Iktatószám: 139135-1/2020

**VEZETŐI KÖRLEVÉL**

**a koronavírus terjedése által okozott helyzetben elvárt kockázatmérséklő 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 kockázatfeltáró és kockázatokat kontrolláló lépésekre.

Tekintettel arra, hogy ezen folyamatok a pénzpiaci 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 pénzpiaci 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 helyezzék 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 pénzpiaci-, 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 ügyfeleik 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