

**A Magyar Nemzeti Bank 14/2025. (XII.9.) számú ajánlása
a biztosítói és biztosításértékesítői termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések
alkalmazásáról**

I. Az ajánlás célja és hatálya

A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) kiemelt feladata a fogyasztók számára magas szintű védelem biztosítása, illetve a fogyasztóvédelmi szabályok hatékony érvényesítése. Az MNB jelen ajánlásban fogalmazza meg elvárásait a biztosítási termékeket előállító biztosítókra és biztosításértékesítőkre, valamint a nem saját maguk által előállított biztosítási termékekre vonatkozóan tanácsadást nyújtó vagy ilyen biztosítási terméket ajánló biztosításértékesítőkre vonatkozóan. Az MNB elvárása, hogy az intézmények megfelelő és arányos termékfelügyeleti és -irányítási rendszereket működtessenek, amelyek alkalmasak arra, hogy biztosítsák a fogyasztói érdekek védelmét. Az MNB elvárja, hogy az ügyfelek részére kizárólag olyan termékek kerüljenek értékesítésre, amelyek megfelelő ár-érték arányú szolgáltatást nyújtanak. A termékfelügyeleti és -irányítási folyamatok során elvárt ügyfélközpontú szemlélet célja, hogy a termék előállítása során az ügyfelek érdekei legalább akkora súllyal kerüljenek figyelembevételre, mint az előállító jövedelemezőségi szempontjai. A terméktervezés során a két szempont egyensúlyára kell törekedni megfelelő ár-érték arányú termékek kialakításával.

Az ajánlásban megfogalmazott fő elvárások az alábbiak:

- a) A termékek célpiacát kellően részletesen szükséges meghatározni a jellemző ügyfélprofilokat figyelembe véve.
- b) A termékfelügyeleti és -irányítási folyamat részeként végzett terméktesztelésnek az ügyfél szempontjából elvárt mérnie a termék megtérülését és hasznosságát a jellemző ügyfél-profilokra vonatkozóan.
- c) A terméktesztelés, illetve felülvizsgálat során ügyfélszempontrú mutatókat – indikátorokat –, valamint hozzájuk kapcsolódó küszöbértékeket elvárt meghatározni. A kialakított mutatók értékének alakulását folyamatosan monitorozni szükséges.
- d) Ha az indikátorok értékelése alapján a termék tartósan nem nyújt megfelelő értéket az ügyfelek részére, intézkedni szükséges (pl. a költség vagy jutalék struktúra átalakításával).
- e) A termék értékesítése során az ügyfelek valós igényeihez igazodó termékeket indokolt kínálni, amelyhez szükséges az érdekkonfliktusok megfelelő kezelése is.

A fenti elvárások illeszkednek az MNB 2020–2025-ös ciklusra vonatkozó felügyeleti stratégiájához, amelyben a fogyasztóvédelem kiemelt stratégiai fókuszként került meghatározásra. Az erőteljes fogyasztóvédelem kialakítása során az MNB egyik fő célkitűzésként kívánja érvényesíteni az ügyfélérdekekkel összhangban történő közvetítést, ideértve az ösztönzési rendszerek anomáliáinak kezelését, illetve az érdekkonfliktusok, összeférhetlenségek kiküszöbölését egyaránt. A hosszútávon fenntartható és fogyasztói bizalomra épülő növekedés kulcsa, hogy a biztosítási piac szereplői az ügyfelek valós igényeihez igazodó termékeket kínáljanak, ezért a biztosítási termékek előállítóinak és értékesítőinek fokozott felelősséggel kell eljárniuk a fogyasztóknak kínált termékek teljes életciklusa során, különös tekintettel a termékek fejlesztése és forgalomba hozatala tekintetében.

Az MNB által kiadott ajánlások a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alkalmazásához fogalmaznak meg követendő elveket. A jelen ajánlás célja, hogy meghatározza azokat az intézkedéseket és jó gyakorlatokat, amelyeket az MNB a biztosítási termékek, illetve szolgáltatások fejlesztése és az ügyfeleknek történő értékesítése során elvár valamennyi biztosítási piacon tevékenységet végző intézménytől, valamint az értékesítésben közreműködő biztosításközvetítőktől az (EU) 2016/97 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a biztosítókra és a biztosításértékesítőkre vonatkozó termékfelügyeleti és -irányítási követelmények tekintetében történő kiegészítéséről szóló 2017. szeptember 21-ei (EU) 2017/2358/EU felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelettel összhangban. A jelen ajánlás emellett elősegíti a vonatkozó hazai és uniós jogszabályok egységes alkalmazását.

Az ajánlás címzettjei – az ajánlás 2. számú mellékletének kivételével – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 39. § (1) bekezdés i) pontjában hivatkozott, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) hatálya alá tartozó szervezetek és személyek, függetlenül attól, hogy milyen működési formában – például határon átnyúló tevékenység keretében – kívánnak szolgáltatást nyújtani Magyarországon, ide nem értve a Bit. Hatodik rész XIX. fejezetének hatálya alá tartozó kölcsönös biztosító egyesületi formában működő kisbiztosítókat (a továbbiakban együtt: intézmény).

Az ajánlás hitelfedezeti biztosítások esetén alkalmazandó eljárásokra vonatkozó elvárásokat meghatározó 2. számú mellékletének címzettjei a biztosítók, valamint a hitelfedezeti biztosítás előállítójának tekinthető, illetve a hitelfedezeti biztosítások értékesítésében érintett partnerek, ideértve különösen a hitelintézeteket és pénzügyi vállalkozásokat.

Jelen ajánlás a jogszabályi rendelkezésekre teljeskörűen nem utal vissza az elvek és elvárások megfogalmazásakor, az ajánlás címzettjei a kapcsolódó jogszabályi előírásoknak való megfelelésre azonban továbbra is kötelesek. Az ajánlást a Bit. 452/J. §-ában meghatározott átmeneti rendelkezéseknek megfelelően kell alkalmazni.

Jelen ajánlás adatkezelési, adatvédelmi kérdésekben iránymutatást nem fogalmaz meg, a személyes adatok kezelése vonatkozásában semmilyen elvárást nem tartalmaz, és az abban foglalt követelmények semmilyen módon nem értelmezhetők személyes adatok kezelésére vonatkozó felhatalmazásnak. Az ajánlásban rögzített felügyeleti elvárások teljesítésével összefüggésben történő adatkezelés kizárólag a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések betartásával végezhető.

II. Értelmező rendelkezések

1. Jelen ajánlás alkalmazásában:

- 1.1. célpiac: azoknak a közös jellemzőkkel bíró ügyfeleknek vagy fogyasztóknak a csoportja vagy csoportjai, akik részére az előállító a terméket értékesíteni tervezi;
- 1.2. előállító: az a biztosító vagy biztosításközvetítő intézmény, amely ügyfeleknek kínálandó terméket kialakít, létrehoz, fejleszt, összeállít vagy meglévő terméket

- jelentősen átalakít, illetve azon további intézmények (különösen biztosításközvetítők), akiknek „döntéshozatali” szerepe van az intézmény piacra szánt biztosítási termékeinek tervezésében és fejlesztésében;
- 1.3. értékesítési stratégia: azzal a kérdéssel foglalkozó stratégia, hogy a biztosítási termékeket hogyan értékesítik az ügyelek számára, különösen, hogy a termék csak tanácsadással együtt értékesíthető-e;
 - 1.4. értékesítő: a nem saját maga által előállított biztosítási termékekre vonatkozóan biztosításközvetítői tevékenységet végző többes ügynök és független biztosításközvetítő (a továbbiakban együtt: közvetítők) a terméket előállító biztosító ügynökei, valamint a termék előállítójának azon szervezeti egysége, amely a termék forgalomba hozataláért felelős, a feladata a termék eladása, és nem vesz részt a termék kialakításában;
 - 1.5. fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy;
 - 1.6. hitelfedezeti biztosítás: olyan biztosítás, amely egy hitel- vagy kölcsönszerződéshez kapcsolódik, ahol a biztosított(ak) a kölcsönszerződés alanya(i) és a rendelkezésre bocsátott pénzüsszeg – teljes vagy részleges – törlesztése a biztosítási esemény bekövetkezte esetén a biztosítási szerződésben meghatározott biztosítási összegből történik;
 - 1.7. szerződéses opció: a biztosítási termék szerződési feltételeiben rögzített opciók, melyekkel az ügyfél választásától függően élhet, ilyen lehet például a visszavásárlás, részleges visszavásárlás, díjmentesítés, eszközalapok közötti váltás, járadékra váltás lehetősége;
 - 1.8. termék: az előállító vagy értékesítő által a biztosítási és biztosításközvetítői tevékenysége körében a fogyasztók számára kínált, fejlesztett, értékesített, a biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról (Szolvencia II) szóló 2009. november 25-i 2009/138/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: Szolvencia II) I. és II. mellékletében felsorolt nem-életbiztosítási és életbiztosítási ágazatok szerinti termékek vagy ezekhez kapcsolódó szolgáltatás;
 - 1.9. ügyfél: a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy, továbbá a független biztosításközvetítő esetében az a személy is, aki a független biztosításközvetítővel alkuszi megbízási szerződést kötött;
 - 1.10. ügyfélkár: amennyiben az előállító nem működtet megfelelő termékfelügyeleti és -irányítási rendszert fennáll a kockázata, hogy olyan biztosítási termékeket értékesít az ügyfelek részére, melyek az ügyfél számára hátrányosak; jelen ajánlásban az ügyfélkár azt, a biztosítási termék megvásárlásából adódó hátrányt, fogyasztói kárt jelenti;
 - 1.11. vezető testület: az intézmény irányítási jogkörrel rendelkező testülete, amely jogosult az intézmény stratégiájának, célkitűzéseinek és általános irányításának a meghatározására, és amely felügyeli és monitorozza a vezetői döntéshozatalt.

III. Általános elvek, rendelkezések

2. Az MNB elvárja, hogy az intézmény által alkalmazott termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések szorosan összekapcsolódjanak a Szolvencia II keretrendszer szerinti irányítási rendszerrel. A biztosítási termékek megfelelő tervezésének, fejlesztésének, ellenőrzésének

és nyomon követésének biztosítását célzó szervezeti intézkedések az előállítók irányítási rendszerébe tartoznak, így a termékfelügyeleti és -irányítási rendszernek (folyamatoknak és intézkedéseknek) összhangban szükséges állnia a biztosítók és viszontbiztosítók irányítási rendszeréről szóló 17/2019. (IX. 20.) MNB ajánlásban [a továbbiakban: 17/2019. (IX. 20.) MNB ajánlás] rögzített követelményekkel.

3. Az előállító esetén elvárt, hogy a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések, valamint az értékesítő esetén a termékértékesítési intézkedések arányosak legyenek az értékesített termék jellegével, összetettségével, a termékhez kapcsolódó ügyfélkár kockázatával, a nyilvánosan hozzáférhető információk mértékével, figyelembe véve az előállító vagy az értékesítő releváns üzleti tevékenységének jellegét, nagyságrendjét és összetettségét is.
4. A Bit. 375/A. §-ának alkalmazásában a biztosításközvetítőt akkor szükséges a biztosítási termék előállítójának tekinteni, ha a biztosításközvetítői tevékenységének elemzése alapján megállapítható, hogy a biztosításközvetítő önállóan dönt – tehát a termék tervezési és fejlesztési folyamatában döntéshozó szerepet tölt be – a biztosítási termék lényeges tulajdonságairól és fő elemeiről, ideértve a fedezetet, a költségeket, a kockázatokat, a célpiacot, valamint a kártérítéssel és esetleges garanciával kapcsolatos jogokat.
5. Amennyiben az előállító és a biztosításközvetítő közösen tervezi és fejleszti a terméket, az MNB elvárja, hogy írásbeli megállapodásban határozzák meg az együttműködésüket és szerepüket.
6. Az előállító kiemelt termékfejlesztési folyamatai közé tartozik a meglévő termékek módosítása, átalakítása. A termék módosítására sor kerülhet a termék felülvizsgálatakor, jogszabályváltozás, vagy egyéb felmerülő jelzések, problémák esetén is. A termékek átdolgozása során is figyelemmel szükséges lenni az ügyfelek igényeire.
7. Az előállítótól elvárt, hogy szabályozza a termékmódosítás folyamatát, továbbá alátámasztható módon dokumentálja azt. A dokumentációnak az alapvető információkon túl tartalmaznia szükséges a módosítás indokát és mértékét és annak megállapítását, alátámasztását, hogy a módosítást belső szabályzataik alapján jelentős kiigazításnak minősítették-e.
8. Jelentős kiigazításnak minősül a biztosítási termék lényeges tulajdonságainak és fő elemeinek jelentős módosítása, ideértve a fedezetet, az alkalmazott limiteket, a kizárásokat, a költség szerkezetet, a kockázatokat, a célpiacot vagy a kártérítéssel, szolgáltatással és esetleges garanciával kapcsolatos jogokat. Az MNB elvárása, hogy az előállító belső szabályzatában definiálja, hogy mit tekint a termék lényeges tulajdonságainak és elemeinek, valamint jelentős kiigazításának.
9. Jelentős kiigazítás esetén az előállítóval szembeni elvárás, hogy terméktesztelést folytasson le az érintett termékekre vonatkozóan, annak folyamatát és eredményét pedig rögzítse.
10. A hatékony ügyfélvédelem érdekében a termékfelügyeleti és -irányítási szabályokat következetesen alkalmazni szükséges valamennyi újonnan kifejlesztett biztosítási termékre,

valamint a meglévő biztosítási termékek jelentős kiigazítására, függetlenül a termék típusától és az értékesítés helyén alkalmazandó követelményektől. Az MNB a termék jelentős kiigazítása esetén elvárja a teljes termékfelügyeleti és -irányítási folyamat lefolytatását. A termék rendszeres – legalább évente történő – felülvizsgálata elvárt valamennyi értékesített termékre vonatkozóan függetlenül attól, hogy újonnan bevezetett, vagy már meglévő – 2018. február 23. előtt forgalomba hozott – termékről van szó.

11. Az előállító igazgatási, irányító vagy felügyelő testülete, vagy azzal egyenértékű szerve, amely a biztosítási termék kialakításáért felel, viseli a végső felelősséget a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések meghozataláért, végrehajtásáért, későbbi felülvizsgálataért és az annak való folyamatos belső megfelelésért az (EU) 2017/2358 bizottsági végrehajtási rendelet 4. cikk (4) bekezdésének és a Bit. 77. § (1) bekezdésének megfelelően.
12. Jelen ajánlásban megfogalmazott rendelkezések a termékek tervezésére, előállítására, jóváhagyására, forgalomba hozatalára és módosítására, valamint a termék teljes életciklusa során történő ellenőrzésére és felülvizsgálatára alkalmazandó belső eljárásokra, feladatokra és stratégiákra vonatkoznak. Az MNB elvárja, hogy az alkalmazott rendelkezések elsődleges célja az ügyfélérdekek megfelelő érvényesülésének biztosítása, illetve a fogyasztóközpontú szemlélet megvalósulása legyen az értékesített termék teljes életciklusa során.
13. Amennyiben az előállító a termék tervezésére részben vagy egészben egy harmadik felet jelöl ki kiszervezés formájában, a teljes felelősséget a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések betartásáért továbbra is ő viseli.
14. Elvárt, hogy a termékfelügyeleti és -irányítási rendelkezésekkel kapcsolatban az előállító által hozott valamennyi intézkedés, a termékértékesítési intézkedésekkel kapcsolatban az értékesítő által hozott valamennyi intézkedés megfelelően dokumentálásra kerüljön, e dokumentumokat ellenőrzési célból megőrizték, és azokat az illetékes hatóságok kérésére a rendelkezésükre bocsájtásuk.
15. Az MNB elvárja, hogy a folyamat során ne csak a hozott döntések és intézkedések ténye kerüljön dokumentálásra, hanem a döntések mögöttes okai, az elvégzett elemzések és vizsgálatok során alkalmazott módszerek, illetve azok eredménye és az azokból levont következtetések is minden esetben, visszakövethető módon, kellő részletességgel kerüljenek dokumentálásra.

IV. Termékfelügyeleti és -irányítási rendszer létrehozása, működtetése

16. Az MNB elvárja, hogy az előállító olyan termékfelügyeleti és -irányítási rendszert hozzon létre és működtessen, valamint olyan termékjóváhagyási folyamatot alakítson ki, amely megfelelő intézkedéseket és eljárásokat határoz meg az ügyfeleknek szánt termékek tervezésére, nyomon követésére, felülvizsgálatára, értékesítésére és szükség esetén

korrekciójára vonatkozóan. Az intézkedéseknek és eljárásoknak a következőkre kell irányulniuk:

- a) az ügyfélérdekek sérülésének megelőzése, illetve csökkentése;
- b) az összeférhetetlenségek minimalizálása, illetve az érdekütköзések megfelelő kezelésének támogatása;
- c) az ügyfelek célkitűzéseinek, érdekeinek és jellemzőinek megfelelő figyelembevétele, az ügyfélközpontú szemlélet megvalósulása a termék teljes életciklusa alatt.

17. A termékfelügyeleti és -irányítási rendszerre vonatkozó jogszabályi előírások hangsúlyozzák, hogy összetettebb termékek esetében, amelyeknél nagyobb az ügyfélkár kockázata, részletesebb eljárásokra és szigorúbb intézkedésekre van szükség. Mindezekre figyelemmel szükséges az előállítók részéről az összetettség megfelelő meghatározására alkalmas szempontrendszer és módszertan kialakítása. Az összetettség értékelésére vonatkozó kritériumokat és vizsgálandó szempontokat a termékfelügyeleti és -irányítási politikában is definiálni szükséges. Egy biztosítási termék összetettségének értékelésekor az MNB az alábbi szempontok – dokumentált – értékelését várja el:

- a) a termékek által kínált fedezetek összetettsége és közérthetősége [különösen az elsődleges (fő) fedezet és kiegészítő fedezetek egyszerűsége vagy komplexitása, tagoltsága];
- b) a termék innovatív jellege és különleges szolgáltatásai;
- c) a biztosítottak különböző jellemzők szerinti tagolása egy terméken belül (pl. életkor, egészségi állapot, munkaviszony fennállása);
- d) a szerződés által tartalmazott feltételek, kizárások, korlátozások, limitek vagy záradékok és azok számossága;
- e) a szerződés tartam alatti megszüntetésének szabályai, különösen, ha korlátozott vagy jelentős hátránnyal (pl. költséggel vagy egyéb veszteséggel) jár a termék korai megszüntetése;
- f) időbeli korlátokhoz kötött feltételek (különösen garantált lejárat érték, bónusz);
- g) a szerződésre alkalmazandó és a szerződő lakóhelyének jogától eltérő ország jogszabályaiból adódó sajátosságokból, illetve specifikus követelményekből eredő komplexitás;
- h) a termékhez kapcsolódó díjak és költségek összetett szerkezete, különösen azok a feltételek, amelyek szerint a költségek változhatnak a szerződés időtartama alatt, illetve a szerződési opciók és feltételekhez kapcsolódó költségek rendszere és azok átláthatósága;
- i) a biztosítási összeg meghatározásának komplexitása, valamint a kár, a szolgáltatás megállapításának, illetve a kifizetés összege megállapításának összetettsége, a kárkifizetéshez kapcsolódó határidők és egyéb feltételek;
- j) a termék nemzeti jogi sajátosságai (különösen az adó- és nyugdíjtörvények), és azok komplexitása;
- k) biztosítási alapú befektetési termék esetében az (EU) 2016/97 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésére vonatkozó tájékoztatási követelmények és üzletviteli szabályok tekintetében történő kiegészítéséről szóló, 2017. szeptember 21-i (EU) 2017/2359 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet 16. cikke szerinti értékelés, valamint a termék likviditásával, továbbá

a hozamokkal és szolgáltatás értékével kapcsolatos kockázatok, a befektetési stratégia összetettsége.

Amennyiben a termék valamilyen szempont szerint összetett, a terméktesztelés, termékfelülvizsgálat során az adott termékjellemzőt kiemelten vizsgálni kell. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ehhez már a terméktervezéskor meghatározni a felelősöket.

18. Az MNB jó gyakorlatnak tartja a termékek összetettségére vonatkozó olyan rendszer kialakítását, ahol az egyes termékeket belső értékelésük szerint egy szélesebb komplexitási skálán helyezik el. Tehát nemcsak annak értékelése történik meg, hogy a termék komplex vagy nem komplex, hanem ennél részletesebb skálát határoznak meg (például a komplexitási szint minimális, alacsony, közepes vagy magas).
19. Az előállító feladata a termék összetettségével arányos folyamatok kialakítása és intézkedések meghozatala a biztosítási termékek megtervezése, a célpiac meghatározása, az értékesítés és a termék által nyújtott ügyfélérték nyomon követése, a termék felülvizsgálata és az értékesítési stratégia kialakítása során. Az ügyfelek által könnyen megérthető, nem összetett termékek esetében (pl. ún. tömegtermékek esetében, mint a kötelező gépjármű felelősségbiztosítás) az előállító a célpiac meghatározásánál, a terméktesztelésnél és a termékfelülvizsgálatnál az ajánlásban részletezett, összetett termékekre vonatkozó elvárásokhoz viszonyítva egyszerűbb eljárásokat is alkalmazhat. Ezen folyamatok megfelelő és arányos kialakítása az előállító felelőssége.
20. Elvárt, hogy az előállító a termékjövőahagyási folyamatot írásos dokumentumba – „termékfelügyeleti és -irányítási politika” – foglalja, amelyet az érintett személyzet rendelkezésére szükséges bocsátani. Az MNB elvárja, hogy a termékfelügyeleti és -irányítási politika a folyamatokon túl – az egyes terméktípusok, termékcsoportok vagy értékesítési csatornák vonatkozásában – a folyamatok és az egyes részfolyamatok lebonyolításáért felelős területeket, funkciókat, személyeket is kijelölje, hozzárendelve a felelősöket a folyamatokhoz és részfolyamatokhoz, a határidők feltüntetése mellett. Továbbá kiemelten fontos, hogy a folyamatok és az egyes jövőahagyási pontok átláthatóak és visszakövethetőek legyenek.
21. Az MNB elvárja, hogy a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések épüljenek be az intézmény 17/2019. (IX. 20.) MNB ajánlásban meghatározott irányítási rendszerébe. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az előállító vezető testülete hagyja jóvá a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseket és eljárásokat, illetve azok későbbi felülvizsgálatait, valamint, ha a kiemelten fontos feladatkörök részt vesznek és kellő mélységű kontrollt gyakorolnak a termékjövőahagyási folyamat során.
22. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a kockázatkezelési rendszer kiterjed a fogyasztókat érintő, termékekhez kapcsolódó kockázatok felmérésére, értékelésére is és meghatározásra kerülnek ehhez kapcsolódó limitek és alkalmazható kockázatsökkentő technikák.
23. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az előállító kialakít egy olyan dokumentumsablont, vagy rendszerfolyamatot, amely az egyes termékek esetében a termék teljes életciklusa alatt átláthatóan – egyértelműen azonosítható módon – végig követi és rögzíti a teljes

termékfejlesztési-, termékbevezetési-, valamint terméktesztelési-, termékmonitoring- és felülvizsgálati folyamatokat, illetve a folyamatok során alkalmazandó határidőket és azok teljesülését, a terméktesztelés és -felülvizsgálat során alkalmazott mutatókat és küszöbértékeket, a folyamat során hozott döntéseket és a megtett intézkedéseket, valamint alkalmas a folyamatban érintett személyzet végig vezetésére a teljes folyamaton, elősegítve ezen folyamatok teljeskörű ellenőrizhetőségét, biztosítva a dokumentációban rögzítettek megfelelő alátámasztottságát.

24. Indokolt, hogy az előállító rendszeresen, de a Bit. 77. § (4) bekezdésében előírtaknak megfelelően legalább évente felülvizsgálja, és szükség esetén módosítsa termékfelügyeleti és -irányítási rendszerét, intézkedéseit és eljárásait, hogy biztosított legyen azok folyamatos érvényessége és naprakészsége.
25. Az MNB elvárja, hogy az előállító biztosítsa, hogy a terméktervezésben, illetve termékfejlesztésben résztvevő személyzet rendelkezzen a szükséges jártassággal, tudással és szakértelemmel ahhoz, hogy kellőképpen meg tudják érteni a termék fő tulajdonságait és jellemzőit, valamint a termék célpiacának igényeit, céljait és jellemzőit, amellet, hogy a termék kialakításához szükséges technikai szaktudással is rendelkeznek.

V. Célpiac meghatározása

26. Az MNB elvárja, hogy a termék előállítója a termékfelügyeleti és -irányítási rendszerét, illetve a termékjövőahagyási folyamatát úgy alakítsa ki, hogy az alkalmas legyen a termék releváns célpiacának lehető legpontosabb meghatározására. Ennek keretében az MNB elvárja, hogy az előállító a termékfelügyeleti és -irányítási politikájába foglalja bele a termék vonatkozó célpiacának azonosítása érdekében követendő lépéseket és eljárásokat, és ezeket szükség esetén aktualizálja. Az MNB elvárja, hogy az előállító a termékfelügyeleti és -irányítási politikájában rögzítse azt a módszertant is, amellyel a célpiac fogyasztói igényeinek és szükségleteinek megállapítása történik.
27. Elvárt, hogy az előállító a célpiacot olyan leírásként határozza meg, amely lehetővé teszi a célpiachoz tartozó ügyfelek egyértelmű beazonosítását, valamint lehetővé teszi az előállító számára, hogy a termék tulajdonságait az ügyfelek adott csoportjának szükségleteihez, jellemzőihez és céljaihoz igazítsa, illetve a későbbiekben a termék tesztelését és felülvizsgálatát az ügyfelek ezen, meghatározott jellemzőkkel bíró csoportjára elvégezze.
28. Az MNB elvárja, hogy az előállító által beazonosított célpiac a termék jellemzőihez igazodva kellően részletes és tagolt legyen. A célpiac meghatározásához, illetve a megfelelő értékesítési stratégiáról való döntéshez használt kritériumoknak relevánsnak kell lenniük a termék szempontjából. Az egyszerűbb, elterjedtebb termékek esetében a célpiac beazonosításához kevesebb részlet is elegendő, míg összetettebb vagy kevésbé elterjedt termékek esetében a célpiacot részletesebben kell meghatározni, tekintettel az ilyen termékekkel kapcsolatos fogyasztói kár nagyobb kockázatára.
29. Elvárt, hogy a célpiac a termék összetettségével összhangban kerüljön meghatározásra. Az előállító akkor dokumentálja megfelelően a célpiac meghatározását, ha a

termékjóváhagyási és felülvizsgálati folyamatokban valamennyi elemzés, következtetés és kapcsolódó döntés dátum szerint is visszakereshető, illetve rekonstruálható.

30. A célpiac meghatározása során elvárás, hogy – ahol releváns – az előállító legyen figyelemmel a megcélzott ügyfélkör tudásának és pénzügyi műveltségének szintjére, a termékkel összefüggő céljaira és igényeire, pénzügyi és biztosítási ismereteinek mértékére, a kockázattűrő képességére, pénzügyi helyzetére, valamint az ügyfelek rendelkezésére álló információk mértékére. Elvárt, hogy a célpiac meghatározására szolgáló folyamatok és eljárások valamennyi esetben tartalmazzák az ügyfelek fenntarthatósággal kapcsolatos esetleges célkitűzéseire vonatkozó értékelést, valamint annak alátámasztását, hogy a termék nem gyakorol kedvezőtlen hatást az ügyfelekre.
31. Az MNB elvárja, hogy a célpiac meghatározása során az előállító legyen figyelemmel a termék vagy a kapcsolódó eszközalap devizanemére is az ügyfelek devizaárfolyamkockázatának csökkentése érdekében.
32. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a különböző élethelyzetben lévő ügyfelek részére (pl. fiatal egyedülálló, családfenntartó, nyugdíjas) eltérő termékeket, kiegészítő fedezeteket vagy befektetési mintaportfóliókat ajánl az előállító, az ügyfél egyedi igényeire és céljaira szabhatóan az életciklusszemléletnek megfelelően.
33. Az MNB elvárja, hogy az előállító dolgozzon ki egy listát az ügyfelek azon kritériumairól és jellemzőiről, amelyet minimum vizsgálni kell az adott termékek célpiacának meghatározásához. A kritériumok és jellemzők listája tagoltsági szintjének arányosnak kell lennie az előállító által forgalomba hozott termékek összetettségének szintjével.
34. Valamely célpiac számára az előállító csak olyan jellemzőkkel, fedezetekkel és kockázatokkal rendelkező termékeket alakíthat ki és csak olyan értékesítési csatornákon keresztül hozhatja forgalomba, amelyek összhangban vannak a célpiac érdekeivel, céljaival, jellemzőivel és a célpiac javát szolgálják.
35. Az MNB elvárja, hogy a célpiac beazonosításának folyamata, a folyamat során hozott döntések, illetve a döntések alátámasztásául szolgáló érvelés minden esetben visszakövethető módon, megfelelően, kellő részletezettséggel kerüljön dokumentálásra.
36. Az MNB elvárja a megtakarítási jellegű életbiztosítások esetében, hogy az előállító azonosítsa be azokat az ügyfeleket, illetve ügyfélcsoportokat is, amelyek érdekeinek, céljainak és jellemzőinek a biztosítási termék jellemzőin nem felel meg (negatív célpiac). Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az előállító egyéb termékek esetében is egyértelműen meghatározza az értékesítők számára az ügyfelek azon csoportjait, akiknek jellemzői, szükségletei és céljai nem összeegyeztethetők a termékkel.
37. A befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításoknál, ahol az ügyfelek számos eszközalap közül választhatnak, az MNB jó gyakorlatnak tartja a célpiac részletes szegmentálását, ügyfélprofilok kialakítását, mely megfelelően figyelembe veszi az ügyfelek

kockázatvállalási hajlandóságát és egyéb, a befektetés szempontjából lényeges jellemzőket, mint a befektetés ajánlott tartási ideje.

38. Az MNB elvárja, hogy a célpiac, illetve negatív célpiac meghatározása során az előállító különösen legyen tekintettel a termék feltételekben alkalmazott kizárásokra és mentesülésekre.
39. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az előállító a célpiac meghatározásának folyamatával kapcsolatos dokumentációban rögzíti a résztvevő személyzet szerepét, felelősségeit, valamint, ha a célpiac meghatározásában résztvevő személyzet rendelkezik üzletviteli, fogyasztóvédelmi, marketing, illetve jogi szaktudással, valamint fogyasztói viselkedési ismeretekkel.
40. Az MNB elvárja, hogy a terméket értékesítők részére megfelelő tartalommal készüljön oktatási anyag a célpiacra vonatkozóan, amely magában foglalja a meghatározott célpiac valamennyi jellemzőjét, továbbá ismerteti a negatív célpiacot is – amennyiben meghatározásra került –, figyelemmel az adott termék kapcsán alkalmazott kizárásokra és mentesülésekre. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az oktatási anyag megismerését az értékesítő természetes személy teszt vagy nyilatkozat kitöltésével bizonyítja, amelyet az előállító feltételül szab a termék értékesítésének.

VI. Terméktesztelés

41. Az MNB elvárja, hogy új termék forgalomba hozatala előtt, meglévő termék célpiacának jelentős megváltoztatása, vagy a meglévő termék jelentős kiigazítása esetén az előállító a terméken megfelelő terméktesztelést végezzen.
42. A terméktesztelést a célpiac meghatározásával, részletezettségével összhangban szükséges elvégezni. Elvárt, hogy minden esetben kiterjedjen annak a vizsgálatára, hogy a termék összeegyeztethető-e a célpiac beazonosított igényeivel, céljaival és jellemzőivel a termék teljes élettartama alatt. Összetett termék esetén a célpiac meghatározása során azonosított jellemző ügyfélprofilokra is szükséges elvégezni a terméktesztelést.
43. A terméktesztelés magában foglalja a termék várható teljesítményének és kockázat, illetve nyereség profiljának ügyfél-szempontrú értékelését. Ezen belül az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a terméktesztelés kiterjed
 - a) az ügyfélértékre jelentős hatással bíró termékjellemzőik meghatározására, ezek ügyfélértékre gyakorolt hatásának mérése érdekében módszerek, indikátorok és küszöbértékek meghatározására,
 - b) a termék ügyfelek részére nyújtott hasznosságának és etikusságának mérésére,
 - c) a termék hasznosságának az ügyféltől elvont költségekhez viszonyított arányának értékelésére,
 - d) annak a vizsgálatára, hogy a célpiac ügyfeleinek minden, a termékhez tartozó, nem választható fedezetre szükségük van-e.

44. Az MNB elvárja, hogy az előállító mérje fel, hogy a szerződési feltételekben megfogalmazott rendelkezések megfelelnek-e a célpiac céljainak, érdekeinek és jellemzőinek, különös tekintettel az alkalmazott kizárásokra. Amennyiben az értékelés alapján a termék várhatóan nem felel meg a célpiac igényeinek vagy nem képvisel megfelelő ügyfélértéket, elvárt, hogy az előállító hozzon intézkedéseket, ideértve akár a termék bevezetésének elvetésére vonatkozó döntést, vagy az ügyféltől elvont költségek és a jutalékszerkezet, illetve a szerződési feltételek átalakítását.
45. A terméktesztelés a termék összetettségétől, fajtájától, természetétől, valamint az ügyfélnek okozott potenciális kár kockázatának mértékétől függően megvalósulhat kvalitatív vagy kvantitatív módszerek alkalmazásával. A kvantitatív tesztelés megvalósulhat például forgatókönyv elemzéssel, amely során az előállító megvizsgálja, hogy a különféle forgatókönyvek – köztük stressz forgatókönyvek – megvalósulása esetén hogyan változna a terméket választó ügyfél helyzete. Amennyiben az ügyfélérték külső körülményektől (például gazdasági feltételezésektől) jelentős mértékben függ, a forgatókönyv elemzés elvégzése különösen indokolt.
46. A termékek tesztelése során az MNB elvárja, hogy ahol releváns, az előállító a fenntarthatósági szempontok alapján is tesztelje a termékeket annak biztosítása érdekében, hogy a termékek teljes élettartamuk során összhangban maradjanak az azonosított célpiac fenntarthatósággal kapcsolatos célkitűzéseivel, figyelemmel az (EU) 2017/2358 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet 6. cikk (1) bekezdésében foglaltakra.
47. Elvárt, hogy a terméktesztelés során – a termék jellemzőitől függően – a kvalitatív termékjellemzők figyelembevétele lehetőség szerint kisebb súllyal történjen, mint a kvantitatív elemzés eredménye. A terméktesztelés végső eredménye a kvantitatív és kvalitatív vizsgálatok eredményeit megfelelően integrálja.
48. Az MNB elvárja, hogy az ügyfélszemponturna terméktesztelés a termék előállító szempontjából végzett profitabilitásra vonatkozó tesztelésétől elkülönítve, de azzal konzisztens módon kerüljön végrehajtásra. A két, eltérő célból végzett tesztelés eredményeit az előállító egyenrangúan kezelje és vegye figyelembe a termékbevezetési, termékjövahagyási döntéshozatala során. Az MNB jó gyakorlatnak tartja az eredmények összevetését, például az előállító részéről várható profitabilitás és az ügyfél részéről várható hasznosság együttes bemutatását a döntéshozók számára a termékbevezetési folyamat során.
49. Az MNB elvárja a terméktesztelés során számszaki, mérhető adatokon alapuló indikátorok és mutatók meghatározását, és ezen indikátorokhoz küszöbértékek hozzárendelését, ezzel megteremtve az alapját az ügyfél-szemponturna értékelés objektív módon történő nyomon követésének. Az előállító által meghatározott küszöbértékek – tartós, illetve az előállító intézkedése nélkül vélelmezhetően nem megszűnő – megsértése esetén megfelelő, észszerű korrekciós intézkedéseket szükséges hozni a termék bevezetését megelőzően, és a termék megfelelőségének nyomon követése során. Az MNB elvárása, hogy a meghatározott mutatók, küszöbértékek és azok megsértése esetén alkalmazandó intézkedések kerüljenek rögzítésre a termékfelügyeleti és -irányítási politikában.

50. Amennyiben a terméktesztelés a célpiac számára hátrányos eredményeket jelez, az MNB elvárja, hogy az előállító alakítsa át a terméket a feltárt probléma kezelése érdekében. Elvárt, hogy az előállító ne hozza forgalomba azt a terméket, amely esetében a terméktesztelés eredménye azt mutatja, hogy a termék nincs összhangban a célpiac érdekeivel, célkitűzéseivel vagy jellemzőivel és nem nyújt értéket a célpiac ügyfeleinek.
51. Az MNB elvárja, hogy a terméktesztelés folyamata, a tesztelés során alkalmazott módszerek, a terméktesztelés eredménye, illetve az eredményekből levont következtetések minden esetben visszakövethető módon, kellő részletességgel dokumentálásra kerüljenek.
52. A befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal kapcsolatos konkrét elvárásokat az 1. számú melléklet tartalmazza.

VII. Termékmonitoring és felülvizsgálat

53. Elvárt, hogy a termék értékesítését követően az előállító nyomon kövesse, illetve rendszeresen vizsgálja felül a forgalomba hozott, értékesítés alatt álló biztosítási termékeket. Az előállítónak a felülvizsgálat keretében különösen azt szükséges vizsgálnia – a Bit. 131/A. § (3) bekezdésében foglaltak alapján legalább évente –, hogy a termék továbbra is összeegyeztethető-e a célpiac érdekeivel, céljaival és jellemzőivel, valamint, hogy az értékesítési stratégia továbbra is megfelelő-e, a célpiacnak értékesítik-e a terméket. Elvárt továbbá, hogy kerüljenek figyelembevételre azok az események, körülmények, amelyek kedvezőtlenül érinthetik a termék célpiacához tartozó ügyfeleket, illetve lényegesen befolyásolhatják az adott termék tulajdonságait (például jelentősen változó hozamkörnyezet vagy az infláció figyelembevétele).
54. Elvárt, hogy a termékfelülvizsgálat alapvetően a terméktesztelés módszertanára épüljön, és azzal konzisztens módon szükséges végrehajtani, figyelembe véve a 3. pontban jelzett arányossági kritériumokat is. Célja annak egyértelmű igazolása, hogy a termék konzisztens marad a célpiac érdekeivel, céljaival és jellemzőivel. Ennek megfelelően a terméktesztelésre vonatkozó 41–52. pontban megfogalmazott elvárások a termékfelülvizsgálatra is vonatkoznak.
55. Az MNB elvárja, hogy az előállító a termék teljesítményét a termékfelügyeleti és -irányítási folyamat keretében végzett termékmonitoring során elsődlegesen az ügyfelek szempontjából vizsgálja. Ennek elsődlegesen a termék ár-érték arányára, költséghatékonyságára, fogyasztói hasznosságára, kockázatosságára és érthetőségének vizsgálatára szükséges kiterjednie. A megtakarítási jellegű életbiztosítások esetében a termék ügyfélszempontú teljesítményét mérő mutató lehet például a befektetésen elért hozam, a nem-életbiztosítási ágazathoz tartozó termékek esetében például a kárhányad, vagy az elutasított kárigények arányának alakulása.
56. Elvárt, hogy az intézmény a termék ügyfél szempontjából lényeges, az ügyfélértékre jelentős hatással bíró termékjellemzőit határozza meg és a termékmonitoring során folyamatosan nyomon kövesse. A 17. pontban szereplő kritériumok alapján vizsgálni

szükséges a termék összetettségét, továbbá azon termékjellemzőket, melyek miatt a termék összetettnek bizonyul, indokolt részletesebben vizsgálni.

57. Az MNB elvárja, hogy a termék nyomon követése és felülvizsgálata során az előállító vegye figyelembe az adott termék kapcsán érkezett panaszokat, ügyfél visszajelzéseket, ügyfélfelmérések eredményeit, a kárbejelentések számának alakulását és az elutasított kárbejelentések mögöttes okait, továbbá az értékesítő által gyűjtött releváns információkat, visszajelzéseket, így különösen a célpiacon kívüli értékesítéseket. Vizsgálni szükséges, hogy a termék költséghatékony-e az ügyfelek számára, továbbá van-e hozzáadott értéke. Fontos a termék érthetősége is, következésképpen értékelni szükséges, hogy a termék és tulajdonságai (pl. költség szerkezete) ne legyenek szükségtelenül komplikáltak a célpiac számára.
58. Elvárt, hogy az előállító vegye figyelembe továbbá a külső tényezőket, mint például az alkalmazandó jogszabályok változásait, a technológiai fejlődést vagy a piaci helyzet változásait, illetve a termék kapcsán releváns egyéb tényezőket. Elvárt, hogy az előállító kövesse nyomon az állomány tervezetthez képest történő alakulását, különös tekintettel a törlésekre és egyéb szerződéses opciókra vonatkozó tapasztalatokra. A piacról, illetve ügyfelektől érkező jelzések és adatok elemzését, a jelzésekkel összefüggő esetleges és tényleges káros hatások azonosítását, valamint azokkal kapcsolatban tett intézkedéseket a termékfelülvizsgálat során szükséges kiértékelni és elvárt, hogy az előállító ezen információkat is vegye figyelembe a realisztikus ügyfélszemponturnál értékelés érdekében.
59. Az MNB elvárja az előállító által olyan események, illetve mutatószámok definiálását, amelyek bekövetkezése, vagy bizonyos határértékek átlépése esetén az előállító soron kívül felülvizsgálatot tart a termékkel kapcsolatosan, és szükség esetén korrekciós intézkedéseket hoz meg. Ilyen mutatószám lehet például a kárhányad, amelynek alacsony értéke jelezheti, hogy a termék által fedezett kockázat nincs összhangban a valós kockázatokkal, vagy az elutasított kárbejelentések aránya, amelynek magas értéke jelezhet félreértékesítést, illetve, hogy az ügyfelek nem értették meg a termék által fedezett kockázatokat.
60. Az MNB elvárása, hogy az előállító a termék bevezetése során meghatározott mutatók (pl. elvárt hozam, tervezett kárhányad, költség hányad) időbeli alakulását a felülvizsgálat során a bevezetéskor tervezett értékekhez viszonyítva vizsgálja, értékelje és azok ügyfél szempontjából –várhatóan tartósan – kedvezőtlen alakulása esetén megfelelően intézkedjen a termék ügyfél-értékének növelése érdekében (pl. ahol releváns, és a feltételek szerint lehetséges, a felszámított költségek csökkentésével vagy a szolgáltatások növelésével).
61. Az MNB elvárja, hogy az előállító a biztosítási termék állományának méretét, nagyságrendjét, szerződéses időtartamát és összetettségét, valamint az egyes termékek értékesítési csatornáit és az esetlegesen releváns külső tényezőket figyelembe véve határozza meg a biztosítási termékek rendszeres felülvizsgálatának gyakoriságát, ugyanakkor a felülvizsgálatra – a Bit. 131/A. § (3) bekezdése alapján – legalább évente sort kell keríteni. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az elvégzett felülvizsgálatról évente legalább egyszer jelentés készül a vezető testület részére.

62. Amennyiben az előállító a termék élettartama alatt olyan – az előállító által kezelhető – körülményeket fedez fel, amely felveti annak kockázatát, hogy az ügyfelet a termékkel kapcsolatosan kár érheti, például az előállító által alkalmazott ügyfélértéket mérő mutatók a meghatározott küszöbértéket átlépik, elvárt, hogy az előállító soron kívül vizsgálja felül a terméket. Amennyiben a felülvizsgálat eredménye alapján az ügyfeleket érintő kár bekövetkezésének kockázata tartós vagy jelentős, elvárás, hogy az előállító alakítson ki intézkedési tervet és hozzon megfelelő korrekciós intézkedéseket a helyzet enyhítésére és az ügyfeleket érintő kár kockázatának csökkentésére, újbóli előfordulásának megelőzésére. Emellett az MNB elvárja, hogy az előállító haladéktalanul tájékoztassa az érintett biztosításértékesítőket és ügyfeleket a megtett korrekciós intézkedésekről.

VIII. Termékek értékesítése

63. Elvárt, hogy az előállító a termék és a célpiac konkrét jellemzőit figyelembe véve, megfelelő gondossággal válassza ki az alkalmazott értékesítési stratégiát és e körben az értékesítési csatornákat, valamint bízza meg az értékesítőket. Az MNB elvárja, hogy az előállító olyan értékesítőket bízjon meg, akik rendelkeznek az egyes termékek helyes értékesítéséhez és a megfelelő tájékoztatás nyújtásához szükséges tudással, szakértelemmel és kompetenciákkal az ügyfelek felvilágosításához a termék jellemzőiről és kockázatairól.

64. Az MNB elvárja, hogy az előállító megfelelő és kellően részletes információt nyújtson az értékesítők számára az értékesítés megkezdése előtt a termék jellemzőiről, kockázatairól és költségeiről – ideértve az implicit költségeket is –, a beazonosított célpiacról, a javasolt értékesítési stratégiáról, valamint minden olyan körülménnyel, amely összeférhetlenséget okozhat az ügyfél kárára. Elvárt, hogy az értékesítő részére átadott információ egyértelmű, teljeskörű, naprakész és dokumentált legyen. Az átadott információ alapján az értékesítőknek képesnek kell lenniük arra, hogy megértsék a terméket, azonosítsák a célpiacot, illetve adott esetben a negatív célpiacot is.

65. Az előállítónak a javadalmazás meghatározása, az értékesítők részére fizetett jutalékok, illetve közvetett díjazás és az ösztönzési rendszer kialakítása során biztosítani szükséges, hogy az ne vezessen érdekellentétbe az ügyfelek és az értékesítők között. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a megtakarítási jellegű életbiztosítások esetében a javadalmazási rendszer kialakítása során a fenntartási jutalék szerepe nagyobb hangsúlyt kap a szerzési jutalékkal szemben, amellyel elősegíthető a hosszútávú öngondoskodás ösztönzése.

66. Az előállítónak rendszeres jelleggel nyomon szükséges követnie és indokolt megvizsgálnia, hogy a biztosítási terméket a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedéseinek céljaival összhangban értékesítik-e az értékesítők. Az MNB elvárja, hogy az előállító az értékesítés szabályszerűségét nyomon kövesse, továbbá rendszeresen ellenőrizze, hogy a terméket a meghatározott célpiacon terjesztik-e, különös tekintettel az online értékesítési csatornák esetén. Emellett az előállítónak ellenőriznie szükséges, hogy az értékesítő a célpiacon kívül csak abban az esetben értékesíti-e a terméket, amennyiben az értékesítés helyén végzett egyedi értékelés alátámasztja azt a következtetést, hogy a termék megfelel az adott ügyfél igényeinek és szükségleteinek.

67. Elvárt, hogy az előállító rendszeresen értékelje, hogy az értékesítés megfelelő, illetve szabályszerű-e, például az értékesítő betartja-e az értékesítési stratégiát, illetve az értékesítés összhangban van-e a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedésekkel. Amennyiben az előállító valamilyen anomáliát vagy szokatlan tendenciát azonosít valamely értékesítő kapcsán (pl. a törlések és rövid időn belüli újrakötések magas arányát tapasztalja), az MNB elvárja, hogy az előállító haladéktalanul vizsgálja meg az adott értékesítő értékesítési gyakorlatát és ügyfelekre nézve hátrányos magatartás azonosítása esetén korrekciós intézkedéseket hozzon.
68. Az MNB elvárja, hogy az előállító a 66 és 67. pontban előírt ellenőrzés eredményével összefüggésben megtett, vagy tervezett intézkedéseit dokumentálja, megjelölve az adott intézkedés teljesítésért felelős személyt, valamint a teljesítés határidejét és az esetleges nyomon követést.
69. Amennyiben az előállítónak tudomására jut, hogy az értékesítés helyén végzett egyedi értékelés alapján az értékesítő nem az előállító által meghatározott célpiac ügyfeleinek értékesíti az adott terméket, az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az előállító soron kívül felülvizsgálja a kapott információk alapján a termék beazonosított célpiacát, annak eredményét dokumentálja és szükség esetén pedig korrekciós intézkedéseket hoz.
70. Az MNB elvárja, hogy az értékesítési stratégia részét képezze az, hogy az előállító miként biztosítja, hogy a hirdetés, reklám, egyéb marketing kommunikáció megfelel-e a célpiacnak. Különösen az online értékesített termékek esetén szükséges annak meghatározása és dokumentálása, hogy az alkalmazott marketing technika biztosítja-e a termékek célpiacon belül történő értékesítését.
71. Távértékesítés esetén az MNB elvárja, hogy az előállítók rendszeresen ellenőrizzék az értékesítőket, hogy értékesítési tevékenységük során alkalmaznak-e tisztességtelen vagy félrevezető értékesítési gyakorlatokat. Elvárt, hogy az ellenőrzés folyamatát, annak eredményét, valamint az eredménnyel összefüggésben tervezett, vagy megtett intézkedéseket az előállító dokumentálja.
72. Ha az előállító úgy véli, hogy a meghatározott értékesítési csatorna nem felel meg a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedései céljainak, az MNB elvárja, hogy az előállító korrekciós intézkedéseket alkalmazzon az értékesítési csatornával szemben, például beszüntetheti az értékesítési csatorna igénybevételét az adott termék esetében.
73. Az értékesítő igazgatási, irányító vagy felügyelő testülete, vagy azzal egyenértékű szerve, amely biztosítási termék értékesítésért felel, viseli a végső felelősséget a termékértékesítési intézkedések meghozataláért, végrehajtásáért, későbbi felülvizsgálataért és az annak való folyamatos belső megfelelésért az (EU) 2017/2358 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet 10. cikk (5) bekezdésével összhangban.
74. Az MNB elvárja, hogy az értékesítők megfelelő termékértékesítési intézkedéseket és eljárásokat alkalmazzanak annak érdekében, hogy az előállítótól minden szükséges információt megszerezzenek az ügyfeleknek kínálni szándékozott biztosítási termékekről,

valamint hogy teljes mértékben átlássák ezeket a biztosítási termékeket, figyelembe véve a termékek összetettségének szintjét és a termékekkel kapcsolatos kockázatokat, valamint az értékesítő érintett üzleti tevékenységének jellegét, nagyságrendjét és összetettségét.

75. Elvárt, hogy a termékértékesítési rendelkezéseket az intézmény írásos dokumentumba foglalja, és azt az érintett, értékesítést végző természetes személy rendelkezésére bocsássa. Elvárt, hogy ezen rendelkezések tartalmazzák az összeférhetlenségek és érdekkonfliktusok megfelelő kezelésére és a lehetséges ügyfeleknek okozott kár megelőzésére vonatkozó konkrét intézkedéseket, figyelembevéve a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítése során felmerülő érdekkonfliktusok azonosításáról és kezeléséről szóló 11/2024. (IX. 24.) MNB ajánlás rendelkezéseit.
76. Az intézmény termékértékesítési rendelkezéseinek elsődlegesen az ügyfelek céljai, érdekei és jellemzői figyelembevételének biztosítására, valamint az ügyfeleket érintő kár megelőzésére, az összeférhetlenségek és érdekkonfliktusok megfelelő kezelésének támogatására szükséges irányulniuk.
77. Elvárt, hogy az értékesítő által alkalmazott értékesítési stratégia legyen összhangban a biztosítási termék előállítója által meghatározott értékesítési stratégiával és célpiaccal.
78. Az értékesítő csak indokolt esetben, az értékesítés helyén végzett egyedi értékelés eredménye alapján értékesítheti a terméket olyan ügyfélnek, aki nem tartozik a célpiachoz. Az MNB elvárja, hogy az értékesítő minden esetben támassza alá és dokumentálja, hogy miért kínálta a terméket olyan ügyfélnek, aki nem tartozik az előállító által beazonosított célpiachoz. Az MNB elvárja, hogy az értékesítő adja át a szükséges információkat az előállító számára a 66. pont szerinti ellenőrzés elvégzése érdekében.
79. Elvárt, hogy az intézmény rendszeresen vizsgálja felül és szükség esetén módosítsa a termékértékesítési rendelkezéseket és intézkedéseket, annak érdekében, hogy biztosítani lehessen azok folyamatos érvényességét és naprakészségét, különösen az értékesítési stratégiára vonatkozóan. Az MNB elvárja, hogy a felülvizsgálat megfelelő időközökének meghatározása során az intézmény vegye figyelembe a különböző biztosítási termékek méretét, nagyságrendjét és összetettségét, azzal, hogy az MNB elvárja, hogy a felülvizsgálatra évente legalább egyszer kerüljön sor.
80. Az MNB elvárja, hogy az értékesítők rendszeresen tájékoztassák (évente legalább egyszer) az előállítókat a biztosítási termékekkel kapcsolatos (akár pozitív, akár negatív) tapasztalataikról. A tájékoztatás minden esetben dokumentált formában történjen. Elvárt, hogy az értékesítő az előállító rendelkezésére bocsássa a biztosítási termék felülvizsgálatához szükséges adatokat, és ellenőrizze, hogy az érintett termékek továbbra is összhangban vannak-e az előállító által beazonosított célpiac szükségleteivel, jellemzőivel és céljaival.
81. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a termék előállítója és értékesítője között olyan kommunikációs csatornák és jelentési rendszerek kerülnek kialakításra, amelyek lehetővé teszik az információ rendszeres, akadálytalan és gyors átadását visszakereshető módon az

értékesített termékekkel és az ügyfél visszajelzésekkel kapcsolatosan, figyelembe véve a 3. pontban jelzett arányossági kritériumokat is.

82. Elvárt, hogy az értékesítő indokolatlan késedelem nélkül és minden esetben dokumentált formában tájékoztassa az előállítót, ha tudomására jut olyan információ, amely alapján a termék nincs összhangban a célpiac érdekeivel, céljaival és jellemzőivel, vagy ha tudomására jut bármely más olyan termékkel kapcsolatos körülmény, amely növeli az ügyfél károsulásának veszélyét.

IX. Záró rendelkezések

83. Az ajánlás az MNB tv. 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott ajánlás tartalma kifejezi az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, piaci szabványokat és szokványokat.
84. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi szervezetek körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.
85. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy vonatkozó szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a pénzügyi szervezet csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.
86. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását – a 87. és 88. pontban foglaltak kivételével – 2026. január 1-jétől várja el az érintett pénzügyi szervezetektől.
87. Amennyiben a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések alkalmazásáról szóló 12/2024. (XII. 10.) MNB ajánlás 86. pontjának megfelelően elvégzett, a befektetési egységhez kötött – unit-linked – életbiztosítási termékekhez kapcsolt értékesítés alatt álló eszközalapok felülvizsgálatának eredménye alapján az eszközalap nem nyújtott megfelelő értéket az ügyfelek számára, az előállítónak legkésőbb 2025. július 1-jéig megfelelő korrekciós intézkedéseket kellett tennie (erre példa lehet az ügyfelektől levont költségek csökkentése, súlyos esetben az eszközalap kivezetése).

Az MNB elvárja, hogy az előállító a 2018. február 23-án értékesítés alatt álló vagy ezt követően bevezetett, jelen ajánlás kiadásakor már nem értékesített, de élő állománnyal rendelkező eszközalapok teljesítményét is vizsgálja felül az első bekezdésben hivatkozott elvek alapján, és amennyiben szükséges, 2026. január 1-jéig hozzon megfelelő korrekciós intézkedéseket.

88. Az MNB a hitelfedezeti célra értékesített biztosítási termékek kapcsán a 2. számú mellékletben meghatározott elvárások alkalmazását az újonnan bevezetni kívánt

hitelfedezeti biztosítási termékek esetén 2026. január 1-től, míg a jelenleg értékesített hitelfedezeti biztosítási termékek elvárásoknak megfelelő felülvizsgálatát és szükség esetén korrekcióját a 2027. január 1-jét követően is terjesztett biztosítások vonatkozásában 2027. január 1-ig várja el az érintett pénzügyi szervezetektől.

89. 2026. január 1-jén hatályát veszti a termékfelügyeleti és -irányítási intézkedések alkalmazásáról szóló 12/2024. (XII. 10.) MNB ajánlás.

Varga Mihály sk.
a Magyar Nemzeti Bank elnöke

Befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosítások esetén alkalmazandó eljárások

I. A befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosításokra vonatkozó fő elvárások

1. Az MNB elvárása, hogy olyan megtakarítási jellegű életbiztosítások, illetve befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosítások kerüljenek bevezetésre, illetve értékesítésre a célpiac számára, amelyek megfelelő ár-érték arányt biztosítanak az ügyfelek számára. Az MNB álláspontja szerint nem megfelelő az a termékkonstrukció, amely esetében a várható megtérülési idő a várható megtartási időnél később következik be.
2. A befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosításokra vonatkozó fő elvárások:
 - a) Az alacsony kockázatú eszközalapok esetében elvárás, hogy az ügyfelek a biztosítási alapú befektetési termékekkel kapcsolatos kiemelt információkat tartalmazó dokumentumban (KID)¹ bemutatott mérsékelt és kedvező teljesítmény forgatókönyvek szerint legalább nulla nominális hozamot realizálhassanak az ajánlott tartási időre vonatkozóan, míg a közepes vagy magas kockázatú eszközalapoknál érthessenek el legalább reál hozamot.
 - b) A terméktesztelésnél és felülvizsgálatnál különösen elvárt annak vizsgálata, hogy különböző ügyfélprofilok és forgatókönyvek esetén mikor térülne meg az ügyfelek számára a termék.
 - c) Az MNB a termékteszteléssel összefüggésben elvárja olyan számszaki értékelés elkészítését, amelynek alapja a termék pénzáram-modellje.
 - d) A terméktesztelés és felülvizsgálat tartalmazza a termék költség szerkezetének megfelelőségének vizsgálatát, visszamérését.
 - e) Az ügyfél szempontú terméktesztelést a profittest – amennyiben készült – feltételezéseivel összhangban szükséges elvégezni.
 - f) Az ajánlott tartási idő meghatározása során figyelembe szükséges venni az adott termék sajátosságait (például, hogy a termék várhatóan milyen időtávon térül meg az ügyfél számára, vagy az ügyfelek tipikusan milyen tartamra kötik meg a szerződést).

II. A befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosításokra vonatkozó részletes elvárások

3. Az ajánlás 42. pontjának megfelelően a célpiac meghatározása során azonosított jellemző ügyfél-profilokra a terméktesztelést és felülvizsgálatot el kell végezni. Az MNB a termékteszteléssel, illetve felülvizsgálattal összefüggésben elvárja olyan számszaki értékelés elkészítését, amelynek alapja a termék jellemző ügyfélprofilokra elkészített pénzáram-modellje. A termék ügyfél-szpontú teljesítményének értékelését forgatókönyvelemzéssel, különböző realisztikus feltételezések figyelembevételével

¹ A lakossági befektetési csomagtermékekkel, illetve biztosítási alapú befektetési termékekkel kapcsolatos kiemelt információkat tartalmazó dokumentumokról szóló, 2014. november 26-i 1286/2014/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti kiemelt információkat tartalmazó dokumentum.

szükséges értékelni. A termék tesztelése, illetve felülvizsgálata során elvárt a kedvezőtlen gazdasági környezet hatását figyelembe vevő stresszforatókönyvek elemzése is. Jó gyakorlatnak tekinthető, ha a modellek paramétereit nem tekintik statikusnak, hanem a célpiacon, a termék és a gazdasági környezet jellemzőinek megfelelően változtatják az elemzések során.

4. Az MNB elvárja a terméktesztelés, illetve felülvizsgálat során azon termékjellemzők meghatározását, melyek jelentős hatással vannak a termék ügyfél szempontú teljesítményére vagy lényeges ügyfélkárt okozhatnak. Ilyen lehet például a termék költségszerkezete, az alkalmazott bónusz rendszer – ideértve a bónuszok jóváírásának vagy elvesztésének feltételeit is –, különböző szerződési opciók és azok gyakorlásának következményei, valamint a befektetési eszközalapok múltbeli teljesítménye, jövőbeli várható hozama. Az aktuális ügyfél állományra vonatkozóan vizsgálni szükséges, hogy ezen termékjellemzők alakulása hogyan hat az ügyfélértékre – a termék ügyfél-szpontú teljesítményére –, okoz-e ügyfélkárt vagy növeli-e az ügyfélkár kockázatát.
5. A befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosítások tekintetében a terméktesztelésnél és a termékfelülvizsgálatnál elvárt annak vizsgálata, hogy különböző ügyfélprofilok és foratókönyvek esetében mikor térülne meg az ügyfelek számára a termék, vagyis mikor haladja meg a visszavásárlási érték az addig befizetett díjak mértékét. Elvárás, hogy az elemzés legyen realisztikus a gazdasági és ügyfélviselkedési feltételezések tekintetében és – amennyiben készült – álljon összhangban az előállító részéről végzett profitesztek módszereivel, alkalmazott feltételezéseivel.
6. A kockázati részt is tartalmazó megtakarítási jellegű életbiztosítások, illetve befektetési egységhez kötött (unit-linked) életbiztosítások esetében, amennyiben a termékben lévő vagy a szerződő által választott kockázati biztosítási szolgáltatás kockázati díjrésze egyértelműen elkülöníthető a megtakarítási díjrésztől, a biztosítási termék kockázati és befektetési része külön is értékelhető az ügyfélérték szempontjából.
7. A befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítások terméktesztelése, illetve felülvizsgálata esetében az MNB elvárja a különböző termék-eszközalap kombinációkra az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatónyugdíj-hatóság (a továbbiakban: EIOPA) által kiadott, EIOPA-BOS-22/482 számú, „Methodology to assess value for money in the unit-linked market” című², valamint a „Consultation Paper on Methodology on Value for Money Benchmarks” című³ dokumentumokban szereplő indikátorok kiszámítását és értékelését a kiemelt információkat tartalmazó dokumentum (KID) foratókönyvekkel összhangban. Az MNB az alábbi mutatók számítását és értékelését tartja kiemelten fontosnak:
 - a) visszavásárlási érték/befizetett díjak;
 - b) a termék ügyfél szempontból kiszámított belső megtérülési rátája;
 - c) a megtérüléshez szükséges minimum átlagos éves hozam;
 - d) teljes költségelvonás/befizetett díjak;
 - e) teljes költségelvonás/visszavásárlási érték;

² https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2022-10/methodology_to_assess_value_for_money_in_the_unit-linked_market.pdf

³ https://www.eiopa.europa.eu/document/download/2a609866-35ed-4159-96ed-3202b5673d18_en?filename=Consultation%20Paper%20on%20Methodology%20of%20Value%20for%20Money%20Benchmarks_0.pdf

- f) költségelvonások miatt az ügyfél által elszenvedett éves átlagos hozamvesztesség (RIY);
- g) kezdeti költségek/teljes költség elvonás;
- h) haláleseti szolgáltatások értéke/befizetett díjak;
- i) visszavásárlási büntetés, ideértve a visszavásárlási költséget és az elvesztett bónuszokat is/visszavásárlási érték;
- j) megtérülési idő meghatározott hozamfeltételezésekkel kalkulálva (például az adott eszközre jellemző referencia hozamot vagy a mérsékelt forgatókönyv szerinti hozamot feltételezve).

Az a)–h) pontban szereplő indikátorokat az ajánlott tartási időre, az ajánlott tartási idő felére, valamint tapasztalati megmaradásra (várható megmaradási időre) elvart kiszámítani. Az i) pontban szereplő indikátort az ajánlott tartási időt megelőző évre, az ajánlott tartási idő felére, valamint tapasztalati megmaradásra (várható megmaradási időre) elvart kiszámítani.

8. A 7. pontban előírt elemzést a lényeges termékjellemzők tekintetében az adott termékre szükséges szabni. A 7. pontban előírt mutatókon felül az előállító egyéb mutatókat is meghatározhat, illetve figyelembe vehet az ügyféltérkép elemzése során. Az indikátorok elemzése tekintetében elvart a c) alpontban szereplő indikátor értékének az adott eszközalap esetében realisztikusan várható, illetve a múltbeli hozammal történő összevetése. Elvart továbbá a j) alpontban szereplő indikátor értékének összevetése a termékre jellemző várható ügyfélmegtartási idővel (tapasztalati megmaradással). Nem megfelelő a termék teljesítménye, amennyiben a kiemelt információkat tartalmazó (KID) dokumentumban bemutatott mérsékelt forgatókönyv szerinti éves átlagos hozam figyelembevételével kalkulálva a tapasztalatok alapján várható ügyfélmegtartásnál jellemzően később térül meg a termék. Az MNB megtérülési elvárása, hogy a várható megmaradási időnél legalább az addigi befizetéseinek értéke kifizetésre kerülhessen.
9. A kiemelt információkat tartalmazó (KID) dokumentumban megjelenített ajánlott tartási idő (RHP) meghatározása során elvárás, hogy az előállító azt is vegye figyelembe, hogy a termék várhatóan milyen időtávon térül meg az ügyfél számára, az ügyfelek tipikusan milyen tartamra kötik meg a szerződést, az ügyfelek jellemzően mennyi ideig tartják a tapasztalati adatok alapján a terméket, valamint az előállító a terméket milyen befektetési időtávra tervezte, a célpiac igényeit is figyelembe véve. Az MNB nem tartja elfogadhatónak azt a gyakorlatot, mely során valamennyi termék esetében egységesen kerül meghatározásra az ajánlott tartási idő értéke, mivel így nem kerülnek figyelembevételre az adott termék sajátosságai a terméktervezés során. Az MNB emellett jó gyakorlatnak tartja rövidebb ajánlott tartási idejű termékek kidolgozását és értékesítését, amelyek 10 éves vagy attól rövidebb tartam alatt megtérülnek az ügyfelek számára.
10. Az MNB elvárja az eszközalapok teljesítményének folyamatos nyomon követését, a tényleges teljesítmény összevetését a korábban előre jelzett várható hozammal, és az eredmények beépítését a terméktesztelés, termékfelülvizsgálat folyamatába.

11. Az MNB nem tartja megfelelőnek ügyfélérték szempontjából a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosítási termékek esetében azon termék-eszközalap kombinációk számított teljesítményét, amelyeknél a kiemelt információkat tartalmazó dokumentumban (KID) megjelenített teljesítmény forgatókönyvek alapján, a kockázati besorolás szerint alacsony kockázatú (1-3 kockázati mutatójú) eszközalapok esetében az ügyfél nem kapná vissza az ajánlott tartási idő elérésekor legalább a befizetéseinek értékét, kivéve a stresszforgatókönyv és a kedvezőtlen forgatókönyv esetét. A közepes- vagy magas kockázatú (4-7 kockázati mutatójú) eszközalapoknál a mérsékelt és kedvező forgatókönyvek tekintetében nem elfogadható, ha az ügyfél várható éves átlagos hozama tartósan a középtávú inflációs cél alatt alakul. A magyar forinttól (HUF) eltérő devizanemű eszközalapok esetében az adott devizára vonatkozóan meghatározott középtávú inflációs célt szükséges figyelembe venni [pl. EUR esetén az Európai Központi Bank (EKB), USD esetén a Federal Reserve System (Fed) által meghatározott középtávú inflációs célkitűzés mértékét].
12. A terméktesztelésnek és felülvizsgálatnak ki kell térnie a termék költség szerkezetének ügyfél szempontjából történő értékelésére, megfelelőségének vizsgálatára és annak valamilyen módszertan szerinti visszamérésére. A befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal kapcsolatos prudenciális és fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 13/2024. (XII. 10.) MNB ajánlás (a továbbiakban: Unit-linked ajánlás) 29. pontjában meghatározott teljes költségmutató (TKM) limiteknek való megfelelés ugyanakkor nem jelenti automatikusan, hogy a termék költség szerkezete ügyfélérték szempontjából megfelelő.
13. A terméktesztelés, illetve felülvizsgálat során az előállítónak vizsgálnia kell a Unit-linked ajánlás 32. pontjában szereplő magasabb hozampotenciál feltételének teljesülését, amennyiben az adott eszközalap esetében a Unit-linked ajánlás 29. pontjában meghatározott limitek értékét legfeljebb 1,5 százalékponttal meghaladja a TKM értéke. A termék rendszeres felülvizsgálata során az előállítónak vissza kell mérnie, hogy a magasabb hozampotenciál még elérhető-e az eszközalap esetében.
14. Az MNB elvárja, hogy a termékek költség szerkezete úgy kerüljön kialakításra, hogy azok piaci környezetváltozás esetén is megfeleljenek a Unit-linked ajánlás 29. pontjában meghatározott modell TKM limiteknek.
15. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az előállító a díjfizetés gyakoriságához igazodó minimumdíj meghatározásakor figyelembe veszi annak a tartam lejáratakor várható reálértékét a várható indexálást is figyelembe véve.
16. Az MNB elvárása, hogy az előállítók a megtakarítási jellegű életbiztosítási termékek esetében a külső gazdasági környezet jelentős változása esetén (például a kockázatmentes hozam vagy az inflációs környezet jelentős változása) a termékek konstrukcióját, költség szerkezetét, illetve hozampotenciálját soron kívül vizsgálják felül. Amennyiben a termékfelülvizsgálat eredménye alapján a termék várhatóan tartósan nem hordoz megfelelő ügyfélértéket, az előállítónak intézkednie szükséges annak lehetőség szerinti megteremtése, illetve helyreállítása érdekében, szükség esetén akár új termék bevezetésével.

A hitelfedezeti biztosítások esetén alkalmazandó eljárások

Az MNB által megfogalmazott elvárások fő célja annak elősegítése, hogy a hitelfedezeti biztosítások a korábbinál jóval szélesebb körben el tudjanak terjedni és sokkal több ügyfél számára biztosítsanak megfelelően széleskörű védelmet. Ehhez hozzájárulhat a kockázati lefedettség mellett olyan árazás kialakítása, amely összhangot teremt a biztosító, az ügyfél és az értékesítő érdekei között. A termékek felülvizsgálata során megfontolandó lehet a meglévő termékek átdolgozása helyett, zöldmezősen, a jelen mellékletben megfogalmazott célok és elvárások mentén új termékeket fejleszteni.

Jelen mellékletben megfogalmazott elvárások az elvárt alkalmazási idejüket követően terjesztett egyéni és csoportos hitelfedezeti biztosítási termékekre terjednek ki. A csoportos biztosítások esetében ügyfél alatt a biztosító által nyújtott fedezet alá tartozó, fogyasztónak minősülő biztosítottak értendők. Jelen melléklet elvárásai nem vonatkoznak az utólag hitelfedezeti záradékkal ellátott életbiztosításokra, illetve egyéb, nem hitelfedezeti céllal fejlesztett biztosításokra (pl. hitelfedezettel záradékolt vagyonsbiztosítások).

I. A hitelfedezeti biztosítási termékekkel kapcsolatos általános elvárások

1. Az MNB hitelfedezeti biztosításokkal kapcsolatos alapvető elvárása, hogy a biztosító olyan, ügyféligényeket kielégíteni képes, magas szolgáltatási tartalmú és kedvező költségstruktúrájú termékeket kínáljon, melyek tényleges segítséget és megfelelő védelmet nyújthatnak a hiteltörlesztési nehézséggel szembesülő ügyfelek számára.
2. A fogyasztói érdekek magas szintű védelme érdekében az MNB elvárja – összhangban az EIOPA által a témában kiadott figyelmeztetésben foglaltakkal⁴ –, hogy a hitelfedezeti biztosítások termékelőállítói és közreműködő értékesítői a fogyasztók érdekeit helyezték az üzleti modelljük középpontjába, ennek során a legfontosabb követendő alapelvek:
 - a) magas ügyfélérték és szolgáltatási szint;
 - b) a célpiachoz tartozó ügyfelek igényei szerinti, megfelelően széleskörű kockázatvállalás és olyan hitelfedezeti biztosítási termékstruktúrák kialakítása, amelyek alkalmasak a hitelt, kölcsönt nyújtó pénzügyi intézmény, valamint a hitelt, kölcsönt felvevő biztosított kockázatainak csökkentésére;
 - c) versenyképes, széles ügyfélkör számára vonzó árazás;
 - d) méltányos költség- és jutalékszint;
 - e) széles lefedettség, több biztosítással fedezett hitel.
3. Az MNB elvárja, hogy a biztosító az általa kínált hitelfedezeti biztosításokat – figyelembe véve a jelen mellékletben foglaltakat és javasolt gyakorlatokat – vizsgálja felül, és a felülvizsgálat eredményeképpen – amennyiben szükséges – szüntesse meg a meglévő termék értékesítését és vezesse be az ajánlásnak megfelelő új terméket, vagy a terméket az ajánlásban megfogalmazott elvárásoknak megfelelően módosítsa.

⁴ [EIOPA warning to insurers and banks on Credit Protection Insurance](#)

II. A hitelfedezeti biztosítások kialakítására vonatkozó elvárások

II.1. Termékkonstrukciókra vonatkozó elvárások

4. A termékek ár-érték arányához hozzájáruló módszer lehet a fedezetek terjedelmének növelése. Ennek érdekében az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha hitelfedezeti biztosítások lefedik az alábbi kockázatokat:
 - a) bármely okból bekövetkező haláleset,
 - b) bármely okból eredő 50% vagy afeletti egészségkárosodás,
 - c) keresőképtelenség,
 - d) munkanélküliség.

Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelfedezeti biztosítást közvetítő felhívja a hitelfelvevő figyelmét arra, hogy a biztosítási esemény bekövetkezésekor fennálló hiteltartozás, illetve a törlesztőrészlet átvállalásán felül a hitelfelvevő személyes élethelyzete indokolhatja, hogy a hitelfedezeti biztosítás megkötése mellett olyan kockázati biztosítást is kössön, amely további kiegészítő szolgáltatást, illetve egyösszegű juttatást nyújt az érintett magánszemély kedvezményezettek részére.
5. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a biztosító a hitelintézeti értékesítési partnerrel együttműködve elemzi a leggyakoribb hitelnemteljesítési okokat, és megvizsgálja, hogy milyen módon tudja a meglévő biztosítási fedezetek terjedelmét növelni, illetve azokon túl milyen további, a célcsoport számára releváns biztosítási fedezetekkel tudja bővíteni a terméket a nemteljesítő hitelek számának csökkentése érdekében.
6. Az MNB a szerződési feltételek meghatározása tekintetében követendő gyakorlatnak tartja, ha a keresőképtelenségi vagy munkanélküliségi kockázatok esetén a biztosító által nyújtott szolgáltatás – a havi törlesztőrészletek megfizetéséért való helytállás – maximált időtartama a szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontját követően legalább 9 hónapra kiterjed. Munkanélküliségi kockázat esetén elvárás, hogy a szolgáltatásnyújtás tartamának meghatározásakor a biztosító vegye figyelembe a Központi Statisztikai Hivatal munkanélküliség átlagos időtartamára vonatkozó adatait is.
7. A hitelfedezeti biztosítások munkanélküliség kockázatai esetén az MNB a megfelelő szintű szolgáltatás nyújtásához fontosnak tartja, hogy a kockázatvállalás kiterjedjen a munkáltató általi felmondáson kívül, a munkaviszony munkáltató által kezdeményezett közös megegyezéssel megszüntetésére is. A közös megegyezéssel történő munkaviszony-megszüntetés csak azon esetekben kerüljön kizárásra, ahol egyértelműen igazolható, hogy a biztosított kezdeményezésére történt a jogviszony közös megegyezéssel való megszüntetése. A munkáltató által kezdeményezett közös megegyezéssel való megszüntetés igazolására utólag is biztosítson lehetőséget a biztosító.
8. A termékek megfelelő ár-érték arányának eléréséhez lényeges a biztosítási események körének bővítésével egyidejűleg a hitelfedezeti biztosításokban alkalmazott kizárások számának és terjedelmének ésszerű és indokolható szinten tartása, a célpiac igényeihez történő alakítása. Az általános POG elvárásoknak megfelelően szükséges nyomon követni a kizárások hatásait, így különösen a kárigények elutasításának arányát és indokait, a

fogyasztói panaszok számának és témájának alakulását, és mindezek alapján szükség esetén úgy módosítani a termékfeltételeket, hogy azok tükrözzék és kielégítsék a célpiacon igényeit és szükségleteit.

9. Az MNB jó gyakorlatnak tartja a hitelfedezeti biztosításokban a veszélyes tevékenységek, sportok és hobbik esetében a szűkített tartalmú és jelenlegi gyakorlatokban alkalmazott általános megfogalmazásoknál konkrétabban meghatározott kizárások alkalmazását. Így például a vitorlázás, mint veszélyes sport kizárása helyett alkalmazható a „nyílt tengeri vitorlázás” (akár specifikálva az óceáni átkelésre, versenyvitorlázásra) kizárása, merüléssel összefüggő kockázatok esetén a „búvázkodás 20 méter alatt”, továbbá a hegymászás esetében „hegymászás 5000 méter felett” vagy utcai motorozás kizárása helyett a „motorkerékpáros versenyzés” kizárásként való megfogalmazása. Az MNB jó gyakorlatnak tartja továbbá, ha a biztosító felülvizsgálja a fedezett kockázatok körét azok bővítése érdekében.
10. Az MNB jó gyakorlatnak tartja azt az – általánosan is használt – szerződéses kikötést, mely szerint a hitelfedezeti biztosításokban a biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító a fennálló hiteltartozást vagy az esedékes havi törlesztőrészt nem az ügyfél, hanem a hitelt, illetve a kölcsönt nyújtó részére fizeti meg.
11. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy – a jogszabályi elvárásoknak megfelelően – a biztosítási szerződési feltételekben minden egyes önálló fedezet esetében szükséges meghatározni, hogy a biztosítási esemény bekövetkezése esetén milyen szolgáltatásokat – melyek bizonyos költségek megtérítését is magukban foglalhatják –, milyen okiratok bemutatása ellenében teljesít a biztosító, ennek során a biztosító a szolgáltatása teljesítésének esedékességét csak olyan okirat bemutatásától teheti függővé, amely a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükséges. A jogszabályi elvárásoknak megfelelően szükséges a hitelfedezeti biztosítások szerződési feltételeinek felülvizsgálata és a biztosító szolgáltatásának teljesítéséhez szükséges okiratok körének megfelelő kialakítása.
12. A biztosítói szolgáltatásnyújtás elutasításának gyakori oka a hitelfedezeti biztosításoknál a biztosított előzménybetegsége. Az elutasított kárigények számának csökkentése céljából az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a biztosító az előzménybetegségből eredő biztosítási eseményekre is kiterjeszti a kockázatvállalását vagy a kockázatviselés kezdetétől számított két éven túl már ne zárja ki az előzménybetegségeket. Az igényfelmérés és ügyféltájékoztatások során a biztosító fokozottan legyen figyelemmel arra, hogy az adott ügyfél esetében milyen kizárások merülhetnek fel és ezekről a szerződéskötés előtt egyértelműen tájékoztassa az ügyfelet.

II.2. Az ügyfélszempon্তু mutatók kialakítására és alkalmazására vonatkozó szabályok

13. A hitelfedezeti biztosítások ügyfélértékének meghatározásához – a rövid- és hosszútávú trendek értékelése mellett – szükséges legalább a következő mutatószámok meghatározása és azok folyamatos monitorozása:
 - a) kárhányad;

- b) bejelentett károk számának alakulása, figyelemmel az állomány nagyságára, ennek alakulására is;
- c) elutasított kárigények aránya;
- d) jutalékhányad;
- e) panaszok számának, valamint a panasz okok alakulása termékszínten és fedezetenként.

További ügyfélértéket mérő mutató lehet a költséghányad, a kockázati (nettó) díj aránya a bruttó díjhoz viszonyítva, a kockázati díjból tényleges kárszükségletre fordított rész aránya.

14. A megfelelő ügyfélérték biztosítása érdekében az MNB elvárja, hogy a biztosítói profit- és költségfedezet, valamint közvetítői jutalék és egyéb ösztönzők együttes aránya az adó nélkül számolt bruttó díjra vetítve (továbbiakban vállalkozóidíjrész-korlát) ne haladja meg a 70%-ot. A vállalkozóidíjrész-korlátnak az ajánlás 88. pontjában rögzített alkalmazási időtől szükséges megfelelni valamennyi aktívan terjesztett termék esetében. Az MNB elvárja, hogy az újonnan bevezetett termékek esetében a termékterv és díjkalkuláció készítésénél a biztosító feleljen meg a vállalkozóidíjrész-korlátnak. Az elvárt alkalmazási idő kezdetén már aktívan értékesített termékek esetében a vállalkozóidíjrész-korlát az újonnan kötött biztosítási szerződésekre vonatkozóan alkalmazandó. Az MNB elvárása továbbá, hogy a biztosító a termékfelülvizsgálatok során vizsgálja a 2027. január 1-jét követően terjesztett termékekhez kapcsolódó teljes meglévő állomány ügyfélértékének alakulását a vállalkozóidíjrész-korlát teljesülése érdekében. Amennyiben a tényleges ügyfélérték tartósan vagy lényegesen eltér a meghatározott célértéktől, megfelelő korrekciós intézkedést szükséges alkalmazni [pl. díjvisszatérítés, díjcsökkentés, nyereségmegosztás („profit-sharing”) kiterjesztése az ügyfelekre, kizárások számának csökkentése, többletfedezetek és -szolgáltatások nyújtása az ügyfelek számára].
15. A jellemzően hosszabb futamidejű, az ügyfelek élethelyzete szempontjából kiemelt érzékenységgű jelzaloghitelekhez és a babaváró támogatásról szóló 44/2019. (III. 12.) Korm. rendelet alapján nyújtott babaváró kölcsönökhöz kapcsolódó hitelfedezeti biztosítási termékek esetében a vállalkozóidíjrész-korlát mértéke 60%. A kockázatok mértékének tartam során változó alakulására tekintettel az MNB elvárása, hogy a biztosító statisztikai adatokkal alátámasztottan modellezze a termék átlagos megtartási idejét, amelynek legkésőbb felénél (de maximum 5 év után) szükséges elérni a meghatározott célértékeket. Elvárt, hogy a köztes időszakban a biztosító az egyes évekre vonatkozóan határozzon meg egyedi célértékeket, a termékfelülvizsgálatok során értékelje, hogy a mutatószámok értéke az elvárt pályán alakul, és határozzon meg küszöbértékeket, amelyek átlépése esetén korrekciós intézkedést szükséges alkalmazni.
16. A biztosító lehetőség szerint hívja fel a meglévő ügyfelek figyelmét az újonnan bevezetett, jelen ajánlásnak már megfelelő hitelfedezeti biztosítási termékek elérhetőségére. Amennyiben a meglévő ügyfél átlép az új termékbe, a várakozási idő alkalmazásától tekintsen el a biztosító, illetve a meglévő szerződés tartama alatt szerzett betegségeket az új termékbe átlépés esetén ne tekintse előzménybetegségnek.
17. Elvárás, hogy a biztosító a termék felülvizsgálatának elvégzése során különös figyelmet szenteljen a szolgáltatási igények elutasítási okainak elemzésére és az elutasítások számának

csökkentését célzó megfelelő intézkedések megtételére, ha a szolgáltatási igények elutasítása tartósan meghaladja a 30%-ot.

18. A megfelelő ügyfélérték kialakításakor és komplex értékelésekor jó gyakorlatként értékeli az MNB az ügyfelek igényérvényesítésének megkönnyítésére, a kárrendezési folyamat egyszerűségére, rugalmasságára és a kárrendezési idő csökkentésére vonatkozó mutatószámok kialakítását.
19. A termékmonitoring és felülvizsgálat során elvárt
 - a) aktuáriusi szempontból – megfelelő időközönként – a kockázati díj megfelelőségének vizsgálata (pl. a várt és tényleges kárhányadok kockázatonkénti nyomon követése);
 - b) az árazáskor alkalmazott aktuáriusi, illetve költségfeltételezések nyomon követése, visszamérése, értékelése;
 - c) megfelelő időközönként a termékbe épített költségek és jutalékok szintjének, ügyfélszempontú megfelelőségének vizsgálata;
 - d) állományalakulás, értékesítés részletes elemzése az ügyfélérték szempontjából, és a korábbi várakozásokhoz viszonyított eltérések lehetséges káros hatásainak vizsgálata az ügyfelekre.

III. A hitelfedezeti biztosítások értékesítésére vonatkozó elvárások

20. A szabad szolgáltatóváltást, a termékek jobb összehasonlíthatóságát és a piaci verseny élénkítését elősegítő intézkedésnek tartja az MNB az egyedileg (nem csoportos biztosításként) megköthető hitelfedezeti biztosítások kialakítását, és azok önállóan történő értékesítését.
21. Az MNB a jelen melléklet 20. pontjában foglaltakon túlmenően jó gyakorlatnak tartja, ha a hitelfedezeti biztosítások nem kizárólag csak újonnan kötött hitelhez kapcsolódóan érhetők el, hanem meglevő hitelek mellé is köthetők.
22. Az MNB a biztosítótól elvárja a biztosítási termékek elérhetőségének javítása érdekében a hitelfedezeti biztosítások értékesítési csatornáit és értékesítési módjainak felülvizsgálatát és lehetőség szerint azok bővítését. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, hogy az online köthető hitel- és kölcsöntermékek mellé online formában lehessen hitelfedezeti terméket is választani.

IV. A hitelfedezeti biztosítások esetén felmerülő káros érdekütközés kezelésére irányuló elvárások

23. Az MNB – az EIOPA hitelfedezeti biztosításokkal kapcsolatban végzett témavizsgálat eredményeivel összhangban lévő – álláspontja szerint a biztosító és az értékesítő nyereségmegosztási („profit-sharing”) típusú megállapodása növelheti az ügyfélérdekeket is érintő összeférhetetlenséget azzal, hogy az biztosításközvetítőt a nagy számú értékesítés mellett abban teheti érdekeltté, hogy a kárkifizetések ne legyenek túl magasak. Ebből következően az ilyen típusú megállapodások nem feltétlenül támogatják megfelelően az alapos és ügyféligényekhez illeszkedő termékajánlást, továbbá a mentesülési okok,

korlátozások, kizárások és egyéb, biztosító által támasztott feltételek alapos ismertetését az ügyfelekkel. Előzőek alapján az MNB javasolja a nyereségmegosztási jellegű megállapodások felülvizsgálatát.

V. Biztosításközvetítőként eljáró hitelintézetre és pénzügyi vállalkozásra vonatkozó elvárások

24. Annak érdekében, hogy a fogyasztók (biztosítottak) körében növekedjen a biztosítási szerződés, illetve az azzal járó szolgáltatások előnyeinek és igénybevehetőségének tudatossága, az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az eljáró hitelintézet és pénzügyi vállalkozás a hiteltörlesztés elmulasztása esetén kiküldendő tájékoztatót, felhívó levelet – figyelemfelhívó módon – kiegészíti
- a) azzal, hogy az adós rendelkezik hitelfedezeti biztosítással;
 - b) rövid ismertetéssel a biztosítás által fedezett esetekről;
 - c) a biztosítási szolgáltatás igénylése folyamatának rövid leírásával;
 - d) a biztosító ügyfélszolgálatának közvetlen elérhetőségével, ahol az ügyfél további felvilágosítást kérhet.
25. Amennyiben a hitelfedezeti biztosítások értékesítésében és terjesztésében biztosításközvetítőként eljáró hitelintézet vagy pénzügyi vállalkozás is a termék előállítójának tekinthető – azaz ha a közvetítő tevékenység eseti alapon történő átfogó elemzése alapján úgy tűnik, hogy a biztosításközvetítő önállóan dönt a biztosítási termék egyes lényeges tulajdonságairól és fő elemeiről, ideértve a fedezetet, a költségeket, a kockázatokat, a célpiacot vagy a kárkifizetéssel kapcsolatos jogokat –, úgy az MNB elvárja, hogy a kötelező társelőállítói megállapodásban rögzítésre kerüljenek
- a) annak részletei, hogy a hitelintézet, pénzügyi vállalkozás az ügyfélprofilozási adatokat – hitelprofil, élethelyzet – hogyan használja fel;
 - b) annak előírása, hogy a termékmonitoring keretében a hitelintézet, pénzügyi vállalkozás készítsen negyedéves belső jelentést és azt ossza meg a biztosítóval, különös tekintettel a biztosítottak fontosabb paramétereire, az értékesítés módjára (telefon/online/személyes), a hozzákötési arányokra, valamint arra, hogy a biztosító teljesítése hány esetben volt eredményes a hitel fenntartása érdekében és hány esetben segített a végrehajtás/behajtás költségeinek megelőzésében vagy csökkentésében;
 - c) annak elvárása, hogy a hitelfedezeti biztosítási termékkel vagy annak értékesítésével összefüggő, a pénzügyi intézmény által elvégzett valamennyi panaszelemzést a biztosító részére adják át.