



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK FELÜGYELETÉÉRT ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT FELELŐS ALELNÖK

Iktatószám: 139135-1/2020

VEZETŐI KÖRLEVÉL
a koronavírus terjedése által okozott helyzetben elvárt kockázatmentesítő lépésekről

Tisztelt Cégvezető/Ügyvezető!

A koronavírus 2020. március elejére olyan mértékben terjedt el világszerte, hogy a járvány megfékezése érdekében számos országban már nagyon komoly, a mindennapi életet korlátozó intézkedéseket kellett bevezetni. Ezen intézkedések negatív gazdasági következményei pontosan még nem becsülhetők, de a vírus terjedése miatt hatásuk egyre súlyosabbnak látszik, ami jelentős kockázatot jelent az Európai Unió gazdasági és pénzügyi helyzetére.

Ebben a helyzetben a Magyar Nemzeti Bank (MNB) kiemelt feladatának tartja, hogy folyamatosan nyomon kövesse a gazdasági és pénzügyi rendszerben zajló folyamatokat, mielőbb felmérve és azonosítva a járvány terjedésének hatására megjelenő kockázatokat és emellett felhívja a felügyelete alatt álló intézmények figyelmét a jelen rendkívüli helyzetben elvárt intenzív kockázatteljáró és kockázatokat kontrolláló lépésekre.

Tekintettel arra, hogy ezen folyamatok a pénzügyi és biztosítási szektort egyaránt érintik, így az ezen piacon tevékenykedő Közvetítőket is (Közvetítők), kérjük a tevékenységét érintő releváns elvárásoknak megfelelő intézkedések megtételére, ajánlások figyelembe vételére.

Az MNB felhívja a figyelmét, hogy tevékenysége során – az egészség megóvása érdekében tett intézkedések mellett – kiemelt figyelmet fordítson a folyamatos üzletmenet biztosítására.

Ennek keretében az MNB elvárja a Közvetítőtől, hogy:

- napi szinten kísérje figyelemmel a folyamatait és amennyiben bármilyen anomáliát tapasztal, arról soron kívül küldjön értesítést az MNB részére, a Közvetítő felügyelőjén keresztül,
- biztosítsa a napi üzletmenet folytonosságát, valamint aktualizálja az adott helyzet alapján a BCP terveit – amennyiben rendelkezik ilyennel,
- folyamatosan tájékoztassa az ügyfeleit, partnereit és a részére szolgáltatást nyújtó intézményeket, személyeket az üzletmenetet és a kapcsolattartást érintő fontosabb változásokról,
- tegyen lépéseket, hogy a szolgáltatásai és a kapcsolattartás személyes érintkezés nélkül is biztosítva legyen,
- fordítson kiemelt figyelmet a saját működési kockázatainak feltárására,
- tegyen meg minden elvárható intézkedést munkavállalói védelme érdekében.

Az MNB elvárja továbbá, hogy egyes kritikus esetekben haladéktalanul tájékoztassák az MNB-t, ha:

- valamely a Közvetítő részére tevékenységet végző partnere kritikus helyzetbe kerül,
- a folyamatos üzletmenet sérülésének kockázata fennáll,
- a prudens működését veszélyeztető, vagy az ügyfelek széles körét érintő kockázat kerül azonosításra.

Kérjük a Közvetítőt, hogy a mindennemű ügyfélkiszolgálási tevékenység (ügyfélszolgálat, értékesítés, panaszkezelés) folytonos működtetése érdekében az ügyfeleket a távkapcsolatok (a telefonos és az elektronikus ügyintézés) irányába tereljék, valamint ezeken a csatornákon biztosítsák a megfelelő kapacitást.

Mivel a Közvetítők esetében az értékesítés egyik fő csatornája a személyes kommunikáció, mely jelen helyzetben erősen ellenjavallt, ezért az MNB kifejezetten kívánatosnak tartja, hogy különösen az értékesítési folyamatokat igyekezzenek alternatív csatornákra terelni. Azokban a helyiségekben, ahol mégis elkerülhetetlen a személyes kontaktus, szíveskedjenek a lehető legnagyobb mértékben biztosítani mind az ügyfél, mind pedig az ügyintéző részére a megfelelő szintű védelmet a kockázatcsökkentő alapfeltételek megteremtésével (pl. folyamatos takarítás, fertőtlenítés, kézfertőtlenítő biztosítása, 2 méteres távolság betartása, kézfogás kerülése). Kérjük ezen intézkedéseket együttműködő partnereikre is terjesszék ki.

A papír alapú dokumentumoknak – mint lehetséges vírushordozóknak – a feldolgozása előtt javasolt azok pár napos „karanténba helyezése”, ugyanakkor felhívjuk a Közvetítő figyelmét a vonatkozó jogszabályi határidők betartására. A jogszabályi határidőket még a papír alapú dokumentumok „karanténba helyezése” esetén is be kell tartani. Amennyiben a papír alapú dokumentumok „karanténba helyezése” a Közvetítő belső szabályzatban meghatározott – a jogszabályi határidőn belüli – teljesítési határidejétől történő eltérést eredményezne, az ügyfeleket indokolt tájékoztatni a várható késedelemről.

Az MNB az új belépők toborzására, mentorálására vonatkozóan szintén elvárja, a fentiekben részletezett javaslatok betartását, és kéri, hogy a belépéshez szükséges hatósági, valamint a termékekkel kapcsolatos képzéseket, továbbképzéseiket távoktatás keretei között biztosítsák. Az MNB kéri továbbá, hogy az ideiglenesen felfüggesztett hatósági vizsgáztatás elindulásáig, jelezzék az utánpótlással kapcsolatos kieséseket, esetleges értékesítési akadályokat.

Kérjük, hogy a pénzügyi közvetítők az alábbiakra különös figyelmet fordítsanak:

Március 18-án megjelent a koronavírus gazdaságot érintő hatásának enyhítése érdekében szükséges intézkedésekről szóló 47/2020. (III.18.) Kormányrendelet, amely többek között a hitelekről is rendelkezik (törlesztési moratórium, teljes hiteldíjmutató maximalizálása), ezért feltehető, hogy megnövekedhet a Közvetítőhöz érkező ügyfélmegkeresések száma, mellyel kapcsolatban az MNB a Közvetítőktől elvárja az esetlegesen megnövekedő ügyfélérdeklődésre való operatív és szakmai felkészülést, illetve az előzőekben már javasolt, az ügyfelek elektronikus csatornák irányába való terelését is.

Kérjük, hogy a biztosításközvetítők az alábbiakra különös figyelmet fordítsanak:

Ezúton tájékoztatjuk, hogy az MNB jelen helyzetben – a megjelent hitelintézeti sajtóközleménnyel összhangban – vezetői körlevélben javasolja a biztosítóknak, hogy a bankokkal együttműködésben lehetőség szerint dolgozzanak ki és kínáljanak olyan termékeket (mint például a hiteltörlesztési biztosítás) az ügyfelek számára, amelyek valós és azonnali segítséget nyújthatnak a gazdasági helyzet kedvezőtlen változása esetén, illetve az átmeneti hiteltörlesztési nehézséggel szembesülő ügyfelek számára. Az MNB elvárja a biztosítóktól, hogy az ilyen célt szolgáló, már létező termékek ügyfelek általi elérhetőségét továbbra is tegyék lehetővé.

Ehhez kapcsolódóan az MNB elvárása a Közvetítők felé, hogy ezen – várhatóan csökkentett jutaléktartalmú – termékek értékesítését helyezték előtérbe; segítve ezzel az ügyfélkörük hosszú távú anyagi stabilitásának fenntartását és ezzel a hosszú távú, bizalmon alapuló ügyfélkapcsolat megerősítését is.

A Közvetítőknek javasolt az eddigi stratégiájukat felülvizsgálva az előbbiekben említett – várhatóan csökkentett jutaléktartalmú, de az ügyfelek széles körének valós segítséget nyújtó – termékek tömeges értékesítése irányában lépéseket tenni.

Kérjük, hogy mind a pénzügyi-, mind a biztosításközvetítők legyenek figyelemmel az alábbiakra:

Amint arról már bizonyára értesültek, az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány megelőzése, illetve következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében elrendelt veszélyhelyzet során teendő intézkedésekről szóló 41/2020. (III. 11.) Korm. rendelet (41/2020. Korm.rendelet) 4. § a) pontja alapján e rendelet hatálybalépésétől (2020. március 12.) a magyar állampolgárok Magyarország területén hatályos, lejáró

hivatalos okmányai a veszélyhelyzet megszűnését követő 15 napig érvényesek. E rendelkezés alapján a közvetítők a veszélyhelyzet ideje alatt és a veszélyhelyzet megszűnését követő 15 napig elfogadhatják a lejárt érvényességű hivatalos okmányokat.

Az MNB felhívja a figyelmet a Pmt. 15. §-ban szabályozott egyszerűsített ügyfélátvilágítással kapcsolatos rendelkezésre, melynek (3) bekezdése szerint a szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott intézkedéseket

- a) a szolgáltató által üzemeltetett, biztonságos, védett, az 5. §-ban meghatározott felügyeletet ellátó szerv által meghatározott módon, előzetesen auditált elektronikus hírközlő eszköz útján, vagy
- b) az ügyfél személyes megjelenése hiányában az ügyfél által postai úton küldött okiratmásolatok és nyilatkozatok alapján is elvégezheti.

Az ügyfélátvilágítások rendje a koronavírusra tekintettel elrendelt veszélyhelyzet miatt nem változott, azonban a felügyelt intézmények a szövetségeken keresztül jelezhetik a jogalkotó és az MNB, mint jogalkalmazó irányába azokat a változtatási igényeiket, amelyeket rendkívüli helyzet miatt javasolnak, gyakorlati tapasztalataik alapján.

Az MNB jelen helyzetben felhívja a Közvetítő figyelmét a kommunikáció kiemelt fontosságára. Javasoljuk, hogy mind honlapon, mind elektronikus levél formájában hívják fel az ügyfelek figyelmét a koronavírus járvány hatására tett intézkedésekre, különös tekintettel a szokásos ügymenettől eltérő változtatásokra.

Az MNB elvárja továbbá, hogy amennyiben a Közvetítő által az ügyfelek széles körét érintő kockázat kerül azonosításra vagy a folyamatos üzletmenet sérülésének kockázata állna fenn, haladéktalanul tájékoztassák az MNB-t.

Végül felhívjuk szíves figyelmüket arra, hogy az MNB a nem-helyszíni felügyelés keretében az eddigi gyakorlathoz képest intenzívebb kommunikációt folytat majd az intézményekkel. Ez azt szolgálja, hogy az MNB a szektor teljesítményéről, a kockázatok alakulásáról naprakész információkkal rendelkezzen.

Együttműködésüket köszönöm!

Budapest, 2020. április 03.

Tisztelettel:

Dr. Kandrács Csaba
a Magyar Nemzeti Bank alelnöke
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT