvény 19. § (1) bekezdés a), illetve b) pontján alapul.

A határozat véglegessége az MNB tv. 49/C. § (7) bekezdése, illetve az Ákr. 82. § (1) bekezdés értelmében a határozat közlésével áll be.

Budapest, 2024. november 21.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Dr. Kandrács Csaba

Pénzügyi szervezetek felügyeletéért és
fogyasztóvédelemért felelős alelnök

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT

[<<dombovariz>>]