



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK FELÜGYELETÉÉRT ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT FELELŐS ALELNÖK

Iktatószám: 489063-4/2022

Vezetői körlevél a lakásbiztosítások alkuszi felülvizsgálatának elvárásáról

A vezetői körlevél címzettjei a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 398. § (1) bekezdésében meghatározott független biztosításközvetítők (a továbbiakban: alkusz).

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) kiemelt feladata a pénzügyi közvetítőrendszer stabilitásának fenntartása, valamint a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevők érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. Ezen feladatához kapcsolódó felügyelési tevékenysége során az MNB különös figyelmet fordít az európai uniós, valamint hazai jogszabályokban foglalt, fogyasztói érdekeket védő előírások következetes betartására, illetve az azokban megfogalmazott fogyasztóvédelmi elvek és szempontok érvényre juttatására.

A lakásbiztosítással rendelkező háztartások számára a károk kockázatának megfelelő lefedettsége kiemelt jelentőséggel bír. A jelenleg fennálló lakásbiztosítások száma meghaladja a hárommilliót, ekként a fogyasztók széles köre rendelkezik ilyen típusú biztosítással, ezért is erre a biztosítási termékre az MNB külön figyelmet fordít.

Jelen vezetői körlevél célja az MNB már meglévő lakásbiztosítások felülvizsgálatával kapcsolatos elvárásainak megfogalmazása annak érdekében, hogy a jelenleg élő lakásbiztosítási szerződések naprakészek legyenek és mindenkor igazodjanak a szerződés által fedezni kívánt ingóságok és ingatlan aktuális értékéhez.

Egy ingatlan felújítása, korszerűsítése, esetleges átalakítása és bővítése, az ingatlan értéknövekedéséhez vezethet, illetve a magasabb értékű ingóságok is eredményezhetik a meglévő lakásbiztosítások elavulását, hiszen a biztosítási összegek aktualizálásának elmaradása azzal járhat, hogy a kárrendezés során alulbiztosítottá válhatnak otthonok, vagy egyéb, biztosítással érintett ingatlanok. Az ingatlanok értékét a felújítás és beruházás mellett külső tényezők is alakíthatják, így az építőipari alapanyagok drágulása mellett a megnövekedett munkadíjak is komoly hatással lehetnek egy esetlegesen bekövetkező kár utáni újjáépítés költségeire.

Az alkusznak is van felelőssége a fentiekben leírt alulbiztosítottság elkerülésében, mivel az alkusz az ügyfél megbízásából eljáró biztosításközvetítő, akinek a tevékenysége a biztosítási szerződés megkötése mellett kiterjedhet – az ügyfél képviseletében – a szerződés megkötésére, a megbízó igényeinek érvényesítésében történő közreműködésre. A Bit. vonatkozó rendelkezései alapján az alkusz – mint független biztosításközvetítő – a tevékenysége során a biztosítási szakmai szabályokat mindenkor megtartva köteles eljárni, az e kötelezettsége elmulasztásáért felelősséggel tartozik.

A fentiekre tekintettel az MNB elvárja az alkusztól, hogy ameddig az adott lakásbiztosítás szerződőjével – a szerződés rendszeres felülvizsgálatára is kiterjedő – élő alkuszi megbízása van, úgy az általa közvetített lakásbiztosítást a szerződés évfordulóját legalább 2 hónappal megelőzően, 2 évente vizsgálja felül, mely felülvizsgálat eredményéről az érintett szerződőt tájékoztassa, a folyamatot pedig (felülvizsgálat dátuma, eredménye, szerződő tájékoztatása) az MNB által ellenőrizhető módon dokumentálja. A felülvizsgálatnak minden esetben ki kell térnie arra, hogy a biztosítási összeg a biztosítani kívánt vagyontárgyak értékét fedezi-e, mivel ezzel összefüggésben egy esetleges káresemény során ügyfélsérelem merülhet fel. Amennyiben a felülvizsgálat eredménye alapján a szerződő jelenlegi szerződése – az ingatlan és az ingóságok értéknövekedése okán – már nem nyújt megfelelő fedezetet, és ez által a szerződés módosítása indokolt, úgy szükséges a meglévő szerződés keretein belül áttekinteni a módosítás lehetőségeit.

Amennyiben a szerződés módosítása a meglévő szerződés keretein belül nem lehetséges, vagy a megváltozott helyzetben egy új szerződés megkötése előnyösebb lenne a fogyasztó számára úgy az ügyfél erre irányuló kifejezett szándéka esetén új igényfelmérés és új biztosítási ajánlatok dokumentált bemutatása szükséges.

Az alkusznak törekednie kell arra, hogy – amennyiben az ügyfél szándékával is megegyezik – olyan megállapodást kössön az ügyféllel, amely a lakásbiztosítás közvetítésének feladata mellett annak (illetve a fennálló lakásbiztosítás) rendszeres felülvizsgálatát és – ehhez kapcsolódóan, lehetőség szerint – az ügyfél aktív közreműködését is előírja (pl. információ szolgáltatás az ingóságok értékének változásáról).

A lakásbiztosítási piacon folyamatosan megjelenő újabb és újabb biztosítási konstrukciók mellett, az MNB 2017. évben útjára indította fogyasztóbarát minősítési rendszerét, amely minősítéssel ellátott termékek palettájába illeszkedően 2019-ben a biztosítók és az alkuszi érdekképviseletek közreműködésével megalkotta a Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítást (MFO). Az MNB a lakásbiztosítások piacára is bevezetett minősítési rendszerrel a piaci verseny élénkülését tűzte ki célul, elősegítve az egységes minimumfeltételeknek megfelelő, összehasonlítható és fogyasztóbarát szolgáltatást nyújtó pénzügyi termékek terjedését, ugyanakkor az MFO termék sajátosságai okán ezzel együtt jár az ügyfélmobilitás növelése, valamint a digitalizáció erősödése is. Az MFO azon túl, hogy leszűkítette a kizárások körét, és az átlagoshoz képest egy magas szolgáltatási csomagot nyújt, az MNB mérései szerint nagyságrendileg átlagosan 20%-os árelőnyt biztosító termékként érhető el a lakásbiztosítási piacon. Ezt az árelőnyt felhasználva a biztosítási összeg emelése esetén sem feltétlen emelkedik az ügyfél által fizetendő díj. A változó biztosítási konstrukciókra és szolgáltatásokra tekintettel így elképzelhető, hogy a korábban megkötött lakásbiztosításnál már jóval kedvezőbb feltételekkel köthet szerződést az ügyfél.

Az MNB a lakásbiztosítások értékesítése során mindenkor elvárja továbbá a 2021. szeptember 3. napján kelt, a Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás értékesítése során elvárt magatartásról szóló vezetői körlevélben foglaltak betartását.

Az MNB továbbá elvárja az alkusztól azt is, hogy amennyiben az ügyfél – hitelszerződésben rögzített – kamatkedvezményt kap a jelenlegi lakásbiztosítása után, és az alkusz a felülvizsgálat során másik biztosító termékét ajánlja részére, hívja fel az ügyfél figyelmét, hogy a váltás esetlegesen a kamatkedvezmény elvesztésével járhat.

A vezetői körlevél a felügyelt intézményekre kötelező erővel nem bíró felügyeleti szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott vezetői körlevél tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.

Az MNB a jelen vezetői körlevelet közvetlenül megküldi a Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetsége, a Magyar Biztosítási Alkuszok Szövetsége, a Magyar Biztosítók Szövetsége, valamint valamennyi, tevékenységi engedéllyel rendelkező alkusz részére, továbbá az MNB a honlapján is közzéteszi.

Fentiek teljesülését az MNB a jövőben fogyasztóvédelmi tevékenysége során, valamennyi rendelkezésre álló eszközzel vizsgálni és ellenőrizni fogja, így ezúton hívja fel a piac szereplőinek figyelmét jelen levélben foglaltak maradéktalan betartására.

Budapest, 2022. november 29.

Dr. Kandrács Csaba s.k

a Magyar Nemzeti Bank alelnöke
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT