



Iktatószám: 2182-62/2014.
Ügyintéző : dr. Tatár Péter
Tárgy: átfogó vizsgálat lezárása

H-JÉ-IV-20/2014 számú határozat

A Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.) (MNB) által a **Generali Önkéntes Nyugdíjpénztárnál** (székhely: 1066 Budapest, Teréz körút 42-44.) (Pénztár) lefolytatott átfogó vizsgálat során – az MNB Pénzügyi Stabilitási Tanácsának (PST) felhatalmazása alapján – az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozom.

1. Felszólítom a Pénztárat, hogy a jövőben a pénzügyi terveket a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban, megfelelően alátámasztva, a pénzügyi célok megvalósíthatóságára figyelemmel készítse el.
2. a) Felszólítom a Pénztárat, hogy teremtsen meg az összhangot alapszabálya és tagi kölcsön szabályzata között.

A Pénztár az a) pontban foglaltakat a jelen határozat kézhezvételét követő 90 napon belül teljesítse és a teljesítést – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB felé.

b) Felszólítom a Pénztárat, hogy a tagdíjfizetés elmulasztása joghatásainak egyértelmű meghatározása érdekében alapszabályának a tagdíjat nem fizető tagokra vonatkozó rendelkezéseit – alapszabályának módosításával – hozza egymással összhangba.

A Pénztár a b) pontban foglaltak teljesítését soron következő küldöttközgyűlését követő 30 napon belül – a küldöttközgyűlési dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB részére.

3. a) Felszólítom a Pénztárat, hogy panaszkezelési szabályzatát hozza összhangba a jogszabályi előírásokkal és a módosított panaszkezelési szabályzatot küldje meg az MNB részére.

A Pénztár az a) pontban foglaltak teljesítését jelen határozat kézhezvételét követő 90 napon belül – a módosított panaszkezelési szabályzatának csatolásával – igazolja az MNB részére.

b) Felszólítom a Pénztárat, hogy a jövőben panaszkezelési eljárása során a jogszabályi előírásoknak megfelelően járjon el.

4. Felhívom a Pénztárat, hogy tegye meg a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy az ügyfél-átvilágítási kötelezettség tekintetében maradéktalanul megfeleljen a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló jogszabályi előírásoknak.

A felhívás teljesítése érdekében megtett intézkedéseket jelen határozat kézhezvételét követő 90 napon belül – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB részére.

5. Felszólítom a Pénztárat, hogy hozamfelosztási szabályzatát a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a be- és kilépő tagok esetében követendő szabályokkal egészítse ki, továbbá azt maradéktalanul hozza összhangba a nettó hozambevételek felosztására vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel.

A Pénztár az előbbi felszólítást a jelen határozat kézhezvételét követő 90 napon belül teljesítse és – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB felé.

6. Felszólítom a Pénztárat, hogy a jövőben a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban hajtsa végre a tagdíjat nem fizető tagokkal szemben alkalmazott hozamlevonást azon nem fizető tagok tekintetében, akik részére a Pénztár a hozamlevonást megelőzően – a hozamlevonással érintett évben – hozamkifizetést teljesített.

7. Felszólítom a Pénztárat, hogy vagyonkezelői szerződését a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a vagyonkezelési irányelvek nem teljesülése esetén irányadó felelősségi szabályokkal egészítse ki.

A Pénztár a fentieket a jelen határozat kézhezvételét követő 90 napon belül teljesítse és – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB felé.

8. Felszólítom a Pénztárat, hogy az igazgatótanács elnöke e határozatot az igazgatótanács és az ellenőrző bizottság ülésén a közléstől számított 15 (tizenöt) napon belül, a pénztártagokkal a következő küldöttgyűlésen ismertesse.

Az MNB felhívja a Pénztár figyelmét, hogy amennyiben jelen határozati felszólításoknak, illetve felhívásnak nem, vagy nem teljes körűen, illetve késedelmesen tesz eleget, az MNB-nek jogszabályban biztosított intézkedések alkalmazására van lehetősége, ideértve a bírság kiszabását is.

Az MNB eljárása során eljárási költség nem merült fel.

A határozat ellen közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek nincs helye. Az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat felülvizsgálatát a közléstől számított 30 (harminc) napon belül jogszabálysértésre hivatkozással a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságtól keresettel kérheti. A keresetlevelet – a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címezve – az MNB-nél kell 3 (három) példányban benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben vagy az alperes közigazgatási szerv kereseti ellenkérelmének kézhezvételétől számított 8 (nyolc) napon belül írásban kérheti. Ennek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

Indokolás

A VIZSGÁLAT CÉLJA ÉS LEFOLYTATÁSA

Az MNB a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 62. §-a, 64. § (1) bekezdés a) pontja, 64. § (3) bekezdés d) pontja és a 64. § (5) bekezdése, valamint a 2014. január 8. napján kelt kiértécsítő levél alapján hivatalból indított felügyeleti ellenőrzési eljárás keretében – korlátozott terjedelmű és mélységű, nem teljes körű – átfogó vizsgálatot (**Vizsgálat**) folytatott le a Pénztárnál. A Vizsgálat részeként az MNB az MNB tv. 64. § (5) bekezdésére figyelemmel 2014. február 10–28. napja között helyszíni ellenőrzést tartott a Pénztár székhelyén. A Vizsgálat alá vont időszak (**Vizsgált Időszak**) 2011. március 4-től a vizsgálat lezárásáig terjedt.

Az MNB a Vizsgálat megállapításait a 2014. június 17-én kelt vizsgálati jelentésben (**Jelentés**) foglalta össze, és azt nyilatkozattételre megküldte a Pénztár részére, húsz napos határidő tűzésével. A Pénztár a Jelentést 2014. június 23-án vette kézhez.

A Pénztár a 2014. július 14-én az MNB-hez érkezett beadványában tájékoztatta az MNB-t a Jelentésben foglalt megállapításokkal kapcsolatos észrevételeiről (**Észrevételek**). Az Észrevételeket az MNB áttekintette, kiértékelte és a jelen határozat meghozatala során figyelembe vette.

A VIZSGÁLAT MEGÁLLAPÍTÁSAI, A MEGÁLLAPÍTÁSOK MINŐSÍTÉSE, AZ ÉSZREVÉTELEK ÉRTÉKELÉSE

1. A Pénztár pénzügyi terveinek vizsgálata

1.1 Megállapítás (tényállás)

Az MNB a Pénztár 2011., 2012. és 2013. évi éves pénzügyi terveinek vizsgálata során az alábbiakat állapította meg: 2011-ben a tagdíjbevételek tervezett összege a ténylegesen befolyt tagdíjbevétel 208,9%-a volt, azaz a befolyt tagdíjbevétel több mint kétszeresét tervezte a Pénztár. A működési tevékenység mérleg szerinti eredményének tervezett összege 2012-ben a tényleges mérleg szerinti eredmény 215,5%-a volt, azaz a tényleges működési eredmény több mint kétszeresét tervezte a Pénztár. Átlagosan közel tízszeres felültervezés tapasztalható a tagszervezői díjak előzetes kalkulációja esetében valamennyi vizsgált pénzügyi tervben. A vizsgált terv- és tényadatokat, illetve azok egymástól való eltéréseit a Jelentés 1.1. számú táblázata tartalmazza. (Jelentés 1.1. (1) pont, Pü.terv.1)

1.2 A Megállapítás minősítése

A Pénztár a pénzügyi tervezés során az éves pénzügyi tervek több tételét jelentős mértékben alul-, illetve felültervezte.

Az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.) 34. § (2) és (3) bekezdései szerint a pénzügyi tervnek alkalmasnak kell lennie arra, hogy a pénztártagok meggyőződjhessenek a pénztár pénzügyi céljainak megvalósíthatóságáról, a pénztár működőképességéről. Az éves pénzügyi tervnek megfelelő alátámasztottsággal és kellő részletezettséggel tartalmaznia kell a pénztár bevételeit és kiadásait meghatározó adatokat, különösen a várható taglétszámot, tagdíjbevételeket (munkáltatói hozzájárulásokat), adományokat, működési és szolgáltatási kiadásokat, valamint a befektetéseken elérendő hozamot.

A vizsgált pénzügyi tervek egyes tételeinek (tervadatainak) utóbb a tényadatoktól való jelentős mértékű eltérése azt mutatják, hogy a pénzügyi terveknek a Pénztár egyes bevételeit és kiadásait meghatározó tervadatai nem voltak kellő mértékben megalapozva, illetve nem kerültek megfelelő mértékben alátámasztásra. Előbbiektől alapján sérültek az Öpt. 34. § (3) bekezdésében foglaltak.

1.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

Az Észrevételekben a Pénztár arra hivatkozott, hogy 2013. július 1-jétől a pénzügyi tervek szorosan a tényadatok alapján készültek és a Pénztár a továbbiakban is ezt a gyakorlatot kívánja folytatni.

1.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár az Észrevételekben a jogsértést nem vitatta, csupán annak kiküszöbölése iránt tett intézkedéseiről tájékoztatta az MNB-t.

Az MNB a Pénztár által hivatkozott 2013. július 1. és 2014. június 30. közötti pénzügyi terv áttekintése alapján az alábbiakat állapította meg:

A működési tevékenység mérleg szerinti eredménye 2013. III. negyedévében alultervezett (63,08%), 2014. I. és II. negyedévében felültervezett (280,51%, 191,40%) volt. A tagszervezési díj mértéke továbbra is hozzávetőlegesen tízszeresen felültervezett, az eltérések egyes tételek esetében továbbra is jelentősek. Az MNB a megállapítást fenntartja.

1.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján jelen határozat rendelkező részének 1. pontjában felszólítottam a Pénztárat, hogy a jövőben a pénzügyi terveket a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban, megfelelően alátámasztva, a pénzügyi célok megvalósíthatóságára is figyelemmel készítse el.

2. A Pénztár szabályzatainak vizsgálata

2.1 A Pénztár alapszabályának és tagi kölcsön szabályzatának vizsgálata

2.1.1 Megállapítás (tényállás)

A Vizsgálat megállapította, hogy a Pénztárnak a Vizsgálat helyszíni szakasza időpontjában hatályos, 2013. szeptember 27-én kelt alapszabályának **(Alapszabály)** 25. § (1) bekezdése szerint a Pénztár a tagi kölcsön kérelemről 30 nap alatt köteles határozni. A Pénztárnak a Vizsgálat helyszíni szakasza időpontjában hatályos tagi kölcsön szabályzatának **(Szabályzat)** 4.2. pontja szerint ugyanakkor a Pénztár a tagi kölcsön igénylési kérelmeket a Pénztárhoz történő beérkezést követő 10 munkanapon belül bírálja el. (Jelentés 2.1. (6) pont, Term.1)

2.1.2 A Megállapítás minősítése

Az önkéntes kölcsönös nyugdíjpénztárak befektetési és gazdálkodási szabályairól szóló 281/2001. (XII. 26.) Korm. rendelet (**Öbr.**) 27. § (7) bekezdése az alábbiak szerint rendelkezik:

(7) A tagi kölcsön nyújtásának egyéb feltételeit a pénztár alapszabályában kell meghatározni.

Azzal, hogy a Pénztár két szabályzata – az Alapszabály és a Szabályzat – egymásnak ellentmondó rendelkezéseket tartalmaz a tagi kölcsön kérelmek elbírálási határideje tekintetében, a Pénztár megsértette az Öbr. fenti szakaszában foglaltakat.

2.1.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

Az Észrevételekben foglaltak szerint a Pénztár a tagi kölcsön szabályzatot 2014. augusztus 1-jei hatállyal módosítani fogja, az Észrevételekhez csatolta a még el nem fogadott szabályzat tervezetét.

2.1.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár – a jogsértést nem vitatva – a jogsértés kiküszöbölése érdekében előirányzott intézkedésekről számolt be. Az MNB a megállapítását fenntartja.

2.1.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 2 a) pontjában felszólítottam a Pénztárat, hogy teremtsen meg az összhangot alapszabálya és tagi kölcsön szabályzata között.

2.2 Az Alapszabály és a Pénztár kizárási ügyrendjének vizsgálata

2.2.1 Megállapítás (tényállás)

A Vizsgálat megállapította, hogy az Alapszabálynak a tagdíjat nem fizető tagok tagsági jogviszonyának megszüntetésére vonatkozó szakasza (16. § (6) bekezdés) az alábbiakat tartalmazza:

(6) A pénztártag tagsági jogviszonya a várakozási idő leteltét követően kizárással megszüntethető, ha a pénztártag a mindenkor érvényes havi egységes tagdíj tizenkétszeresének befizetését a megelőző 12 naptári hónapban nem teljesítette és a pénztár írásbeli felszólítása ellenére nem kezdeményezte átlépését másik pénztárba.

A Pénztár 2013. június 1-jétől hatályos – a Pénztár igazgatótanácsa (IT) által elfogadott – kizárások ügyrendje (**Ügyrend**) a 6. pontban a (6. Eljárási szabályok, Kizárás végrehajtása a)-d) pontok) – az Alapszabályban foglaltakon túl – azt tartalmazza, hogy csak azokat a nem fizető tagokat zárja ki a Pénztár, akiknek az egyéni számláján 36.000,- Ft-nál kisebb összeg van. Ezen feltétel az Alapszabályban nem szerepel. (Jelentés 2.1. (7) pont, Term.2)

2.2.2 A Megállapítás minősítése

Az Öpt. 18. § (1) bekezdés h) és i) pontjai az alábbiak szerint rendelkeznek:

18. § (1) Az alapszabálynak tartalmaznia kell:

h) a tagdíjfizetés elmulasztásának joghatásait és az eljárás rendjét;

i) a tagdíjhátralék kiegyenlítésére rendelkezésre álló határidőt és a tagsági jogviszony díjnemfizetés miatti megszűnésének joghatásait, valamint a követendő eljárást;

Azzal, hogy a Pénztár az IT által elfogadott Ügyrendben – az Alapszabályban foglaltaktól – eltérő feltételeket tartalmaz a tagdíjat nem fizető tagok tagsági jogviszonyának megszüntetése esetére, a Pénztár megsértette az Öpt. 18. § (1) bekezdésének hivatkozott szakaszait. A Pénztár ugyanis szabályozhatja a tagdíjat nem fizető tagok tagsági jogviszonyának megszüntetését oly módon, hogy ennek részletszabályairól az Alapszabály mellékletét képező, a közgyűlés által elfogadott szabályzatban rendelkezik, azonban azzal, hogy az Ügyrendet az IT fogadta el – ráadásul az Alapszabálytól eltérő feltételekkel – a Pénztár megsértette az Öpt. fent hivatkozott 18. § (1) bekezdés h) és i) pontjait.

2.2.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

Az Észrevételekben foglaltak szerint a Pénztár a 2014. május 26-án megtartott küldöttközgyűlésén módosította az Alapszabályt, amely alapján a Pénztár a nem fizető tagokra vonatkozó szabályokról és a nemfizetés joghatásairól a módosított alapszabályban (**Módosított Alapszabály**) rendelkezik. Az Alapszabálynak a módosítással érintett pontjai: 1. § (1) ee); 14. § (13), (14); 16. § (7), (8) bekezdés.

2.2.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

Az MNB részére megküldött Módosított Alapszabály vonatkozó – a tagdíjat nem fizető tagok tagsági jogviszonyának megszüntetéséről rendelkező – 16. § (6) és (7) bekezdései az alábbiakat tartalmazzák:

(6) A pénztártag tagsági jogviszonya a várakozási idő leteltét követően kizárással megszüntethető, ha a pénztártag a mindenkor érvényes havi egységes tagdíj tizenkétszeresének befizetését a megelőző 12 naptári hónapban nem teljesítette és a pénztár írásbeli felszólítása ellenére nem kezdeményezte átlépését másik pénztárba.

(7) A pénztár a nemfizető tagjait a számlaértesítő megküldésével tájékoztatja a nemfizetés tényéről és egyúttal felszólítja a tagdíjmaradás pótlására, illetve más pénztárba való átlépésre, azzal a figyelmeztetéssel, hogy ha a tagdíjmaradás a megjelölt határidőben nem kerül megfizetésre, illetve ezen időpontig a tag tagsági jogviszonyának fenntartása céljából nem lép át másik nyugdíjpénztárba és az egyéni számlaegyenlege kevesebb mint 30 000 forint, akkor a tagsági jogviszonya adott folyó év október hónapjában az Öpt. 15.§ (1) bekezdésének c) alpontja és jelen Alapszabály előírásai szerint kizárással megszüntethető.

A Pénztár a két hivatkozott alapszabályi rendelkezés közül kizárólag a (7) bekezdést módosította a 2014. május 26-án megtartott küldöttközgyűlésén. Az Alapszabály 16. § (7) bekezdése alapján a Pénztár a pénztártagok részére évente küldendő számlaértesítőben olyan tartalmú tájékoztatást ad, hogy – egyéb feltételek fennállása mellett – azon nem fizető tagok tagsági jogviszonyát szünteti meg, akiknek egyéni nyugdíjszámlájának egyenlege kevesebb, mint 30.000,-Ft, ugyanakkor az utóbbi feltétel az Alapszabály 16. § (6) bekezdésében nem szerepel. Az Alapszabály fenti módosításával a korábban az Alapszabály és az Ügyrend között fennálló ellentmondás jelenleg az Alapszabály 16. § (6) és (7) bekezdései között áll fenn, mivel az Alapszabály említett bekezdései eltérő feltételeket határoznak meg a tagdíj nem fizetése miatti tagsági jogviszony megszüntetésére. Előbbiek alapján a tagdíjfizetés elmulasztásának joghatásai – az Öpt. 18. § (1) h) pontjában foglaltakkal ellentétben – nincsenek egyértelműen rögzítve az Alapszabályban.

2.2.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján jelen határozat rendelkező részének 2 b) pontjában felszólítottam a Pénztárat, hogy a tagdíjfizetés elmulasztása joghatásainak egyértelmű meghatározása érdekében alapszabályának a tagdíjat nem fizető tagokra vonatkozó rendelkezéseit – alapszabályának módosításával – hozza egymással összhangba.

3. A Pénztár panaszkezelési eljárásának vizsgálata

3.1 A panaszkezelés jogszabálysértő mellőzését és meghosszabbítását lehetővé tevő belső szabályozás

3.1.1 Megállapítás (tényállás)

a) A Vizsgálat megállapította, hogy a Pénztárnak a Vizsgálat helyszíni szakasza időpontjában hatályos – 2014. február 1-jétől hatályba léptetett – panaszkezelési szabályzatának (**Panaszkezelési Szabályzat**) IX/10. b) pontja azt tartalmazza, hogy a panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos azt a tudomásszerzéstől hat hónapon túl terjesztette elő. E szabály alól kivételt képeznek azok a bejelentések, melyek a tag, vagy a munkáltató számlaforgalmával kapcsolatosak.

A Vizsgálat megállapította továbbá, hogy a Panaszkezelési Szabályzat IX. fejezet 4. pontja szerint ugyanazon panaszos második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a továbbiakban a pénztár nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld.

b) A Vizsgálat megállapította, hogy a Panaszkezelési Szabályzat IX. fejezet 5. pontja szerint a panasz ügyintézési határidejét egy alkalommal – az érdekelt egyidejűleg írásban történő értesítése mellett – a Pénztár további 30 nappal meghosszabbíthatja.

(Jelentés 2.2. (13) pont, Panasz.2 és Panasz.3)

3.1.2 A Megállapítás minősítése

a) Az Öpt. 29/A. § (1) bekezdése az alábbiak szerint rendelkezik:

29/A. § (1) A pénztár biztosítja, hogy a pénztártag a pénztár magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A panaszbejelentés alapján a Pénztár által követendő eljárást az Öpt. 29/A. § (5)-(7) bekezdései rögzítik.

Azzal, hogy a Panaszkezelési Szabályzatban foglaltak szerint – bizonyos kivételektől eltekintve – a tudomásszerzéstől számított hat hónapon túl előterjesztett panaszok tekintetében a panasz vizsgálata mellőzhető, a Pénztár megsértette az Öpt. 29/A. § (1), valamint (5)-(7) bekezdésében foglaltakat. Az (1) bekezdés az ott meghatározott körben biztosítja a panasz benyújtásának lehetőségét, míg az (5)-(7) bekezdésében foglaltak rögzítik a Pénztár intézkedési kötelezettségét. Az Öpt. 29/A. § (5)-(7) bekezdésében foglalt kötelezettségeket a Panaszkezelési Szabályzatban írottak jelentősen leszűkítik.

A Pénztár szintén a fenti jogszabályhelyeket sértette meg azzal, hogy ugyanazon panaszos második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panasz esetén – amennyiben újabb körülmény nem merül fel –, a panaszos részére válaszlevelet nem küld. A panasz ismételt benyújtását követő újabb megküldése a panaszként való kezelés kötelezettsége alól nem mentesíti a Pénztárat; ez csak az ügyfél részére küldött válaszlevél tartalmára, de nem annak kezelése módjára lehet kihatással.

b) A Pénztár azzal, hogy a Panaszkezelési Szabályzat tartalmazza a válaszadási határidő meghosszabbításának lehetőségét, megsértette az Öpt. fent hivatkozott 29/A. § (7) bekezdésében rögzített harminc napon belül válaszadási kötelezettséget.

3.1.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

a-b) Az Észrevételekben a Pénztár azt nyilatkozta, hogy a Panaszkezelési Szabályzatot módosítani fogja 2014. augusztus 1-jei hatállyal, nyilatkozatához csatolta a módosítás tervezetét.

3.1.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

a-b) A módosított Panaszkezelési Szabályzat áttekintése alapján megállapítható, hogy a Pénztár a jogsértést csak részlegesen kívánja orvosolni. A módosított Panaszkezelési Szabályzat tervezete ugyanis továbbra is tartalmazza IX/4. pontjában, hogy ugyanazon panaszos második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a továbbiakban a pénztár nem vizsgálja és ismételt válaszlevelet nem küld. Az MNB a megállapítást fenntartja.

3.2 A Panaszkezelési Szabályzat jogszabálysértő hiányosságai

3.2.1 Megállapítás (tényállás)

A Vizsgálat megállapította, hogy a Panaszkezelési Szabályzat nem rendelkezik arról, hogy a panaszról felvett jegyzőkönyvnek melyek a minimális tartalmi elemei, valamint arról, hogy a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat. A Panaszkezelési Szabályzat ugyancsak nem tartalmazza, hogy a Pénztár hogyan köteles eljárni a telefonos hívás sikeres felépülésének időpontját követően. (Jelentés 2.2. (13) pont, Panasz.4)

3.2.2 A Megállapítás minősítése

A Magyar Nemzeti Bank elnökének – 2014. január 1-jétől 2014. július 31-ig hatályos – 40/2013. (XII. 29.) MNB rendelete az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, a magánnyugdíjpénztár, a biztosító, a független biztosításközvetítő, a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény, a befektetési vállalkozás és az árutőzsdei szolgáltató panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (**MNB Rendelet**) 7. § (1) bekezdésében az alábbiak szerint rendelkezik: A panaszkezelési szabályzat legalább az MNB Rendelet 1. számú mellékletében foglaltakat tartalmazza (Panaszkezelési Mintaszabályzat).

Az MNB Rendelet 1. számú mellékletében foglalt Panaszkezelési Mintaszabályzat – érintett pontjaiban – az alábbiakat tartalmazza:

II. A panasz kivizsgálása

1.7 Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) az ügyfél neve,

(...)

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

II. A panasz kivizsgálása

1. Szóbeli panasz

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

Az MNB Rendelet 9. §-a az alábbiak szerint rendelkezik:

9. § Ez a rendelet 2014. január 1-jén lép hatályba.

Azzal, hogy a 2014. február 1-jén hatályba lépett Panaszkezelési Szabályzat nem tartalmazza a 2014. január 1-jétől hatályos MNB Rendelet 1. számú mellékletében meghatározott valamennyi tartalmi elemet, a Pénztár megsértette az MNB Rendelet 7. § (1) bekezdésében foglaltakat.

3.2.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

Az Észrevételekben a Pénztár azt nyilatkozta, hogy a Panaszkezelési Szabályzatot módosítani fogja 2014. augusztus 1-jei hatállyal, nyilatkozatához csatolta a módosítás tervezetét. A Pénztár arra is hivatkozott, hogy a jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatást a 2014. évtől minden panasz megválaszolása esetén feltünteti.

3.2.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár – a jogsértést nem vitatva – a jogsértés kiküszöbölése érdekében előirányzott intézkedésekről számolt be.

A Pénztár azon hivatkozását, hogy a jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatást a 2014. évtől minden panasz megválaszolása esetén feltünteti, jelen megállapítás kapcsán az MNB nem tudta értékelni, mivel a megállapítás a Panaszkezelési Szabályzat, és nem a Pénztár gyakorlata tekintetében tárt fel hiányosságokat. Az MNB a megállapítást fenntartja.

Az MNB Rendelet 2014. július 31-vel hatályon kívül helyezésre került, a panaszkezelési szabályokat – az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakra is kiterjedő hatállyal – a 2014. augusztus 1-jével hatályba lépett, a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet (**Hatályos MNB**

Rendelet) tartalmazza. A Hatályos MNB Rendelet a 2014. július 31-ig hatályos MNB Rendelet fent hivatkozott rendelkezéseit tartalmazza azzal, hogy a pénzügyi szervezetek panaszkezelési szabályzatainak minimális tartalmi elemeit felsoroló 1. számú melléklet II. pontjának 1.7. alpontjában a jegyzőkönyvre vonatkozóan rögzítettek kibővültek az i) pontban foglaltakkal (a panasszal érintett szolgáltató neve és címe).

3.3 *A telefonon közölt panasz jegyzőkönyvezésével összefüggő szabályok megsértése*

3.3.1 Megállapítás (tényállás)

A Vizsgálat megállapította, hogy a Panaszkezelési Szabályzat VI. fejezet 1. pontja az alábbiak szerint rendelkezik: Telefonos panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – a hívás rögzítésre kerül és a hangrögzítés alapján készített panaszleírás a pénztárnak küldött válaszlevélbe foglalva kerül megküldésre. (Jelentés 2.2. (13) pont, Panasz.1)

3.3.2 A Megállapítás minősítése

Az Öpt. 29/A. § (6) bekezdése az alábbiak szerint rendelkezik:

(6) Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a pénztár a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a pénztárnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a pénztárnak – a (7) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Azzal, hogy a Pénztár telefonos panasz esetében – amennyiben azt nem tudja azonnal orvosolni – nem vesz fel és – ebből kifolyólag – a panaszos részére nem küld jegyzőkönyvet, továbbá a panaszleírást is csak a válaszlevélbe foglaltan küldi ki a panaszos részére, a Pénztár megsértette az Öpt. fent hivatkozott 29/A. § (6) bekezdését.

3.3.3. Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

Az Észrevételekben a Pénztár azt nyilatkozta, hogy a Panaszkezelési Szabályzatot módosítani fogja 2014. augusztus 1-jei hatállyal, nyilatkozatához csatolta a módosítás tervezetét.

3.3.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár – a jogsértést nem vitatva – a jogsértés kiküszöbölése érdekében előírányzott intézkedésekről számolt be. Az MNB a megállapítását fenntartja.

3.4 *A Panaszkezelési Szabályzatnak a panasz megválaszolása módját sértő rendelkezései*

3.4.1 Megállapítás (tényállás)

A Vizsgálat megállapította, hogy a Panaszkezelési Szabályzat VI/4. pontja az alábbiak szerint rendelkezik a panaszok megválaszolásával kapcsolatban:

A panaszos bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a pénztártól milyen formában vár választ megkeresésére, szóbeli bejelentés esetén a Panaszbejelentő nyomtatványban rögzíteni kell a válaszadás kért módját, telefonos bejelentés esetén pedig az ügyintéző erre vonatkozó kérdésére adott válasz tekintendő irányadónak. A válasz kérhető elektronikus levél vagy hagyományos postai levél formájában, illetve telefonon vagy telefaxon keresztül. (Jelentés 2.2. (13) pont, Panasz.2)

3.4.2 A Megállapítás minősítése

A Pénztár eljárása sérti az Öpt. 29/A. § (6) és (7) bekezdéseit. Az Öpt. 29/A. § (7) bekezdése az alábbiak szerint rendelkezik:

(7) A pénztár az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi a pénztárnak.

Az Öpt. 29/A. § (6) bekezdésének rendelkezéseit jelen határozat fenti 3.3.2 pontja tartalmazza, a hivatkozott jogszabályhely szerint a szóbeli, illetve telefonos panasz esetén – amennyiben az azonnal nem orvosolható –, a pénztárnak az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint kell eljárniuk.

A Pénztár azzal, hogy szóbeli és telefonos panaszbejelentések esetén lehetővé teszi az Öpt. kógens rendelkezéseitől eltérően – az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések alkalmazásának mellőzését –, a Pénztár megsértette az Öpt. 29/A. § hivatkozott bekezdéseit.

3.4.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

Az Észrevételekben a Pénztár azt nyilatkozta, hogy a Panaszkezelési Szabályzatot módosítani fogja 2014. augusztus 1-jei hatállyal, nyilatkozatához csatolta a módosítás tervezetét.

3.4.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár – a jogsértést nem vitatva – a jogsértés kiküszöbölése érdekében előírányzott intézkedésekről számolt be. Az MNB a megállapítását fenntartja.

3.1.5 - 3.4.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

A 3.1 -3.4 pontban foglaltak alapján jelen határozat rendelkező részének 3 a) pontjában felszólítottam a Pénztárat, hogy panaszkezelési szabályzatát hozza összhangba a jogszabályi előírásokkal és a módosított szabályzatot küldje meg az MNB részére.

3.5 *A panaszosnak a jogorvoslati lehetőségekről való tájékoztatásának elmulasztása*

3.5.1 Megállapítás (tényállás)

A Vizsgálat megállapította, hogy a Pénztár a panasz elutasítását tartalmazó 28 esetből hét esetben nem tájékoztatta a panaszost a jogorvoslati lehetőségekről (PP_2256_2011, PP_9_2012, PP_12_2012, PP_18_2012, PP_25_2012, PP_33_2012, PP_21_2013). (Jelentés 2.2. (14) pont, Panasz.5)

3.5.2 A Megállapítás minősítése

Az Öpt. – a megállapítással érintett hét panasz elutasításakor hatályos – 29/A. § (8) bekezdésében foglaltak az alábbiakat tartalmazzák:

(8) A panasz elutasítása esetén a pénztár válaszában tájékoztatja a pénztártagot arról, hogy, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A pénztárnak meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.

Azzal, hogy hét esetben a Pénztár panaszt elutasító levele nem tartalmazott arra vonatkozó rendelkezést, hogy a panaszos a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény – 2013. október 1-jétől az MNB tv. – szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél – 2013. október 1-jétől az MNB-nél – fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, valamint azt, hogy a fenti eljárások kezdeményezése helyett a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, a Pénztár megsértette az Öpt. fent hivatkozott 29/A. § (8) bekezdését.

3.5.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

Az Észrevételekben a Pénztár azt nyilatkozta, hogy a Panaszkezelési Szabályzatot módosítani fogja 2014. augusztus 1-jei hatállyal, nyilatkozatához csatolta a módosítás tervezetét.

3.5.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztárnak a Panaszkezelési Szabályzat módosítására vonatkozó hivatkozása, illetve a módosítás tervezetének csatolása a megállapított jogsértés kapcsán nem releváns, mivel a megállapítás a Pénztár gyakorlata tekintetében tárt fel hiányosságokat. A Panaszkezelési Szabályzat XI. pontja, illetve a III. számú függeléke ugyanis a módosítást megelőzően is tartalmazta a jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatást. Az MNB a megállapítást fenntartja.

3.6 A panasz nyilvántartására és megválaszolására vonatkozó szabályok megsértése

3.6.1 Megállapítás (tényállás)

Az MNB több panasz szűrőpróbaszerű vizsgálata alapján az alábbiakat állapította meg a Pénztár panaszkezelési eljárásával kapcsolatosan:

A PP_38_2012 számú panasz esetén, amely 2012. szeptember 15-én, e-mailen érkezett be a Pénztárhoz, az ügyfél kifogásolta, hogy 2012. július 30-án küldött panaszára a Pénztár nem válaszolt. A Pénztár a panaszra a 2012. október 12-én postázott levelével válaszolt. Az ügyfél 2012. július 30-án küldött panaszlevelét a Pénztár panasznyilvántartása nem tartalmazza, csak az ügyfél 2012. szeptember 15-i beadványát. A Pénztár ugyancsak nem rögzítette a panasznyilvántartásában a 2013. április 22-26. között rögzített panaszok közül a 9973_1707657 számú hanganyaghoz tartozó telefonos panaszt, és azt nem is válaszolta meg. (Jelentés 2.2. (15) pont, Panasz.6, Ügyfélszolg.2.)

A Pénztárhoz 2013. március 1-31. között érkezett dokumentumok közül kiválasztott (20140224 fogyvéd; Adóigazolással kapcsolatos kérdés; adóigazolás 3.) – 15198 azonosítójú – tag 2013. március 20-án küldött elektronikus levelére a Pénztár 2013. április 10-én válaszolt. A 2013. március 20-án küldött – panasznak minősülő – elektronikus levelet és az arra adott választ a Pénztár panasznyilvántartásában nem tüntette fel. (Jelentés 2.2. (15) pont, Panasz.6)

A PP_18_2013 számú – e-mailen 2013. szeptember 13-án megküldött – panaszra a Pénztár írásos választ nem küldött, arra telefonon válaszolt. (Jelentés 2.2. (14) pont, Panasz.5)

3.6.2 A Megállapítás minősítése

A Pénztár azzal, hogy a PP_38_2012 számú panasz esetén a 2012. július 30-án küldött panaszt csak 2012. október 12-én válaszolta meg, megsértette az Öpt. 29/A. § (7) bekezdésében előírt harminc napon belül válaszadási kötelezettséget.

A Pénztár azzal, hogy a 2012. július 30-án érkezett panaszt nem rögzítette panasznyilvántartásában, megsértette az Öpt. 29/A. § (11) bekezdését és (12) bekezdés b) pontját.

A Pénztár ugyancsak a fenti jogszabályhelyeket sértette meg a 9973_1707657 számú hanganyaghoz tartozó telefonos panasz megválaszolásának és panasznyilvántartásban történő rögzítésének elmulasztásával.

Az Öpt. 29/A. §-ának hivatkozott bekezdései az alábbiakat tartalmazzák:

(11) A pénztár a pénztártagok panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

(12) A (11) bekezdés szerinti nyilvántartásnak tartalmaznia kell

a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

b) a panasz benyújtásának időpontját,

c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá

e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A Pénztár azzal, hogy az 15198. azonosítószámú tag panaszának a panasznyilvántartásban történő feltüntetését mellőzte, ugyancsak megsértette az Öpt. – fent hivatkozott – 29/A. § (11) bekezdésében foglaltakat.

A Pénztár a PP_18_2012 számú panaszos esetében – az írásos válasz megküldésének mellőzésével – megsértette az Öpt. 29/A. § már hivatkozott (7) bekezdésében foglalt, azon kötelezettségét, hogy a pénztár az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül küldi meg a pénztártagnak.

3.6.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

Az Észrevételekben a Pénztár azt nyilatkozta, hogy a Panaszkezelési Szabályzatot módosítani fogja 2014. augusztus 1-jei hatállyal, nyilatkozatához csatolta a módosítás tervezetét. A 9973_1707657 számú hanganyaghoz tartozó telefonos panasz kapcsán a Pénztár arról tájékoztatta az MNB-t, hogy a továbbiakban az ilyen megkereséseket is

panaszügyként kezelik, azok megválaszolása írásban fog történni. Az 15198. azonosítószámú tag panasza esetében a Pénztár nem tett észrevételt.

3.6.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

Az MNB a Pénztárnak a Panaszkezelési Szabályzat módosítására vonatkozó hivatkozását, illetve a módosítás tervezetének csatolását az alábbiak szerint értékelte:

A PP_38 tag tekintetében (Panasz.6 megállapítás) az MNB csak részben tudta figyelembe venni a Panaszkezelési Szabályzat módosítására vonatkozó hivatkozást, mert a Panaszkezelési Szabályzat a módosítást megelőzően is – jellemzően – a jogszabályokkal összhangban álló rendelkezéseket tartalmazta. A Pénztár gyakorlata nem állt összhangban a jogszabályi rendelkezésekkel és saját szabályzatával. A Panaszkezelési Szabályzat csak a fogyasztónak nem minősülő panaszosoknak nyújtott tájékoztatás esetében nem tartalmazott a jogszabályokkal összhangban álló rendelkezéseket. Ez esetben a Panaszkezelési Szabályzat módosítását az MNB jelen határozat 3.2.4 pontjában értékelte.

A 9973_1707657 számú hanganyaghoz tartozó telefonos panasz kapcsán a Pénztár nyilatkozatában foglaltakat az MNB a jogsértő gyakorlat kiküszöbölése iránt szándékként értékelte, melynek megvalósulását az MNB csak egy soron következő ellenőrzés keretében tudja vizsgálni.

A PP_18 tag vonatkozásában (Panasz.5 megállapítás) előterjesztett tervezetet az MNB a jogsértő gyakorlat kiküszöbölése iránt tett intézkedésként értékelte, melynek megvalósulását csak egy soron következő ellenőrzés keretében tudja vizsgálni. Az azonnal nem orvosolható szóbeli, illetve telefonos panaszok esetében ugyanis a Panaszkezelési Szabályzat lehetővé tette akár a telefonos választ is. (lásd jelen határozat 3.4.1 pontját)

Az MNB a megállapításait fenntartja.

3.5 – 3.6 Az MNB által alkalmazott intézkedés

A 3.5 és 3.6 pontban foglaltak alapján jelen határozat rendelkező részének 3 b) pontjában felszólítottam a Pénztárat, hogy a jövőben panaszkezelési eljárása során a jogszabályi előírásoknak megfelelően járjon el.

4. A Pénztár pénzmosási szabályzatának és gyakorlatának vizsgálata

4.1 Megállapítás (tényállás)

a) Az MNB 45 ellenőrzött tagi kifizetés vizsgálata alapján megállapította, hogy 3 tag esetében (tagi azonosító: 20123, 20510, 9139) a Pénztár az azonosítási adatlapokat postán küldte meg a tagoknak kitöltésre. A Pénztárnak a postai kiküldés időpontjában hatályos – 2011. június 1-jével hatályba léptetett – a pénzmosás megelőzésére és megakadályozására vonatkozó szabályzatának (**Pénzmosási Szabályzat**) 12.1 pontja szerint "Tilos az ügyféllel az azonosítási adatlapot kitölteni, és tilos az adatlapot a részükre átadni azzal a felkéréssel, hogy kiküldés után küldje vissza." (Jelentés 3.3.1 (22) pont, Pénzm.1)

b) A Vizsgálat megállapította, hogy 2014-ben az 15847 azonosítójú tag, 2013-ban a 400749 azonosítójú tag, 2011-ben pedig a 31581 azonosítójú tag vett igénybe szolgáltatást oly módon, hogy az azonosítás során az azonosító okmány típusát és számát a Pénztár nem rögzítette. (Jelentés 3.3.1 (24) pont, Pénzm.3)

4.2 A Megállapítás minősítése

a) A Pénztár azzal, hogy egyes tagjainak az azonosítási adatlapokat postán küldte ki, megsértette a Pénzmosási Szabályzatban foglaltakat.

A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (Pmt.) – ügyfél-átvilágítási intézkedések cím alatt – 7. § (1) és (4) bekezdésében az alábbiak szerint rendelkezik:

7. § (1) A szolgáltató köteles a 6. § (1) bekezdésében meghatározott esetben az ügyfelet, annak meghatalmazottját, a rendelkezésre jogosultat, továbbá a képviselőt azonosítani és személyazonosságának igazoló ellenőrzését elvégezni.

(4) A személyazonosság igazoló ellenőrzése érdekében a szolgáltató köteles megkövetelni az alábbi okirat bemutatását:

a) természetes személy esetén

aa) magyar állampolgár személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa,

(...)

A Pénztár fenti gyakorlatával – a Pénzmosási Szabályzatban foglaltakon túl – megsértette a Pmt. 7. § (4) bekezdésében foglaltakat is, mely szerint a Pénztár a személyazonosság igazoló ellenőrzése érdekében köteles megkövetelni az ott meghatározott okiratok bemutatását.

b) A Pénztár azzal, hogy nem teljes körűen azonosított tagok részére teljesített kifizetést, megsértette a Pmt. 7. § (2) bekezdés ad) pontját és 11. § (5) bekezdését, melyek az alábbiak szerint rendelkeznek:

7. § (2) A szolgáltató az azonosítás során legalább az alábbi adatokat köteles rögzíteni:

(...)

ad) azonosító okmányának típusát és számát,

(...)

11. § (5) Az 1. § (1) bekezdés l) pontjában meghatározott tevékenységet végző szolgáltató jogosult az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (a továbbiakban: Öpt.) szerinti egyéni számla megnyitására, feltéve, ha biztosítja, hogy az ügyfél és a tényleges tulajdonos személyazonossága igazoló ellenőrzésének lefolytatásáig az ügyfél és a kedvezményezett nem részesülhet szolgáltatásban.

4.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

a) A Pénztár nem tett észrevételt a 4.1 a) pontban szereplő megállapításra.

b) A Pénztár az Észrevételekben több tag esetében arra hivatkozott, hogy azért teljesített kifizetést, mert ezen esetekben a kedvezményezettek, illetve az örökösök részére nyújtott haláleseti szolgáltatást. Ezen esetekben a kedvezményezettek, illetve örökösök kerültek azonosításra.

4.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

a) A fentiekre tekintettel az MNB a megállapításban foglaltakat fenntartja.

b) Az Észrevételekben megjelölt tagok tekintetében az MNB a megállapítást módosította, a módosított megállapításban szereplő tagok esetében az MNB a megállapítást fenntartja.

4.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

a)-b) Fentiek alapján jelen határozat rendelkező részének 4. pontjában felhívtam a Pénztárat, hogy tegye meg a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy az ügyfél-átvilágítási kötelezettség tekintetében maradéktalanul megfeleljen a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló jogszabályi előírásoknak.

5. A Pénztár hozamfelosztási szabályzatának és gyakorlatának vizsgálata

5.1 Megállapítás (tényállás)

a) A Vizsgálat megállapította, hogy Pénztár 2012. január 1-jétől hatályos hozamfelosztási szabályzata (**Hozamfelosztási Szabályzat**) nem tartalmazza a be- és kilépő tagok esetén követendő eljárást. (Jelentés 3.3.4. (36) pont, Pénzt.szolg.4)

b) A Vizsgálat megállapította, hogy a Hozamfelosztási Szabályzat 4.12. pontja az alábbiak szerint rendelkezik:
"A fedezeti tartalék egyes portfólióin belül az egyéni számlákat és a szolgáltatási tartalékokat tárgyidőszakra vonatkozó idővel súlyozott egyenlegük arányában úgy kell módosítani, hogy összegük a negyedéves realizált hozamok és az értékelési különbözet felosztását követően megegyezzen a velük szemben álló portfólió piaci értékelés szerinti eszközértékével." (Jelentés 3.3.4. (36) pont, Pénzt.szolg.6)

5.2 A Megállapítás minősítése

a) A Pénztár a fentiekkel megsértette az Öbr. 28. § (3) bekezdését, mely szerint a hozamfelosztási szabályzatnak rendelkeznie kell a be- és kilépő tagok esetében követendő eljárásról is.

b) A Pénztár a fentiekkel megsértette az Öbr. 28. § (2) bekezdésében foglaltakat, mely az alábbiakat tartalmazza:
(2) A fedezeti tartalék eszközeinek befektetéséből származó nettó hozambevétel (hozambevétel és a befektetések költségeinek különbözete) a tagok egyéni számlái és a szolgáltatási tartalékok javára, a hozamjótáráskor fennálló egyenleg és az időtényező figyelembevételével negyedévente kell jóváírni.

A Hozamfelosztási Szabályzat 4.12. pontja hivatkozott mondata szerint a Pénztár a felosztandó hozamtömeghez (realizált hozam és értékelési különbözet együttes összege) módosítja (igazítja) az egyéni és a szolgáltatási számlák egyenlegét, mely ellentétes az Öbr.-ben foglaltakkal. Az Öbr. hivatkozott bekezdése alapján ugyanis a felosztandó hozamtömeget kell igazítani (felosztani) az egyéni és a szolgáltatási számlák súlyozott egyenlegéhez.

5.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

a)-b) Az Észrevételekben a Pénztár azt nyilatkozta, hogy a Hozamfelosztási Szabályzatot módosítani fogja 2014. augusztus 1-jei hatállyal, és kiegészíti azt a hiányzó rendelkezéssel. A Pénztár az Észrevételekhez csatolta a Hozamfelosztási Szabályzat tervezetét.

5.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

a)-b) A Pénztár a jogsértést nem vitatva a jogsértés megszüntetése érdekében előirányzott intézkedésekről számolt be. Az MNB a megállapításait fenntartja.

5.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

a)-b) Fentiek alapján jelen határozat rendelkező részének 5. pontjában felszólítottam a Pénztárat, hogy hozamfelosztási szabályzatát a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a be- és kilépő tagok esetében követendő szabályokkal egészítse ki, továbbá azt maradéktalanul hozza összhangba a nettó hozambevételek felosztására vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel.

6. A tagdíjat nem fizető tagoktól történő hozamlevonás pénztári gyakorlatának vizsgálata

6.1 Megállapítás (tényállás)

Az MNB – a Vizsgálat során kiválasztott – tagdíjat nem fizető tagok hozama terhére történő levonás vizsgálata során megállapította, hogy az 5045-ös azonosítójú tag a tízéves várakozási idő letelte után hozamkifizetést igényelt. A Pénztár a tag részére 2011. augusztus 24-én 128.064,-Ft hozamot fizetett ki. A tag 2011. évi egyéni számlája alapján megállapítható, hogy a Pénztár a tag teljes hozamát kifizette, ideértve a tárgyévi I. és II. negyedévi hozamot is. A 2011. III. negyedévben -5.824,- Ft, 2011. IV. negyedévben -1.702,- Ft hozam került jóváírásra a tag egyéni számláján. A Pénztár 2011. december 31-i fordulónappal érvényesítette a nem fizető tagok befektetési eredményéből levonható működési és likviditási alapra jutó részt, ami a tag esetében 1.530,- Ft volt (1.515,- Ft a működési tartalék javára, 15,- Ft a likviditási tartalék javára). A tag 2011. december 31-én – a 2011. III. és IV. negyedévi hozam összegeként – mínusz 7.526,-Ft hozammal rendelkezett, amit a Pénztár a fentiek alapján mínusz 1.530,- Ft-tal terhelte meg. A Pénztár az egész évi (2011. évi) hozamot vette figyelembe a levonáskor, amit nem csökkentett az év közben kifizetett – a 2011. I. és II. negyedévi – hozam összegével.

A Pénztár "Hozamlevonási szabályzat 2011-es évre" című – 2012. január 1-jétől hatályos – szabályzatának 4. – A hozamlevonás eljárása – pontja szerint "költség nem kerül levonásra, ha a hozam negatív előjelű." (Jelentés 3.3.4. (37) pont, Pénzt.szolg.9)

6.2 A Megállapítás minősítése

Az Öpt. 14. § (3) bekezdése az alábbiak szerint rendelkezik:

14. § (3) A tagdíjfizetés elmulasztásának kezdő időpontjától a pénztár jogosult nyugdíjpénztár esetében a tag egyéni nyugdíjszámlájának, egészségpénztár esetében a tag egyéni egészségsszámlájának, önkéntes pénztár esetében a tag egyéni számlájának befektetéséből származó hozamát - a mindenkor pénztári egységes tagdíjnak a működési és likviditási alapra jutó hányadnak megfelelő összeggel, de *legfeljebb a hozam összegével - csökkenteni, és azt a működési, illetve likviditási alap javára jóváírni.*

A Pénztár megsértette az Öpt. 14. § (3) bekezdését, mely szerint a nem fizető tag esetében hozamlevonásra kizárólag a hozam erejéig van lehetőség. A Pénztár a 2011. évi teljes hozam terhére hajtotta végre a – tagdíj nem fizetése miatti – hozamlevonást, ahelyett hogy a 2011. I. és II. negyedévi hozamokat – azok kifizetésére tekintettel – figyelmen kívül hagyta volna, és a levonás lehetőségét kizárólag a 2011. III. és IV. negyedévi hozam tekintetében vizsgálta volna meg. A Pénztár – a 2011. III. és IV. negyedévi, a levonható tételt el nem érő hozam miatt – jogszerűen a hozamot meghaladóan teljesített levonást.

6.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

Az Észrevételekben a Pénztár arra hivatkozott, hogy az 5045-ös azonosítójú tag egyéni számláján 2011. évben összesen 1.530,- Ft hozamjováírás történt. A tagdíj nemfizetés miatti hozamterhelés szintén 1.530,- Ft volt. A Pénztár véleménye szerint sem az Öpt., sem a Pénztár tagdíj nemfizetés miatti költséglevonásra vonatkozó szabályzata – a Hozamlevonási Szabályzat – nem tartalmaz olyan rendelkezést, amely megtiltaná hozamkifizetés esetén a tagdíj nemfizetés miatti költségérvényesítést. Álláspontja szerint a költséglevonás egyedüli korlátja a tárgyidőszaki hozam, ahogy ebben az esetben is történt.

6.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

Az MNB az Észrevételekben foglalt érvelést nem fogadja el.

A Pénztár összesen két alkalommal teljesített a 2011. I. és II. negyedévi hozam terhére kifizetést, illetve levonást: először a 2011. augusztusi hozamkifizetés során, másodjára a tagdíj nem fizetése miatti hozamlevonás keretében. A Pénztárnak ezzel szemben csak a III. és a IV. negyedévben felosztott hozamösszeget lehetett volna figyelembe vennie – a tagdíj nem fizetése miatt – érvényesíthető levonás korlátjaként.

A Pénztár érvelésének elfogadása azt jelentené, hogy ugyanazon negyedévben termelődött hozam összege egyrészt kifizethető a tagnak, másrészt a tagdíj nem fizetésére tekintettel az egyéni számla egyenlegéből is levonható. Ezen gyakorlat alkalmazása azonban az egyéni számlának a hozam mértékét meghaladó csökkenését eredményezi, ha a hozamkifizetést követő negyedév(ek)ben termelődött hozam összege nem éri el a tagdíj nem fizetése miatt levonható tételt. Az Észrevételekben foglalt eljárás a fenti okból – kedvezőtlen hozamkörnyezetben, például 2011-ben – jogszerű levonást eredményez. Az Öpt. 14. § (3) bekezdésében foglaltak ugyanis nem értelmezhetőek másként, minthogy a tag egyéni nyugdíjszámlájának egyenlege csak a levonással érintett időszakban keletkező és ezen időszak végén az egyéni számlán még rendelkezésre is álló hozam összegének erejéig csökkenthető.

6.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján jelen határozat rendelkező részének 6. pontjában felszólítottam a Pénztárat, hogy a jövőben a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban hajtsa végre a tagdíjat nem fizető tagokkal szemben alkalmazott hozamlevonást azon nem fizető tagok tekintetében, akik részére a Pénztár a hozamlevonást megelőzően – a hozamlevonással érintett évben – hozamkifizetést teljesített.

7. A PÉNZTÁR VAGYONKEZELÉSI SZERZŐDÉSÉNEK VIZSGÁLATA

7.1 Megállapítás (tényállás)

A Vizsgálat megállapította, hogy Pénztár és a Generali Alapkezelő Zrt. mint pénztári vagyonkezelő (**Vagyonkezelő**) között létrejött, 2011. július 1-jétől hatályos Portfóliókezelési megbízási szerződés (**Vagyonkezelési Szerződés**) nem tartalmaz rendelkezést arról, hogy a Vagyonkezelő mely esetekben és milyen mértékben felel azért, ha a kezelésbe átadott pénztári vagyon vonatkozásában a rá vonatkozó vagyonkezelési irányelvek nem teljesülnek. (Jelentés 3.4. (38) pont, Jövedelm.1)

7.2 A Megállapítás minősítése

A Pénztár a fentiekkel megsértette az Öbr. 20. § (2) bekezdését, mely szerint a vagyonkezelési tevékenység kihelyezésére vonatkozó szerződésben rendelkezni kell arról, hogy a vagyonkezelő mely esetekben és milyen mértékben felel azért, ha a kezelésbe átadott pénztári vagyon vonatkozásában a rá vonatkozó vagyonkezelési irányelvek nem teljesülnek.

7.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

Az Észrevételekben a Pénztár azt nyilatkozta, hogy a Vagyonkezelési Szerződés módosítása folyamatban van, a 2014. augusztus 1-jétől életbe lépő szerződésmódosítás alapján a Vagyonkezelő 200 bázispontos vagy nagyobb alulteljesítésénél 75%-os mértékű csökkentett vagyonkezelési díjat fog fizetni a Pénztár, 300 bázispontos vagy nagyobb alulteljesítésénél pedig 50%-ot.

7.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár a jogsértést nem vitatva a jogsértés megszüntetése érdekében előirányzott intézkedésekről számolt be. Az MNB a megállapításait fenntartja.

7.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján jelen határozat rendelkező részének 7. pontjában felszólítottam a Pénztárat, hogy vagyonkezelői szerződését a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a vagyonkezelési irányelvek nem teljesülése esetén irányadó felelősségi szabályokkal egészítse ki.

Az MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

Az intézkedések jogalapja

Az MNB tv 42. § d) pontja alapján az MNB a pénztárak felügyeletével kapcsolatos feladatkörében – többek között – ellenőrzi a Pénztár működésére és tevékenységére vonatkozó, a feladatkörébe tartozó hazai jogszabályi rendelkezések és európai uniós jogi aktusok betartását és az MNB által hozott határozatok végrehajtását. Az MNB tv. 75. § (1) bekezdés a) pontja alapján, ha az MNB a 62. § (2) bekezdése szerinti ellenőrzés – mint a Vizsgálat – végén vagy az általa hivatalosan ismert tények alapján megállapítja a Pénztár működésére és tevékenységére vonatkozó jogszabályokban meghatározott kötelezettségek megszegését, elkerülését, elmulasztását, késedelmes vagy hiányos teljesítését – ha törvény eltérően nem rendelkezik – az Öpt. szerinti intézkedést, kivételes intézkedést alkalmazza, illetve bírságot szab ki.

A Pénztár kötelezettségeinek teljesítése, a pénztártagok érdekeinek védelme, valamint a pénztártevékenységre vonatkozó jogszabályi előírások betartása érdekében az MNB az Öpt. 65. § (3) bekezdése alapján az ott meghatározott intézkedéseket – akár együttesen is – alkalmazhatja.

Az MNB tv 88. § (1) bekezdése d) és f) pontjai szerint, ha az MNB megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését (...) az arányosság követelményének szem előtt tartásával határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a jogsértőt azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni az MNB-t; valamint fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

Az MNB tv 89/B. § (2) bekezdései szerint, ha az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését ellenőrzési eljárása során észleli, akkor e rendelkezések megsértése miatt a 88. és 89. §-okban meghatározott intézkedéseket alkalmazhatja.

Az MNB tv 89/B. § (3) bekezdése értelmében, ha az ellenőrzési eljárás keretében megállapított tényállás alapján a 75. § (1) bekezdés a)-c) pontjában meghatározott esetkörök mellett a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése is megvalósult, akkor az MNB valamennyi jogsértésre egységes intézkedést is alkalmazhat, amelyre a 75. és a 76. §-ban meghatározottakat kell alkalmazni.

A Pmt. rendelkezéseinek a megsértése, illetőleg a Pmt-ben meghatározott kötelezettségek nem megfelelő teljesítése esetén az MNB a jogsértés súlyával arányosan a Pmt. 35. § (1) bekezdésében meghatározott intézkedéseket alkalmazza.

Felszólítás a jogszabályoknak való megfelelésre (1., 2 a), 3., 5-7.)

Az Öpt. 65. § (3) bekezdésének a) pontja alapján az MNB az Öpt-ben és pénztártevékenységre vonatkozó más jogszabályban meghatározott feltételeknek való megfelelésre, valamint a jogsértő magatartás abbahagyására – esetleg határidő kitűzésével – felszólíthat.

Az MNB tv. 75. § (4) bekezdése szerinti mérlegelési jogkörében eljárva az MNB úgy ítélte meg, hogy a Vizsgálat által feltárt jogsértések – megfelelő reparálásuk esetén – nem hordoznak olyan rendszerbeli kockázatot, amely jelentősen veszélyeztetné a Pénztár, illetve a pénztári piac biztonságos működését, a tagok érdekeit. A Pénztár jogszabályszerű működésének helyreállításához azonban szükséges a Pénztár rendelkező rész szerinti, a vonatkozó jogszabályi előírások betartására vonatkozó kötelezése, illetve a feltárt jogsértések és hiányosságok orvoslásához a kidolgozandó és végrehajtandó intézkedések nélkülözhetetlenek. Ezen túlmenően a kötelezések alkalmazását az MNB szükségesnek tartotta azon jogalkalmazói cél eléréséhez is, hogy a Pénztár a jövőben tartózkodjon a hasonló típusú jogsértések megvalósításától, továbbá ösztönözve legyen a jogszabálysértéseket megvalósító körülményei megváltoztatására.

Fentiek alapján az MNB a jelen határozat indokolásának 1.1, 2.1.1, 3.1.1 - 3.6.1, valamint 5.1, 6.1 és 7.1 pontjaiban kifejtett megállapítások alapján a határozat rendelkező részének 1., 2a), 3. és 5-7. pontjaiban előírt felügyeleti intézkedésekről határozott. Az intézkedések alkalmazása során az MNB tv. 75. § (4) bekezdésében meghatározott körülmények közül az a), b) és f) pontok alapul vételével tekintettel volt a szabályok megsértésének, illetőleg a hiányosságoknak a súlyosságára, a cselekménynek a biztonságos működésre és a tagokra gyakorolt hatására, a felelős személyek által az MNB-vel kapcsolatban tanúsított együttműködésre.

Az Alapszabály módosítására felhívás (2 b) pont)

Az Öpt. 65. § (3) bekezdésének h) pontja alapján az MNB a pénztár kötelezettségeinek teljesítése, a pénztártagok érdekeinek védelme, valamint a pénztártevékenységre vonatkozó jogszabályi előírások betartása érdekében a pénztártat felszólíthatja az alapszabály módosítására.

A jelen határozat indokolásának 2.2.1 pontja szerinti tényállás és a jogszabályi felhatalmazások alapján az MNB a Pénztárt a határozat rendelkező részének 2. b) pontjában alapszabályának módosítására szólította fel. A jelen határozat hivatkozott pontja szerinti jogsértés csak ezen intézkedés alkalmazásával orvosolható.

Felhívás a Pmt. rendelkezéseinek betartására (4.)

Az MNB a Pénztárt – mint a Pmt. 1. § (1) bekezdés l) pontjában meghatározott szolgáltatót, ide tartoznak az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárak – a Pmt. 35. § (1) bekezdés a) pontja alapján felhívhatja, hogy tegye meg a szükséges intézkedéseket a Pmt. rendelkezéseinek betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére.

A jelen határozat indokolásának 4.1 pontjában kifejtett megállapításokra, illetve a határozatban hivatkozott jogszabályi rendelkezésekre, valamint a jogsértés súlyára tekintettel, az MNB a határozat rendelkező részének 4. pontjában előírt intézkedésről határozott. Az intézkedés megválasztásánál az MNB figyelembe vette egyrészt a jogszabálysértések alacsony számát és azt, hogy az önkéntes nyugdíjpénztári kifizetéssel összefüggésben a pénzmossa vagy a terrorizmus finanszírozásának valószínűsége csekély, másrészt értékelte a Pénztár együttműködési készségét.

A fentiek alapján az MNB a Pmt. rendelkezéseinek a megsértésére, illetőleg a Pmt-ben meghatározott kötelezettségek nem megfelelő teljesítésére tekintettel, az MNB a jogsértés súlyával arányosan a Pmt. 35. § (1) bekezdésében meghatározott intézkedést alkalmazza.

Tájékoztatás (8.)

A jelen határozat rendelkező részében előírt tájékoztatás a Pénztár jogi és ténybeli helyzete tekintetében elsőrendű fontosságú, hiszen a megfelelő tájékoztatás hiányában az IT és az ellenőrző bizottság, illetve a közgyűlés az Öpt-ben meghatározott jogköreit nem tudná teljességében gyakorolni, és ez sértené a pénztártagok jogait. Az IT, illetve az ellenőrző bizottság tagjainak feladatait és hatáskörét az Öpt. 24–27. §-ai, egyetemleges felelősségüket feladatukörükben kötelezettségeik megszegésével okozott kárért az Öpt. 20. §-a rögzíti.

A határozat a hivatkozott jogszabályhelyeken, az MNB tv. 42. § d) és e) pontján, valamint a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.) 71. § (1) bekezdésén alapul.

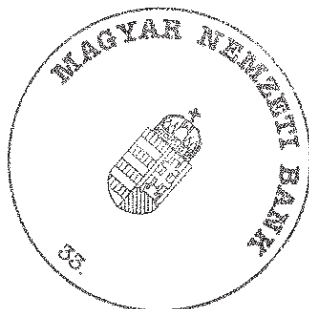
A határozatot az MNB tv. 4. § (9) bekezdésében és a 39. § (1) bekezdés a) pontjában meghatározott feladatkörömben – az MNB tv. 13. § (11) bekezdésében foglaltak szerint átruházott kiadmányozási jogkörömben – eljárva hoztam meg.

Az MNB a Ket. 72. § (1) bekezdés df) pontja alapján hívta fel a Pénztár figyelmét arra, hogy amennyiben jelen határozati kötelezésnek nem, vagy nem teljes körűen, illetve késedelmesen tesz eleget, az MNB-nek – az MNB tv. 48. § (5) bekezdése és 75. § (1) bekezdése alapján – további, jogszabályban biztosított intézkedések alkalmazására van lehetősége.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás a Ket. 100. § (1) bekezdés d) pontján, a 100. § (2) bekezdésén, a 109. § (1) bekezdés a) pontján, valamint a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 326. § (7) bekezdésén, 327. § (1)-(2) bekezdésein, a 330. § (2) bekezdésén, a 332. § (2a) bekezdésén és a 338. § (1)-(3) bekezdésein alapul.

A határozat a Ket. 73/A. § (1) bekezdés c) pontja, valamint 73/A. § (3) bekezdése értelmében a közlés napján jogerős.

Budapest, 2014. szeptember 12.




Kisgergely Kornél
ügyvezető igazgató

ZÁRADÉK

II. KÉZBESÍTÉSI ZÁRADÉK

1.	Generali Önkéntes Nyugdíjpénztár
----	----------------------------------