

Biztosítók tevékenysége a fogyasztóvédelem tükrében

Előadó: dr. Déri Katalin

E-mail: deri.katalin@pszaf.hu

2012. május 3.



Az előadás célja

- A Felügyelet fogyasztóvédelmi eljárásai során tapasztalt problémapontok bemutatása

Fogyasztóvédelmi beadványok számokban

<i>Biztosítások</i>	2010		2011		2012. 04.23-án folyamatban lévő 2011-es ügy
	beérkezett	indított	beérkezett	indított	
Életbiztosítás					
hagyományos életbiztosítás	260	167	125	23	14
hitelfedezeti életbiztosítás	117	87	77	9	4
hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	19	14	15	2	2
unit-linked életbiztosítás	299	234	208	74	19
Életbiztosítás összesen	695	502	425	108	39
Nem-életbiztosítás					
casco	187	108	121	29	8
felelősségbiztosítás	85	26	52	2	0
egyéb vagyonbiztosítás	125	67	61	3	1
lakásbiztosítás/otthonbiztosítás	628	308	396	36	14
KGFB	1309	875	567	210	55
balesetbiztosítás/betegségbiztosítás	63	30	56	7	1
utazási biztosítás	28	11	24	3	0
Nem-életbiztosítás összesen	2425	1425	1277	290	79
Összesen	3120	1927	1702	398	118

2011-ben kiadmányozott, intézkedést tartalmazó határozatok

	2010-ben indult 2011-ben zárult	2011-ben indult 2011-ben zárult	Összesen
kötelezés	15	28	43
bírság és kötelezés	57	403	460
Összesen	72	431	

Alkuszokat érintő fogyasztói beadványok számokban

Alkuszok	2010	2011
hagyományos életbiztosítás	3	1
hitelfedezeti életbiztosítás	2	0
hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	0	0
unit-linked életbiztosítás	19	19
casco	7	2
felelősségbiztosítás	1	0
egyéb vagyonbiztosítás	3	3
lakásbiztosítás / otthonbiztosítás	1	3
KGFB	43	21
balesetbiztosítás / betegségbiztosítás	0	0
utazási biztosítás	1	0
Összesen	80	49

I. Jellemző fogyasztói beadványok a Nem-életbiztosítási ágon belül

- Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás:
 - a fogyasztói beadványok többsége ezt az ágazatot érinti
- Vagyonbiztosítás (casco, lakás biztosítás):
 - Jellemző probléma a díjindexáló levél késedelmes kiküldése, a tájékoztatás késedelve miatt a fogyasztó már nem tudja évfordulóra felmondani a szerződését
 - Kárigények elbírálása

Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás

- A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást működtető Biztosítók többségének átfogó vizsgálata megtörtént, a kgfb-t érintő egyedi fogyasztói észrevételekben megfogalmazott problémák az átfogó vizsgálatban értékelésre kerültek.
- A Kgfb-t érintő jellemző egyedi fogyasztói beadványok:
 - Gfbt. 21. § (4), (5) szerinti értesítési kötelezettségek nem teljesítése vagy késedelmes teljesítése (igazolható mód)
 - Gfbt. 31. §-ban meghatározott kárrendezési határidő be nem tartása
 - Gfbt. 17. § (4): díjértesítő levél késedelmes kiküldése
 - Felmondás nem érkezik meg határidőben a biztosítóhoz, vagy megérkezik de nem kerül törlésre a szerződés
 - Központi Kárnyilvántartó Rendszer működését érintő problémák
 - Fentiekhez kapcsolódó tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat

A Gfbt.-ben meghatározott „igazolható módon” történő tájékoztatás

- Jogszabályi háttér: Gfbt. 6. § (6) bek., 21. § (4)-(5) bek.
- A jogszabály nem ad iránymutatást arra, hogy mit ért a küldemények „igazolható módon” történő megküldése alatt.
- Felügyelet 2011-ben állásfoglalást adott ki.
- A biztosítók gyakorlata eltérő az igazolható módon történő kiküldéssel kapcsolatban. (Pl.: postaküldemények feladójegyzéke, és a feladójegyzék melléklete alapján az állapítható meg, hogy a Biztosító adott darabszámú levélpostai küldeményt, adott napon postára adott, amely alapján nem azonosítható be a levél címzettje.)
- A biztosítók a jogszabályban foglaltaknak minél inkább megfelelő gyakorlat kialakítása érdekében folyamatosan fejlesztik informatikai rendszerüket.
- Rendszeres konzultáció a biztosítók és a Felügyelet között.
- A Felügyelet az általa egyszer már elfogadott gyakorlatot (amennyiben azon változtatás nem történik) a további eljárásai során is elfogadja.

Központi Kárnyilvántartó Rendszer működését érintő fogyasztói beadványok

- Probléma: a megszűnt szerződés adatai helytelenül kerülnek rögzítésre a rendszerben.
- Fogyasztóvédelmi aspektus: a rendszerben kezelt adatok a fogyasztók által nem hozzáférhetőek, tőlük függetlenül kerülnek rögzítésre.
- A fogyasztó csak az előzménybiztosítójához tud fordulni a helyes adatok rögzítése érdekében.
- További probléma: késedelmesen történik meg az adatok javítása, a fogyasztó helyes bonus besorolásának megállapítása. Az adatok átvezetéséig magasabb díjat fizet a fogyasztó.

Alkuszokkal kapcsolatos fogyasztói beadványok a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokat érintően

- **Kgfb szerződés megkötése vagy felmondása esetén irattovábbítás elmaradása:** az Alkusz az ügyfél kgfb szerződésének felmondására irányuló nyilatkozatát nem továbbítja a Biztosítónak.
- **Kgfb szerződés átkötésekor az Alkusz díjkalkulátora a Biztosító által meghirdetett díjtarifától eltérő kalkulációt készít.**
- **A fogyasztói beadványok egy része csak a biztosítót érintő kifogást tartalmaz, azonban a tényállás tisztázása érdekében az Alkusz megkeresése is szükséges.**

Kárrendezési eljárás során közreműködőkkel kapcsolatban felmerült probléma

- Kárrendezési eljárásban közreműködő társaságok a közlekedési balesetek sérültjeit, a balesetet követő néhány órán belül felkeresik.
- A kárrendező társaságok ügynökei a balesetet szenvedett állapotát kihasználva, megbízási szerződés aláírására bírják rá.
- Az a személy, aki pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással jelentősen korlátozza a fogyasztónak a szerződéskötéssel kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát és ezáltal a fogyasztót olyan döntésre készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas, az megsérti az Fttv.-ben foglalt rendelkezéseket.

Utásbiztosítással kapcsolatos problémák

- **Utásbiztosítási szerződések: olyan kikötéseket tartalmaznak, amelyek a Biztosítót az ügyfelekkel szemben egyoldalúan – és az ügyfelek számára hátrányosan – jogosíthatják fel a mentesítő kikötések alkalmazására, azaz a helytállási (kártérítési) kötelezettségének korlátozására.**
 - A Biztosító teljesítési kötelezettségének kizárása önmagában a bejelentési kötelezettség elmulasztása miatt.
 - A sürgős szükség esetében igénybe venni kívánt egészségügyi szolgáltatást a Biztosító előzetes engedélyhez köti.
 - A bejelentési kötelezettség időtartama sürgős szükség esetében indokolatlanul rövid.
- Utazási irodáknál kötött utásbiztosítási szerződések esetében kiemelten fontos az ügyfelek tájékoztatása a szerződés jellemzőiről (pl.: útlemondási biztosítás).

II. Jellemző fogyasztói beadványok az Életbiztosítási ágon belül

- **Szerződéskötés előtti tájékoztatás során felmerülő problémák**
 - a biztosításközvetítők **nem látják el megfelelő tájékoztatással az ügyfeleket, vagy nem hívják fel figyelmüket a szerződésből eredő kötelezettségeikre.** (szerződési feltételekkel ellentétes ajánlat felvétele):
 - Nem hívják fel az ügyfelek figyelmét a szerződést terhelő **költségek** mértékére.
 - Az ügyfelek egy része egyszeri díjfizetés mellett kíván szerződést kötni, azonban azt folyamatos **díjfizetési gyakoriság** mellett köti meg.
 - Szándéka ellenére „beszéli rá” az ügyfelet folyamatos díjas, hosszú lejáratú életbiztosítás megkötésére akkor, amikor a **meglévő életbiztosítási szerződése**, vagy a bankban nagyobb összegű **betétlekötése lejár.**
 - A biztosításközvetítők **idős – 80 év feletti - emberekkel** olyan időtartamú és olyan díjfizetési kötelezettségű életbiztosítási szerződést kötnek, amelyek esetében már az ajánlat kitöltése előtt egyértelműen megítélhető, hogy a szerződés megkötése az ügyfélnek nem állhat érdekében.

- **Szerződéskötés előtti tájékoztatás során felmerülő problémák megelőzése érdekében**

- **1/2011. számú általános fogyasztóvédelmi ajánlás V. 4.pontja alapján:**

- Szolgáltatók dolgozzanak ki a szerződési feltételek legfontosabb **pénzügyi paramétereit** és a **szerződés lényeges elemeit** tartalmazó olyan **közérthető, átlátható**, lehetőleg egy oldalas összefoglalót, **kivonatot**, amelyből egyértelműen kitűnnek a szerződés legfontosabb elemei, hangsúlyozva a fogyasztóra háruló kötelezettségeket.
- **Adják át** azt a szerződéskötés előtt az ügyfélnek.
- A szerződéses **kivonat fogyasztóvédelmi szempontjai**
 - Tájékozott fogyasztói döntést segítse (a termékben rejlő kockázatok és előnyök mérlegelését tegye lehetővé, melyek a termékválasztás szempontjai)
 - Figyelemfelhívások a kötelezettségekre, költségekre, kizárásokra
 - Világos megfogalmazás, érthető nyelvezet, átláthatóság (pl. ábrák)

- **A szerződés létrejöttéről történő tájékoztatás során felmerülő problémák**
 - A biztosító nem tudja igazolni a Bit. 167.§ (1) bekezdésében foglalt, az életbiztosítási szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatás ügyfél részére történt megküldését/átadását.
- **A szerződés fennállása alatti tájékoztatás során felmerülő problémák**
 - A biztosító vagy a biztosításközvetítő **nem megfelelő tájékoztatással** látják el a szerződőket a **visszavásárlási összegre vonatkozóan** és emiatt hozzák meg visszavásárlásra vonatkozó ügyeleti döntésüket a szerződők (a visszavásárlási összeg a tájékoztatásban közölt összegnél lényegesen kevesebb).
 - Az ügyfelek a szerződések visszavásárlásánál általában nem számolnak az esetlegesen fennálló adóvonzattal.
 - Az ügyfél életbiztosítási szerződéséről kimutatást kér, de ezt a biztosító nem küldi meg részére, vagy az nem felel meg a 33/2002. PM Rendelet előírásainak (A Biztosítók jellemzően csak a befektetési egységek aktuális értékéről adnak tájékoztatást).

A Felügyelet fogyasztóvédelmi eljárásokkal kapcsolatos javaslatai

- A Biztosító a Felügyelet által feltett és az Ügyfél beadványában megfogalmazott valamennyi kérdésre részletes választ adjon.
- A Biztosító válaszát határidőben tegye meg, amennyiben ez nem lehetséges, úgy időben jelezze, és kérje a határidő meghosszabbítását.
- A Biztosító állításait minden esetben kellő módon támassza alá, dokumentálja.
- A Biztosító a telefonbeszélgetések hanganyagát WAV vagy MP3 formátumban küldje meg, amelyhez mellékelje a telefonbeszélgetésről készített leíratot is.
- Amennyiben a Biztosító függő ügynöke már nem dolgozik az adott intézménynél, a Biztosító adja meg a függő ügynökének utolsó ismert elérhetőségét (cím, telefonszám).



Köszönöm megtisztelő
figyelmüket!