

Az MNB H-JÉ-II-B-18/2017. számú határozata a UFS Group Pénzügyi Tervező Kft. részére célvizsgálat lezárásáról

A Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.) (MNB) által az **UFS Group Pénzügyi Tervező Korlátolt Felelősségű Társaságnál** (székhely: 2636 Tésa, Petőfi utca 16.) (Közvetítő) 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 biztosítókkal és más biztosításközvetítőkkal kötött megállapodások tekintetében kötelezem a Közvetítőt, hogy

- a biztosítókkal kötött együttműködési megállapodásait hozza összhangba az ajánlat beérkezésére és a kockázat elbírálására nyitva álló határidőre vonatkozó jogszabályi előírásokkal,
- a biztosítókkal kötött együttműködési megállapodásokban biztosítási kötvény, valamint nemzetközi gépjármű-felelősségbiztosítási igazolvány kiállítását ne vállalja,
- biztosítási alkuszként a biztosítókkal kötött együttműködési megállapodásokban csak olyan feladatokat vállaljon, ami nem áll ellentétben az ügyfelei érdekében való eljárás követelményével,
- a biztosítókkal kötött jutalék-megállapodásokban mindenkor tartsa be jutalék maximumára vonatkozó jogszabályi előírásokat.
- más biztosításközvetítővel a jövőben csak olyan együttműködési megállapodást kössön, amely összeegyeztethető a szerződő felek biztosításközvetítői minőségével.

A Közvetítő a fenti a)-d) pontok szerinti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2017. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

II. A természetes személy közvetítők regisztrációja és szakmai képzése tekintetében kötelezem a Közvetítőt, hogy

- mindenkor határidőben és a valóságnak megfelelő adatok szolgáltatásával gondoskodjon a biztosításközvetítést végző természetes személyek Közvetítővel fennálló jogviszonya kezdetének két munkanapon belül az MNB-nek történő bejelentéséről,
- csak olyan személyek útján végezzen biztosításközvetítői tevékenységet, akiknek büntetlen előéletéről előzetesen – hatósági erkölcsi bizonyítvány útján – meggyőződött,
- adott termék terjesztésében csak olyan természetes személy biztosításközvetítő vegyen részt, akinek az előírt szakmai továbbképzése megfelelően igazolt.

III. A Felügyeletnek teljesítendő adatszolgáltatás körében kötelezem a Közvetítőt, hogy az éves felügyeleti jelentés megküldésére vonatkozó kötelezettségnek mindenkor határidőben tegyen eleget.

IV. Az ügyfelek tájékoztatása körében

1.) A Közvetítőt

- felhívom, hogy a biztosítási szerződés megkötését megelőzően a panasz elbírálására jogosult szervekről mindenkor kimerítően és pontosan adjon tájékoztatást,
- kötelezem, hogy a biztosítási szerződés megkötését megelőzően a szakmai tevékenysége során okozott kár vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért való helytállási kötelezettségéről a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban álló, pontos tájékoztatást nyújtson.

2.) Kötelezem a Közvetítőt, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően teljesítendő kötelezettségei körében az ügyfél-tájékoztatási, igényfelmérési, valamint ajánlatelemzési kötelezettségének minden esetben és bizonyítható módon, dokumentáltan tegyen eleget.

3.) Kötelezem a Közvetítőt, hogy az ügyfelek szerződéskötést megelőző tájékoztatása során egyértelműen különítse el a biztosítási alkuszi és pénzügyi többes ügynöki tevékenységére vonatkozó rendelkezéseket, és közvetítői státuszáról mindenkor a valóságnak megfelelően tájékoztassa ügyfeleit.

A Közvetítő a fenti IV. 1.) b) pont szerinti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2017. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

V.

1.A) Kötelezem a Közvetítőt, hogy panaszkezelési szabályzatában

- a) térjen ki arra, hogy ügyfél eljárhat meghatalmazott útján, és hogy milyen feltételekkel teheti ezt,
- b) hívja fel a figyelmet, hogy a telefonon közölt szóbeli panaszról hangfelvétel készül,
- c) adjon tájékoztatást arról, hogy a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében a Közvetítő úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható,
- d) nyújtson tájékoztatást a telefonon közölt panaszról készült felvétel jogszabályban meghatározott megőrzési kötelezettségének időtartamáról,
- e) térjen ki arra, hogy az ügyfél kérésére térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a telefonon közölt panaszról készített hitelesített jegyzőkönyvet,
- f) rögzítse a panaszról felveendő jegyzőkönyv minimális tartalmi elemeit,
- g) határozza meg a panaszkezelés során az ügyféltől bekérhető adatok körét
- h) nyújtson tájékoztatást arról, hogy a fogyasztónak nem minősülő ügyfél milyen jogorvoslati lehetőségekkel élhet,
- i) pontosan rögzítse a panasznyilvántartás kötelező tartalmi elemeit.

1.B) Felhívom a Közvetítőt, hogy panaszkezelési szabályzata mindenkor tartalmazza a jogszabályban előírt minimálisan kötelező tartalmi elemeket a hatályos jogszabályi rendelkezésekkel összhangban álló tartalommal, ideértve a jogorvoslati lehetőségeket is.

1.C) Felhívom a Közvetítőt, hogy panaszkezelési szabályzatában a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban rögzítse a panaszok fogadásának idejét.

V.2.) Felhívom a Közvetítőt, hogy a panaszokra adott válaszát mindenkor küldje meg a panasz előterjesztésétől számított 30 napon belül oly módon, hogy a válasz postára adásának dátuma és a címzett megállapítható legyen, valamint a panasz megválaszolásakor mindenkor kimerítően térjen ki a jogorvoslati lehetőségekre.

V.3.) Felhívom a Közvetítőt, hogy panasznyilvántartása mindenkor tartalmazza valamennyi panaszt.

A Közvetítő a fenti V.1. pont szerinti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2017. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

VI. Felhívom a Közvetítőt, hogy a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzése és megakadályozása körébe tartozó kötelezettségeinek teljesítésére készített belső szabályzatában az ügyfél-átvilágítási kötelezettség összegtartárát a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően határozza meg.

A Közvetítő a fenti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2017. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

VII.

1.) Kötelezem a Közvetítőt, hogy az általa foglalkoztatott biztosításközvetítőkről vezetett belső nyilvántartása mindenkor, minden közvetítőre tartalmazza a jogszabályban meghatározott adatokat.

2.) Kötelezem a Közvetítőt, hogy mindenkor gondoskodjon az ügyfél által befizetett, a biztosítót megillető, vagy a biztosító által kifizetett, az ügyfelet megillető pénzeszköz egy napon belüli jogosulthoz való továbbításáról, vagy elküldött letéti számlán való elhelyezéséről.

A Közvetítő a fenti VII.2. pont szerinti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2017. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

VIII. Kötelezem a Közvetítőt 5.000.000 Ft, azaz ötmillió forint felügyeleti bírság megfizetésére.

IX. Kötelezem a Közvetítőt 400.000 Ft, azaz négyszázezer forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott felügyeleti és fogyasztóvédelmi bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől számított 30 (harminc) napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségtérítés fizetése bankszámlájára (19017004-01678000-30900002) – „felügyeleti és fogyasztóvédelmi bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni. A bírság önkéntes befizetésének elmaradása esetén azokat az MNB megkeresésére az állami adóhatóság adók módjára hajtja be. A bírság 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 Közvetítő figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozati kötelezéseknek nem, vagy nem teljes körűen, illetve késedelmesen tesz eleget, az MNB-nek jogszabályban biztosított intézkedések alkalmazására van lehetősége, ideértve a bírság kiszabását is.

Az MNB eljárása során eljárási költség nem merült fel.

(...)

Budapest, 2017. március 10.

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