



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK FELÜGYELETÉÉRT ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT FELELŐS ALELNÖK

136482-1/2020

**VEZETŐI KÖRLEVÉL**  
**a koronavírus terjedése által okozott helyzetben elvárt kockázatmentesítő lépésekről**

**Tisztelt Biztosítóvezető!**

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, emellett felhívja a felügyelete alatt álló intézmények figyelmét a jelen rendkívüli helyzetben elvárt intenzív kockázattaljáró és kockázatokat kontrolláló lépésekre.

Az elmúlt napok tőkepiaci kereskedését jellemző és a közeljövőben várhatóan fennmaradó turbulenciára és volatilitásra való tekintettel az MNB ezúton felhívja a Biztosító figyelmét, hogy tevékenysége során – az egészség megóvása érdekében tett intézkedések mellett – kiemelt figyelmet fordítson a szerződők vagyonának megóvására és a folyamatos üzletmenetre.

Ennek keretében az MNB elvárja a Biztosítótól, hogy:

- biztosítsa a napi üzletmenet folytonosságát, valamint az adott helyzet alapján a BCP terveit aktualizálja,
- befektetési portfóliójában lévő olyan eszközöket, amelyek árfolyama a vírus hatására volatilisabbá vált, kiemelt figyelemmel kísérjék,
- napi szinten figyelemmel kísérje a folyamatait, ezen belül kiemelt fókusszal legyen a pénzkiáramlás vagy bevételkimaradást okozó ügyfélviselkedésre (pl. visszavásárlás, díjmentesítés, törlés);
- a bankokkal együttműködésben kínáljon olyan termékeket, melyek segítik a nehéz helyzetbe került ügyfeleket,
- kiemelt figyelmet fordítson a kockázatkezelési tevékenységre.

Az MNB elvárja továbbá, hogy egyes kritikus esetben haladéktalanul tájékoztassák az MNB-t, úgy mint:

- jelentős változás következik be a visszavásárlási, pénzkivonási és díjnyemfizetési, törlési trendekben,
- a Biztosító prudens működését veszélyeztető, vagy az ügyfelek széles körét érintő kockázat kerül azonosításra,
- valamely kihelyezett/kiszervezett tevékenységet végző partnere kritikus helyzetbe kerül,
- a folyamatos üzletmenet sérülésének kockázata fennáll.

Kérjük a Biztosítót, hogy a mindennemű ügyfélkiszolgálási tevékenység (ügyfélszolgálat, értékesítés, panaszkezelés, kárrendezési tevékenység) folytonos működtetése érdekében az ügyfeleket a távkapcsolatok (a telefonos és az elektronikus ügyintézés) irányába tereljék, valamint ezeken a csatornákon biztosítsák a megfelelő kapacitást. 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, 2 méteres távolság betartása, kézfogás kerülése). Kérjük ezen intézkedéseket együttműködő partnereikre is terjesszék ki.

A Biztosítók befektetési portfóliójában található eszközök között található hitel (kötvény) és részvényjellegű kitétségekkel kapcsolatosan az MNB elvárása, hogy a biztosítók azonosítsák azon eszközöket – akár az iparági érintettség, akár a gazdasági függőség, akár a földrajzi lokáció, akár a tulajdonosi kör vagy más ismérvek alapján – amelyeket a koronavírus terjedése által okozott negatív következmények fokozottan érintenek.

Ezek lehetnek a teljesség igénye nélkül:

- a koronavírus által erősen fertőzött (*például Kína, Dél-Korea, Irán, Olaszország*), illetve a fertőzés terjedését megelőző szankciókkal erősen érintett területeken működő vállalatok, illetve ezek leányvállalatai;
- olyan, nemzetközi beszállítói/termelési/ellátási láncolatban érintett vállalatok, melyek fontos beszállítói/vevői kapcsolatban állnak a koronavírus által erősen fertőzött, illetve a fertőzés terjedését megelőző szankciókkal erősen érintett területeken működő vállalatokkal;
- az idegenforgalmi, vendéglátási, szállítmányozási, logisztikai ágazatban tevékenykedő vállalatok;
- olyan vállalatok, melyek menedzsmentje, vagy valamely más kulcsterülete a koronavírus által okozott hatások (*karantén, utazási tilalom, fertőzés stb.*) miatt korlátozottan vagy egyáltalán nem tud működni, gazdasági nehézségeket okozva.

A fent említett, a koronavírus terjedése által okozott gazdasági kockázatoknak elsődlegesen kitétt eszközök tekintetében az MNB az általánosnál szorosabb és intenzívebb monitoring tevékenységet vár el.

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, lejárt hivatalos okmányai a veszélyhelyzet megszűnését követő 15 napig érvényesek. E rendelkezés alapján a biztosítók 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 igényeket, amelyeket rendkívüli helyzet miatt javasolnak, gyakorlati tapasztalataik alapján.

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

Javasoljuk továbbá felhívni a szerződők figyelmét arra is, hogy az életbiztosítási termékek túlnyomórészt hosszú távú célokat szolgáló megtakarítási termékek, illetve befektetések, amelyeket még nehezebb gazdasági körülmények esetén is érdemes folyamatosan fenntartani, hiszen az idő előtti visszavásárlásuk esetén nem tudják kiteljesíteni céljukat és az ügyfelek nem kívánatos veszteségeket szenvedhetnek el.

Felhívjuk ehhez kapcsolódóan a Biztosító figyelmét az életbiztosítások esetében az esetlegesen kedvezőtlen visszavásárlási, pénzkivonási és díjnemfizetési trendek szoros monitoringjára. Ennek keretében napi szinten értékeljük az ügyfelek viselkedésben bekövetkező változásokat, valamint a pénzáramlás mértékét és annak hatásait. A megtörtént kifizetések figyelése mellett kérjük szíveskedjenek a beérkező kérelmeket is naponta monitorozni és a trendváltozásokat értékelni. A nem-életbiztosítások esetében kérjük, fordítsanak kiemelt figyelmet az esetleges rendkívüli vagy jelentős mértékű törlésekre. Amennyiben a Biztosító prudens működését veszélyeztető, vagy az ügyfelek széles körét érintő kockázat kerül azonosításra, azaz jelentős számú törlésre, visszavásárlásra, díjnemfizetésre vonatkozó kérelem érkezik be, arról haladéktalanul tájékoztassák az MNB intézményi kapcsolattartóját.

A koronavírus okozta gazdasági hatások a háztartásokat is negatívan érintik, ideiglenesen befolyásolva a lakossági ügyfelek visszafizetési és hitelfelvételi képességét. A munkaerőpiaci és így a háztartási jövedelmi helyzet romlásával járó kockázatok biztosítások útján is csökkenthetők. Javasoljuk a Biztosítónak, hogy a megjelent hitelintézeti sajtóközleménnyel összhangban, lehetőség szerint dolgozzon ki és kínáljon az ügyfelek számára olyan termékeket, amelyek valós és azonnali segítséget nyújthatnak a gazdasági helyzet kedvezőtlen változása esetén átmeneti hiteltörlesztési nehézséggel szembesülő ügyfelek számára. Az MNB elvárja, hogy az ilyen célt szolgáló, már létező termékek ügyfelek általi elérhetőségét a Biztosító továbbra is tegye lehetővé, valamint részesítse előnyben az értékesítés során, rövid várakozási idővel (pl. 1-2 hónap), és megfelelően hosszú (pl. 1 éves) törlesztésátvállalással. Az ilyen típusú termékek esetén bár a kockázati kitettség megnövekedhet, azonban az MNB kívánatosnak tartja, ha a biztosítási kockázat esetleges emelkedését a biztosítók nem díj-, hanem költség-, ezen belül is elsősorban jutalékoldalon veszik figyelembe. Az MNB véleménye szerint a termékek tömegesebb elterjedésével és a veszélyközösség növekedésével összhangban hosszú távon kiegyensúlyozható díj- és költségstruktúra és ezzel ügyfélbarát termékek kidolgozására ad lehetőséget.

Azon biztosítóknak, amelyek aktívak a kezesi biztosítások területén, fel kell készülniük arra, hogy még megfelelően monitorozott szerződők esetében is megnőhet a fizetésektelenség kockázata, illetve veszélybe kerülhet a szerződés tárgyát képező teljesítés. Felhívjuk a figyelmet ezen kockázat szoros figyelemmel kísérésére, a szükséges és alkalmas kockázatcsökkentő intézkedések meghozatalára.

Ugyanezen megközelítés alkalmazása indokolt a viszontbiztosítási szerződések tartalmának áttekintése és értékelése esetén abból a szempontból, hogy a meglévő fedezet egy sokkhelyzetben is megfelelő védelmet nyújt-e a Biztosító számára. Emellett elengedhetetlen a viszontbiztosítási partnerek egyedi kockázatainak monitorozása és újraértékelése is.

Az intézményeknek fel kell készülniük arra is, hogy a reálgazdaság teljesítményének visszaesése a biztosítási tevékenységre is jelentős hatással lehet. Ez alapján az MNB számos területen szükségesnek látja a kockázatok lehető legmélyebb elemzését, illetve ezek kezelésére szolgáló tervek és eljárások kidolgozását, alkalmazását.

A biztosítók működésének biztonsága szempontjából alapvető fontosságú a tőkehelyzet megfelelő szintjének biztosítása. A Magyar Nemzeti Bank folyamatos tőkemegfelelést biztosító volatilitási tőkepuffer tartásáról szóló 6/2016. (VI.14.) számú ajánlásában foglaltak betartása biztosíthatja a kielégítő tőkehelyzetet egy turbulens piaci helyzetben is. A tőkemegfelelés stabilitásának biztosítása, az intézmény

ellenállóképességének további megszilárdítása érdekében az eleve prudens működés mellett is megfontolandó az osztalékpolitika újragondolása is.

Az MNB az előzőekben részletezett területen túlmenően a Biztosító teljes működése és kockázatai tekintetében javasolja alkalmazni a kiterjesztett fókuszú monitoring tevékenységet. Ennek keretében elvárás, hogy a Biztosító vezető testületei mellett az illetékes bizottságok is aktívan foglalkozzanak a kérdéssel. Ebben a kockázati bizottságnak, illetve az adott intézménynél ezt a szerepet ellátó bizottságnak van kiemelt szerepe. Az MNB felhívja a Biztosító figyelmét, hogy a koronavírussal összefüggésben azonosított kockázatokról, valamint a megtett intézkedésekről számoljon be a rendszeres kockázati jelentéseiben. A jelentést minden esetben dokumentált módon tárgyalja meg az intézmény irányítási jogkörrel rendelkező vezető testülete is.

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!

Tisztelettel:

Dr. Kandrács Csaba  
alelnök  
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT