



OTP Önkéntes Nyugdíj

2017 AUG 1 1.

ÉRKEZETT



000007041918

Iktatószám: 11734-36/2017
Ügyintéző: dr. Németh Ferenc
Tárgy: átfogó vizsgálat lezárása

H-JÉ-IV-B-16/2017 számú határozat

Az OTP Önkéntes Nyugdíjpénztárnál (székhely: 1051 Budapest, Nádor u. 16.) (Pénztár) folytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (MNB) az alábbi

határozatot

hozza.

1. Felszólítja a Pénztárat, hogy a jövőben a küldöttközgyűlési meghívókat legalább 15 nappal a küldöttközgyűlés előtt küldje ki.
2. Felszólítja a Pénztárat, hogy az alapszabályát hozza összhangba a hatályos jogszabályi előírásokkal, ennek érdekében
 - a) a jövőben minden pénztártag számára biztosítsa a küldöttválasztás jogának gyakorlását;
 - b) törölje azon rendelkezést, miszerint a tagsági jogviszony a záradékolásra visszaható hatállyal, továbbá az átlépő tag esetén az áthozott vagyon beérkezésekor jön létre;
 - c) törölje azon rendelkezést, miszerint a nyugdíjkorhatárt betöltött tagok mentesülnek a szolgáltatás választására vonatkozó kötelezettség alól.

A Pénztár a fenti pontban foglaltak teljesítését a következő küldöttközgyűlést követő 30 napon belül – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB részére.

3. Felhívja a Pénztárat, hogy panasznyilvántartását a jogszabályi előírásoknak megfelelően vezesse.
4. Felhívja a Pénztárat, hogy a panasz szóbeli előterjesztése során közölje a panasz azonosítására vonatkozó adatokat azon telefonon közölt szóbeli panaszok esetében, amelyek azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre.
5. Felhívja a Pénztárat, hogy a panasz elutasítása esetén mindenkor tegyen eleget a jogszabályban foglalt tájékoztatási kötelezettségének.
6. Felhívja a Pénztárat, hogy a telefonon közölt szóbeli panaszokról felvett jegyzőkönyvet mindenkor küldje meg a pénztártag részére.
7. Felszólítja a Pénztárat, hogy gondoskodjon az informatikai rendszer biztonsági kockázatelemzésének szükség szerinti gyakoriságú, de legalább kétfévente történő elvégzéséről.
8. Felszólítja a Pénztárat, hogy a mobil eszközein tárolt adatok biztonságáról megfelelően gondoskodjon.

A Pénztár a fenti pontban foglaltak teljesítését 2018. január 15-ig – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB részére.

9. Felszólítja a Pénztárat, hogy a biztonsági kockázatelemzése eredményének értékelése alapján a biztonsági kockázattal arányos módon biztosítsa rendszerei szabályozott, ellenőrizhető és rendszeresen ellenőrzött felhasználói adminisztrációját.

A Pénztár a fenti pontban foglaltak teljesítését 2018. január 15-ig – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB részére.

10. Felszólítja a Pénztárat, hogy tartalékképzési szabályzatát a céltartalékok közötti átcsoportosítás feltételeire és módjára vonatkozó rendelkezésekkel egészítse ki.

A Pénztár a fenti pontban foglaltak teljesítését a jelen határozat kézhezvételét követő 90 (kilencven) napon belül – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB részére.

11. Felszólítja a Pénztárat, hogy a tagdíj nem fizetés miatti hozamlevonás lényeges szabályait az alapszabályában állapítsa meg.

A Pénztár a fenti pontban foglaltak teljesítését a következő küldöttközgyűlést követő 30 napon belül – dokumentumokkal alátámasztva – igazolja az MNB részére.

12. Felszólítja a Pénztárat, hogy az egységes tagdíj kötelező vállalására vonatkozó jogszabályi előírásokat a jövőben maradéktalanul tartsa be.

13. Kötelezi a Pénztárat 1.000.000,- Ft, azaz egymillió forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.

A kiszabott felügyeleti bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől számított 30 (harminc) napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségtérítés fizetése bankszámlájára (19017004-01678000-30900002) – „felügyeleti és fogyasztóvédelmi bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni. A bírság önkéntes befizetésének elmaradása esetén azokat az MNB megkeresésére az állami adóhatóság adók módjára hajtja be.

A bírság befizetésére meghatározott határidő elmulasztása esetén, a be nem fizetett bírságösszeg után késedelmi pótlék felszámolására kerül sor, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék. A késedelmi pótléket az MNB hivatkozott számú számlájára kell befizetni, a határozat számának feltüntetésével, „késedelmi pótlék” megjelöléssel. Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a fizetési kötelezettség adók módjára haladéktalanul végrehajtásra kerül.

14. Felszólítja 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 küldöttközgyűlésen 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 további 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.

Tekintettel arra, hogy a közigazgatási eljárás 2016. június 30-át követően indult, a jogi képviselővel eljáró félnek és a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezetnek a keresetlevelet – a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címezve – az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével kell az MNB-nél benyújtania. (Az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás elérhetősége: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vegzesek-keresese>) A jogi képviselővel eljáró fél és a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet – ha nem ügyvédi képviselettel jár el – az elektronikus benyújtás során a

képviselőt ellátó személy teljes körű azonosítását biztosító és az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevétele is eljárhat, ha azzal rendelkezik. Ebben az esetben a per folyamatban léte alatt, az elektronikus kapcsolattartás során ezt kell alkalmaznia.

Egyéb esetekben a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címzett keresetlevelet 3 (három) példányban kell az MNB-nél benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni.

A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. 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.

I n d o k o l á s

I. A VIZSGÁLAT CÉLJA ÉS LEFOLYTATÁSA

Az MNB a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) 62. § (1) bekezdése és a 64. § (1) bekezdésének a) pontja és 64. (2) bekezdés d) pontja alapján 2016. december 29-án hivatalból indított átfogó vizsgálatot (Vizsgálat) folytatott le a Pénztárnál. A Vizsgálat részeként az MNB 2017. január 30 – február 17. között helyszíni ellenőrzést tartott a Pénztár székhelyén. A Vizsgálat alá vont időszak (Vizsgált Időszak) 2012. október 11-től a Vizsgálat lezárásának időpontjáig terjedt.

Az MNB a Vizsgálat megállapításait a 2017. május 10-én kelt vizsgálati jelentésben (Jelentés) foglalta össze, és megküldte a Pénztár részére. A Pénztár a Jelentésben foglalt megállapításokkal kapcsolatos észrevételeket (Észrevételek) tett, amelyek 2017. június 6-án érkeztek az MNB-be. Az Észrevételeket az MNB áttekintette, kiértékelte és a jelen határozat meghozatala során figyelembe vette.

II. A VIZSGÁLAT MEGÁLLAPÍTÁSAI, A MEGÁLLAPÍTÁSOK MINŐSÍTÉSE, AZ ÉSZREVÉTELEK ÉRTÉKELÉSE

1. Küldöttközgyűlési meghívók

1.1 Megállapítás (tényállás)

A Pénztár 2016-ban három küldöttközgyűlést tartott: január 29-én, május 28-án és december 12-én. A december 12-i küldöttközgyűlésre a meghívók, a napirendi pontok és az egyes napirendi pontokhoz tartozó előterjesztések november 30-án kerültek kiküldésre. [Jelentés (5) pont, Tulajd. irány. 1]

1.2 A Megállapítás minősítése

A Pénztár megsértette az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.) 21. § (2) bekezdését, miszerint a meghívó elküldése, valamint a közgyűlés időpontja között legalább 15 napi időköznek kell lennie.

1.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár közölte, hogy a jövőben fokozott figyelemmel jár el.

1.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár a megállapítást nem vitatta.

1.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 1. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy a jövőben a küldöttközgyűlési meghívókat legalább 15 nappal a küldöttközgyűlés előtt küldje ki.

2. Alapszabály

2.1 Megállapítás (tényállás)

a) A 2008-ban választott küldöttek mandátuma 2013. április 21-én lejárt, ezért a Pénztár 2013. április 22-én öt választási régióban küldöttválasztást tartott. A Pénztár alapszabálya (**Alapszabály**) 6.9.3. pontja szerint a három naptári hónapon át nem fizető pénztártag nem jogosult küldöttválasztásra, valamint a Pénztár szerveibe és tisztségeire nem választható. [Jelentés (3) pont, Tulajd. szerk. 1]

b) Az Alapszabály 5.4. pontja szerint a tagsági jogviszony az első havi tagdíj befizetésekor vagy átlépő tag esetén az áthozott vagyon beérkezésekor, a záradékolásra visszaható hatállyal jön létre. Az első havi tagdíj a belépési nyilatkozat Pénztár általi záradékolását követő 90 napon belül esedékes. Az első havi tagdíj befizetésének elmulasztása esetén, illetve az áthozott vagyon hiányában a belépési nyilatkozatot aláíró személyt levélben értesíteni kell, hogy a befizetés teljesítésére az értesítő levél kézhezvételétől 30 nap áll rendelkezésére. Amennyiben a tagdíj-befizetési kötelezettségének nem tesz eleget a póthatáridőn belül, úgy adatai a Pénztár nyilvántartásából törlésre kerülnek. [Jelentés (35) pont, Term. 1]

c) Az Alapszabály 13.3 pontja az Öpt.-vel összhangban tartalmazza, hogy a nyugdíjkorhatárt elérő pénztártag írásban nyilatkozik arról, hogy

a) egy összegben vagy járadék formájában veszi igénybe a nyugdíj szolgáltatást és a tagdíjat tovább nem fizeti, vagy

b) az egyéni számláján lévő összeg meghatározott részét egy összegben, a fennmaradó részt pedig járadék formájában veszi igénybe és a tagdíjat tovább nem fizeti, vagy

c) a tagdíjat fizeti, és a nyugdíj szolgáltatást nem veszi igénybe, vagy

d) az egyéni nyugdíjszámláján felhalmozott összeget a pénztárban hagyja, és a tagdíjat tovább nem fizeti, vagy

e) az egyéni nyugdíjszámláján lévő összeg meghatározott részét egy összegben vagy járadék formájában igénybe veszi és a tagdíjat tovább fizeti, vagy

f) az egyéni nyugdíjszámláján lévő összeg meghatározott részét egy összegben vagy járadék formájában igénybe veszi és a tagdíjat tovább nem fizeti.

Az Alapszabály 6.9.4. pontja rögzíti, hogy a díj-nem-fizetés következményei - a nyilatkozat beérkezése napjától - nem érintik azt a pénztártagot, aki a 13.3.d), valamint a 13.3.f) pontok rendelkezései alapján a nyugdíjkorhatár elérésekor írásban úgy nyilatkozik, hogy tagdíj fizetése nélkül egyéni nyugdíjszámláján felhalmozott összeget a pénztárban hagyja. A nyilatkozattételi kötelezettség alól mentesülnek az irányadó öregségi nyugdíjkorhatárt betöltő pénztártagok. [Jelentés (36) pont, Term. 2.]

2.2 A Megállapítás minősítése

a) A Pénztár megsértette az Öpt. 16. § (1) bekezdését, miszerint a pénztártag választhat és - ha e törvény vagy az alapszabály eltérően nem rendelkezik - választható a pénztár szerveibe. E rendelkezés alapján az alapszabály legfeljebb a tag passzív választójogát korlátozhatja, az aktív választási jogot nem.

b) A Pénztár megsértette az Öpt. 11. § (2) és (4) bekezdéseit. E jogszabályhelyek kimondják: „A tagsági viszony, a tagdíj fizetési kötelezettség és a várakozási idő a pénztárhoz benyújtott belépési nyilatkozatnak a pénztár általi elfogadásával kezdődik. A pénztár a belépési nyilatkozat elfogadását annak záradékolásával tanúsítja. (...) Az alapszabály rendelkezhet úgy, hogy (...) a pénztártagsági jogviszony az első havi tagdíj befizetésével jön létre. Ebben az esetben az első havi tagdíj megfizetésének elmulasztása esetén a belépni kívánó tagot az alapszabályban rögzített eljárási szabályoknak megfelelően értesíteni kell a mulasztás jogkövetkezményeiről. A befizetés pótlására előírt határidő eredménytelen elteltét követően a személy adatai a nyilvántartásból kivezethetők.”

A fentiek szerint a Pénztár az átlépőkre sem alkalmazhat más szabályt, mint a belépőkre, azaz az átlépők esetén is az első havi tagdíj befizetésével jön létre a tagsági jogviszony. Mivel a tagsági jogviszonyt a befizetés hozza létre, a záradékoláshoz nem köthető jogkövetkezményként a tagsági viszony létrejötte.

c) Az Alapszabály 6.9.4. pontjának rendelkezése, miszerint az Alapszabály 13.3. pontjában foglalt nyilatkozattételi kötelezettség alól mentesülnek az öregségi nyugdíjkorhatárt betöltő pénztártagok, sérti az Öpt. 47. § (5) bekezdését, amelynek alapján minden nyugdíjkorhatárt betöltött tagnak választania kell a biztosított szolgáltatási formák közül.

2.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

a) A Pénztár közölte, hogy az Alapszabályban írt rendelkezéssel ellentétesen nem tettek különbséget a tagok között.

b) A Pénztár közölte, hogy az Alapszabály szigorúbban rendelkezik, mint az Öpt. záradékolásra vonatkozó része.

c) A Pénztár közölte, hogy a kifogásolt rendelkezéseket felülvizsgálja.

2.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár az Alapszabály rendelkezéseinek jogsértő voltát érdemben nem vitatta.

2.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 2. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy az alapszabályát hozza összhangba a hatályos jogszabályi előírásokkal, ennek érdekében

- a) a jövőben minden pénztártag számára biztosítsa a küldöttválasztás jogának gyakorlását;
- b) törölje azon rendelkezést, miszerint a tagsági jogviszony a záradékolásra visszaható hatállyal, továbbá az átlépő tag esetén az áthozott vagyon beérkezésekor jön létre;
- c) törölje azon rendelkezést, miszerint a nyugdíjkorhatárt betöltött tagok mentesülnek a szolgáltatás választására vonatkozó kötelezettség alól.

3. A panasznyilvántartás vizsgálata

3.1 Megállapítás (tényállás)

a)

A Vizsgálat szűrőpróbaszerűen kiválasztott 12 db panaszt a Pénztár által beküldött panasznyilvántartásból (Panasznyilvántartás). A 12 panasz közül 6 esetben a panaszra adott válaszlevél postázásának időpontja eltért a Panasznyilvántartásban megjelölt panasz megválaszolásának időpontjától. [Jelentés (63) pont, Panasz 4]

b)

A Vizsgálat a szűrőpróbaszerűen bekért panaszok ellenőrzése során megállapította, hogy a Pénztár a 00209625802 okiratszámú ügyfél esetében 2012. november 30. napján elektronikusan érkeztetett egy, az Öpt. 29/A. § (1) bekezdése szerint panasznak minősülő beadványt. A Pénztár a 2012. november 30. napján továbbított elektronikus levélben tájékoztatta az ügyfelet, hogy megkeresését panaszként kezeli, és legkésőbb 30 napon belül megküldi indokolással ellátott válaszát. Az MNB a Pénztár nyilatkozata, valamint a rendelkezésére álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a 00209625802 okiratszámú ügyfél 2012. november 30. napján érkeztetett panasz a Pénztár panasznyilvántartásában nem szerepel. [Jelentés (63), (214) pont, Panasz 4]

3.2 A Megállapítás minősítése

a)-b)

Az Öpt. 29/A. § (12) bekezdése szerint: „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 fentiekben foglaltak alapján az MNB megállapította, hogy a Pénztár nem az Öpt. 29/A. § (12) bekezdésében foglaltakkal összhangban vezette a Panasznyilvántartást, tekintettel arra, hogy 6 esetben nem a panaszra adott válaszlevél megválaszolásának időpontját szerepeltette a Panasznyilvántartásban, továbbá egy panasznak minősülő beadványt nem szerepeltetett abban.

3.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

a)

A Pénztár az Észrevételekben előadta, hogy postázási gyakorlata szerint az adott napi kimenő levelek összegyűjtve, listázva kerülnek egy lezárt gyűjtőbe, melyet a Posta másnap visz el. Emiatt a tényleges postára adás dátumaként a válaszlevél borítékolását követő munkanapot kell figyelembe venni. A nyilvántartásba tévesen bekerülő dátumok a borítékolás napját jelentik, melyek tévedésből kerültek rögzítésre. A Pénztár a nyilvántartási gyakorlatát a fentiekben leírt eljáráshoz igazította.

b)

A Pénztár az Észrevételekben előadta, hogy a 00209625802 okiratszámú pénztártag 2012. november 30-án érkezett panasz ismételt panasznak minősült, adminisztrációs hiba miatt nem került rögzítésre a Panasznyilvántartásban. A Pénztár előadta, hogy a panaszt a Pénztár megválaszolta és a Vizsgálat során rendelkezésre bocsátotta, ebből következően annak eltitkolása nem állt szándékában.

3.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

a)

A Pénztár az MNB megállapítását nem vitatta, észrevétele szerint a Panasznyilvántartásba bekerült dátumok tévedésből kerültek rögzítésre. Az MNB a megállapítást fenntartja.

b)

A Pénztár a 00209625802 okiratszámú pénztártag 2012. november 30. napján érkeztetett ismételt panasz rögzítésével kapcsolatos megállapítást nem vitatta, az észrevétel arra vonatkozott, hogy az ismételt panasz adminisztrációs hiba miatt nem került rögzítésre. Az MNB a megállapítást fenntartja.

3.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 3. pontjában az MNB felhívta a Pénztárat, hogy panasznyilvántartását a jogszabályi előírásoknak megfelelően vezesse.

4. A telefonon érkezett szóbeli panaszok vizsgálata

4.1 Megállapítás (tényállás)

A Pénztár által megküldött 2016. II. negyedévi bejövő hívásokat tartalmazó hangfelvételek alapján a Call Center felkészültségének ellenőrzéséről szóló vizsgálati jelentés, valamint a Pénztár nyilatkozata alapján az MNB megállapította, hogy a Pénztár nem közölte a panasz azonosítására szolgáló adatokat az ügyféllel 2016. április 25. napját megelőzően. Az MNB a szűrőpróbaszerűen bekért 12 panasz ellenőrzését követően megállapította, hogy 7 esetben került telefonon előterjesztésre a panasz. A 7 eset közül 3 esetben – 6914444, 6935312, 6941256 iktatószámú panaszok – nem került sor a panasz azonosítására szolgáló adatok közzétételére.

A Pénztár nyilatkozata szerint 2016. április 25. napját megelőzően a Call Center munkatársai közölték minden telefonon érdeklődővel, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül, melyen túl minden esetben a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét biztosította, és a kért hanganyagot a panaszosnak megküldte. A Pénztár nyilatkozott arról is, hogy amennyiben a pénztártag a szóbeli panasz kezelésével nem értett egyet, a Pénztár a panaszról jegyzőkönyvet vett fel, mely megküldésre került a panaszos részére, és a felvett jegyzőkönyv tartalmazta a hívás azonosítószámát. [Jelentés (64) pont, Panasz 5]

4.2 A Megállapítás minősítése

Az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárak panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 6/2012. PSZÁF rendelet (6/2012. PSZÁF rendelet) 7. § (2) bekezdése szerint: „Szóbeli panasz esetén – ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre – a szolgáltató köteles a pénztártaggal közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.”

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 árutőzsdéi szolgáltató panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 40/2013. (XII. 29.) MNB rendelet (40/2013. MNB rendelet), valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet (28/2014. MNB rendelet) 8. § (2)

bekezdése szerint: „Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a szolgáltató köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.”

A fentiekben foglalt tényállás alapján az MNB megállapította, hogy a Pénztár megsértette – 2013. január 1. napja és 2013. december 31. napja között – a 6/2012. PSZÁF rendelet 7. § (2) bekezdésében, illetve – 2014. január 1. napja és 2014. július 31. napja között – a 40/2013. MNB rendelet 8. § (2) bekezdésében, továbbá – 2014. augusztus 1. napja és 2016. április 25. napja között – a 28/2014. MNB rendelet 8. § (2) bekezdésében foglalt rendelkezést, tekintettel arra, hogy 2016. április 25. napját megelőzően azon telefonon érkezett szóbeli panaszok esetén, amelyek azonnali kivizsgálása nem volt lehetséges, vagy nem vezetett eredményre, nem közölte a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

4.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár az Észrevételekben előadta, hogy a hivatkozott rendeletek szerint szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a szolgáltató köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A felsorolt esetekben a közlés szóban nem történt meg, azonban a hívásazonosítót tartalmazó jegyzőkönyv kiküldésével írásban minden esetben megtörtént. A Pénztár korábbi gyakorlatát felülvizsgálva 2016. április 25. napjától a beszélgetés megkezdésekor nem csak a panaszoknál, hanem az összes esetben bemondja a hívásazonosítót.

4.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

Az MNB a Pénztár észrevételét nem fogadja el, mivel a panasz azonosítására szolgáló adatot a hivatkozott rendelkezések értelmében a szóbeli panasz előterjesztésekor kell közölni, a válaszlévlé kézhezvételét megelőző időszakban a panasz könnyebb visszakereshetősége érdekében. Az MNB a megállapítást fenntartja.

4.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 4. pontjában az MNB felhívta a Pénztárat, hogy a panasz szóbeli előterjesztése során közölje a panasz azonosítására vonatkozó adatokat azon telefonon közölt szóbeli panaszok esetében, amelyek azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre.

5. A panasz elutasítása esetén kötelező tájékoztatás vizsgálata

5.1 Megállapítás (tényállás)

A Vizsgálat a szűrőpróbaszerűen bekért 12 panasz ellenőrzését követően megállapította, hogy 5 esetben került elutasításra a panasz. Az MNB megállapította, hogy a Pénztár 5 elutasító döntés közül 3 esetben - 6935312, 6941256, 10921039 iktatószámú panaszok – nem nyújtott a 28/2014. MNB rendelet 4. § (7) bekezdése szerintieknek megfelelő tájékoztatást. Az MNB megállapította, hogy a Pénztár a panasz elutasítása esetén nem tájékoztatta egyértelműen a panaszost a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárásának kezdeményezése, valamint az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségéről, továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen nyomtatványok költségmentes megküldését. A Pénztár az elutasító döntésben nem jelölte meg a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, e-mail elérhetőséget és postai címet. [Jelentés (65) pont, Panasz 6]

5.2 A Megállapítás minősítése

A 28/2014. MNB rendelet 4. § (7) bekezdése szerint: „A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz (3) bekezdés alapján történő elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. A pénzügyi szolgáltató az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok pénzügyi szolgáltató általi költségmentes megküldését

is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.”

A fentiekben foglalt tényállás alapján az MNB megállapította, hogy a Pénztár megsértette az 28/2014. MNB rendelet 4. § (7) bekezdését azzal, hogy 3 esetben a panasz elutasítása esetén fennálló tájékoztatási kötelezettségének nem teljes körűen tett eleget.

5.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár az Észrevételekben előadta, hogy a panaszos részére megküldött pénztári válaszlevélben szerepel, hogy a panaszosnak mely szervezetnél van lehetősége további jogorvoslatot kérni, valamint fel vannak tüntetve annak elérhetőségei (személyes ügyfélszolgálat címe, telefonszám, fax szám, e-mail cím, levelezési cím). A Pénztár előadta, hogy a továbbiakban részletesebb tájékoztatást ad a formanyomtatványokkal kapcsolatban is. A Pénztár előadta, hogy a levél tartalmazza, hogy a panaszos az eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt a Pénztártól kérheti. A Pénztár telefonszáma, e-mail címe és postai címe a kiküldött levelek láblécében megtalálható, ezért ennek további helyen történő feltüntetését a Pénztár nem látta indokoltnak. A Pénztár előadta, hogy a nyomtatványok költségmentes biztosítására vonatkozó információkat a levélben fel fogja tüntetni. A Pénztár megküldte a minta tájékoztató leveleket.

5.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár az MNB megállapításait nem vitatta, megküldte a minta tájékoztató leveleket. Az MNB a kidolgozott mintaleveleket áttekintette, és megállapította, hogy azok a szükséges információkat tartalmazzák. Az MNB a megállapítást fenntartja.

5.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 5. pontjában az MNB felhívta a Pénztárat, hogy a panasz elutasítása esetén mindenkor tegyen eleget a jogszabályban foglalt tájékoztatási kötelezettségének.

6. A jegyzőkönyv megküldési kötelezettség vizsgálata

6.1 Megállapítás (tényállás)

Az MNB a Pénztár nyilatkozata, valamint a rendelkezésére álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a 00231908713 okiratszámú ügyfél által telefonon előterjesztett panaszról 2014. október 26. napján felvett – 6916024 iktatószámú – panasz esetében a Pénztár a telefonon előterjesztett panaszról felvett jegyzőkönyv megküldését nem tudta igazolni. [Jelentés (67) pont, Panasz 7]

6.2 A Megállapítás minősítése

Az Öpt. 29/A. § (6) bekezdése szerint, 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 pénztártagnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a pénztártagnak – a (7) bekezdésben foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A fentiekben foglalt tényállás alapján az MNB megállapította, hogy a Pénztár egy esetben megsértette az Öpt. 29/A. § (6) bekezdésében foglalt, a jegyzőkönyv megküldésére vonatkozó kötelezettségét.

6.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár az Észrevételekben előadta, hogy kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a telefonbeszélgetésekről felvett jegyzőkönyv a panaszos részére minden esetben megküldésre kerüljön. A 6916024 iktatószámú panasz esetében a válaszlevélen nem került feltüntetésre, hogy a hangfelvételtől felvett jegyzőkönyv a mellékletét képezi, azonban a gyakorlat alapján vélelmezhető, hogy ez csak formai pontatlanság, hiszen az a levéllel megküldésre került, így a Pénztár eleget tett az előírt tájékoztatási kötelezettségének. A Pénztár csatolta a jegyzőkönyvet.

6.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

Az MNB a Pénztár észrevételét nem fogadta el. A Pénztár az Észrevételekben sem tudta igazolni, hogy a 00231908713 okiratszámú ügyfél panaszáról 2014. november 26. napján felvett jegyzőkönyv másolatát igazolható módon megküldte, észrevétele szerint formai pontatlanság, hogy a jegyzőkönyv megküldésének ténye nem került feltüntetésre a panaszra adott válaszlevélen. A Vizsgálat a megállapítást fenntartja.

6.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 6. pontjában az MNB felhívta a Pénztárat, hogy a telefonon közölt szóbeli panaszokról felvett jegyzőkönyvet mindenkor küldje meg a pénztártag részére.

7. Informatikai kockázatelemzés

7.1 Megállapítás (tényállás)

A Pénztár az utolsó informatikai kockázatelemzését 2016.03.31-én készítette. A Vizsgálat adatkérésére csatolta az ezt megelőzően elvégzett utolsó kockázatelemzés jelentését, mely 2010-ben készült. A Pénztár a Vizsgálati Időszak teljes időtartamára vonatkozóan nem rendelkezett a 2010-ben készült kockázatelemzés két éves időszakának lejáratát követően elkészített, felsővezetői jóváhagyással és elfogadott intézkedési tervvel rendelkező felülvizsgált és aktualizált kockázatelemzéssel. [Jelentés (86) INF. 5]

A rendszeres (minimálisan kétfévente kötelező) kockázatelemzés elkészítésének hiányában a Pénztár a meglévő kockázatait nem azonosítja és nem is tesz lépéseket azok megszüntetésére. Tekintve, hogy napjainkban a technológia gyorsan változik, az elemzés elvégzésének hiánya akár nem valós biztonságérzetet is kelthet.

7.2 A Megállapítás minősítése

A Pénztár megsértette az Öpt. 40/C. § (2) bekezdését, amely az informatikai rendszerek biztonsági kockázatelemzésének legalább kétfévenkénti felülvizsgálatát és aktualizálását írja elő.

7.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár vezetése felismerte a kockázatelemzés hiányának lehetséges negatív hatásait, 2016-ban ezért intézkedett. A Pénztár a jövőben is kiemelt figyelmet fordít a kockázatelemzés és -kezelés megfelelő végrehajtására.

7.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár a megállapítást nem vitatta.

7.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 7. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy gondoskodjon az informatikai rendszer biztonsági kockázatelemzésének szükség szerinti gyakoriságú, de legalább kétfévente történő elvégzéséről.

8. A mobil informatikai eszközök biztonsága

8.1 Megállapítás (tényállás)

A Pénztár nem rendelkezik MDM (Mobile Device Management) rendszerrel. Jelenleg az OTP Bank Nyrt. által biztosított Exchange Active Sync szolgáltatáson keresztül korlátozott számú felhasználó tetszőleges eszközre (okostelefon, tablet) szinkronizálhatja postafiókjá tartalmát. A bank által biztosított megoldás lehetőséget biztosít különböző biztonsági beállítások kikényszerítésére a felhasználók által használni kívánt eszközökkel szemben, de a Pénztár esetében ezeket a beállításokat jelenleg nem alkalmazzák.

A Pénztár saját Informatikai Biztonsági Szabályzatának „VIII.8 Mobil IT tevékenység, távmunka” című fejezetének f) pontja szerint „a mobil eszközön tárolt adatok illetéktelen általi elérhetetlenségére fokozottan kell figyelni (Pl. adathordozó titkosítása)”. Az MDM rendszer hiánya és a szerver oldali biztonsági beállítások alkalmazásának elmaradása miatt azonban a Pénztár jelenleg nem gondoskodik megfelelően az informatikai rendszerének kockázatokkal arányos védelméről a mobil adathordozók esetében. [Jelentés (87) INF. 9]

8.2 A Megállapítás minősítése

A Pénztár megsértette az Öpt. 40/C. § (1) bekezdését, miszerint a pénztárnak gondoskodnia kell az informatikai rendszer kockázatokkal arányos védelméről.

8.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár megküldte az OTP Pénztárszolgáltató Zrt.-nek az Exchange Mobile Policy javaslatot, amely rövid távon alkalmas a megállapításban feltárt hiányosság javítására. Hosszabb távon a Pénztár az MDM rendszer/szolgáltatás bevezetésének lehetőségét vizsgálja.

8.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár intézkedéséről számolt be, a megállapítást nem vitatta.

8.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 8. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy a mobil eszközein tárolt adatok biztonságáról a jövőben megfelelően gondoskodjon.

9. Rendszeradminisztráció

9.1 Megállapítás (tényállás)

A Pénztár a Vizsgálatnak átadta az utolsó előtti, az ONYP alkalmazásban 2016 márciusában elvégzett jogosultság-felülvizsgálat jegyzőkönyvét. Átadta továbbá a megelőző, 2013. március 25-én készített, az ONYP-alkalmazás jogosultság-felülvizsgálatáról szóló jegyzőkönyvet.

A Pénztár a 2013.08.01-jétől hatályos „Jogosultságkezelési szabályzatának” III.3 fejezetének o) pontjában a következőképpen rendelkezett a jogosultság felülvizsgálatáról: „Az egyes rendszerek rendszergazdáinak a feladata, hogy 3 havi rendszerességgel ellenőrizzék az egyes rendszerekben a nem használt felhasználókat és 3 havi folyamatos inaktivitás után felülvizsgálják az érintett felhasználók hozzáférését.” A Pénztár az ONYP-alkalmazást a 2010-ben készített kockázatelemzésében a 12 leginkább kockázatosnak tartott informatikai szolgáltatást támogató alkalmazások között szerepeltette. A Pénztár az ONYP-alkalmazást a 2015-ban készült üzleti hatáselemzésében ugyancsak az üzleti folyamat működéséhez nélkülözhetetlen erőforrásként” kategorizálta be, és azt a Felügyelet előzetes adatbekérése során átadott „Kritikus rendszerek” nyilvántartásban is szerepeltette.

A Pénztár nem igazolta, hogy 2013. március és 2016. március között elvégezte az általa kritikusnak tartott ONYP-alkalmazás jogosultság-felülvizsgálatát. [Jelentés (88) INF. 10]

9.2 A Megállapítás minősítése

A Pénztár megsértette az Öpt. 40/C. § (5) bekezdésének c) pontját, miszerint a biztonsági kockázatelemzés eredményének értékelése alapján a biztonsági kockázattal arányos módon gondoskodni kell legalább a rendszer szabályozott, ellenőrizhető és rendszeresen ellenőrzött felhasználói adminisztrációjáról (hozzáférési szintek, egyedi jogosultságok, engedélyezésük, felelősségi körök, hozzáférés naplózás, rendkívüli események).

9.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár nem tett észrevételt.

9.4 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 9. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy a biztonsági kockázatelemzése eredményének értékelése alapján a biztonsági kockázattal arányos módon biztosítási rendszerei szabályozott, ellenőrizhető és rendszeresen ellenőrzött felhasználói adminisztrációját.

10. A céltartalék-képzés szabályozása

10.1 Megállapítás (tényállás)

Az Alapszabály 2. számú függeléke és a 2013.11.15-től hatályos tartalékképzési szabályzat (Tartalékképzési szabályzat) is rendelkezik a kötelező céltartalékok képzéséről. Sem az Alapszabály, sem a Tartalékképzési szabályzat nem tartalmazza a céltartalékok közötti átcsoportosítás feltételeit és módját. [Jelentés (114) Számv. 1]

10.2 A Megállapítás minősítése

A Pénztár megsértette az önkéntes nyugdíjpénztárak beszámolóképzési és könyvvezetési kötelezettségének sajátosságairól szóló 223/2000 (XII.19.) Korm. rendelet (Öszr.) 7. § (5) bekezdésének c) pontját. Ez előírja, hogy a pénztár a számviteli politika keretében köteles elkészíteni a céltartalékok képzésére vonatkozó szabályzatot, amely tartalmazza az Öpt. szerinti kötelező céltartalékok képzésének, felhasználásának és egymás közötti átcsoportosításának feltételeit és módját, ideértve az értékelési különbözet céltartalékának, a meg nem fizetett tagdíjak céltartalékának, valamint az azonosítatlan befizetések hozama céltartalékának képzését, továbbá a pénztár belső szabályzatában rögzített, egyéb céltartalékok képzésére, felhasználására vonatkozó szabályokat is.

10.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár benyújtotta a 2017.06.01-től hatályos, módosított tartalékképzési szabályzatot.

10.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A módosított szabályzat VI. pont első bekezdése a Vizsgálat egyéb (Compl.25) megállapítását vette figyelembe, az e pontban kifogásolt hiányosságot nem orvosolta; az MNB a megállapítást fenntartja.

10.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 10. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy tartalékképzési szabályzatát a céltartalékok közötti átcsoportosítás feltételeire és módjára vonatkozó rendelkezésekkel egészítse ki.

11. Tagdíj nemfizetés miatti hozamlevonás

11.1 Megállapítás (tényállás)

A Pénztár a tagdíjat nem fizető tagok esetén él az Öpt. 14.§ (3) bekezdése adta lehetőséggel. Az Alapszabály 6.9.1 pontja szerint, ha a pénztártag a várakozási idő letelte előtt a mindenkori egységes havi tagdíjat 3 hónap időtartamon keresztül részben vagy egészben nem fizeti meg, úgy a tagdíj meg nem fizetés kezdő időpontjával kezdődő időszak a várakozási időbe számít és a tagsági viszony a várakozási idő letelével megszűntethető. Az egységes havi tagdíj fizetés elmulasztásának kezdő időpontjától a pénztár jogosult a pénztártag, illetve a saját nevében tagdíj fizetés folytatásával pénztárban maradó kedvezményezett egyéni számlájának befektetéséből származó hozamát – a mindenkori pénztári egységes tagdíj meg nem fizetett részének a működési és likviditási alapra jutó hányadának megfelelő összeggel, de legfeljebb a hozam összegével – csökkenteni, és azt a működési, illetve likviditási alap javára jóváírni. A Pénztár negyedéves gyakorisággal vizsgálja felül az egyéni számlákra érkező befizetéseket, majd ezt követően érvényesíti a költséglevonást az érintett egyéni számlákkal szemben.

A Vizsgált időszakban a fentiekén túl a 2013.06.24-től, ill. 2016.06.01-től hatályos Felelős őrzés című eljárásrend és a 2013.11.15-től hatályos Tartalékképzési szabályzat is tartalmaztak a hozamlevonásra vonatkozó szabályokat.

Az Alapszabály és a belső szabályzatok szóhasználata azonban különbözik: az Alapszabály szerinti hozamcsökkentést, költséglevonást az egyéb szabályzatok felelős őrzésnek, illetve őrzési díjnak nevezik.

A 2016.06.01-től hatályos Felelős őrzés eljárásrend szerint, ha egy pénztártag korábban „még nem volt őrzésben”, csak három határidőre nem rendezett (díjhiányos) hónap esetén „kerül őrzésbe”. Ha a tárgynegyedévben van díjhiányos hónapja, a Pénztár a tárgyidőszakot megelőző év elejéig visszamenőleg megvizsgálja, hogy van-e három díjhiányos hónapja. Ha van, őrzési díjat számít fel, vagyis a tárgynegyedév végén levonja a hozamot.

A fentiek szerint az Alapszabály alapján a hozam csökkentésére akkor kerül sor, ha az egységes havi tagdíjat 3 egymást követő hónapon belül részben vagy egészben nem fizetik meg. A Felelős őrzés eljárásrend szerint a pénztártag csak három határidőre nem rendezett (díjhiányos) hónap esetén „kerül őrzésbe”, azaz ekkor érinti a hozamlevonás, de nem feltétel, hogy ezek egymást követő hónapok legyenek.

A Vizsgálat megállapította továbbá, hogy sem az Alapszabály, sem a Felelős őrzés eljárásrend nem rögzíti egyértelműen a tagdíjfizetés elmulasztásának kezdő időpontját. Az Alapszabály azt rögzíti, hogy a havi tagdíj megfizetésének esedékessége, határideje a tárgyhónapot követő hónap 15. napja. A Felelős őrzés eljárásrend szerint a Pénztár a tagdíjmaradás pótlására felszólítást küld a pénztártagnak, a rendezéséhez póthatáridőt rendel és az addig megfizetett tagdíjat határidőre beérkezettnek tekinti, azonban erre vonatkozóan az Alapszabály nem tartalmaz előírást. [Jelentés (114) Számv. 2]

11.2 A Megállapítás minősítése

Az Alapszabály nem tartalmazza azt a szabályt, hogy egy havi tagdíjmaradás esetén a Pénztár vizsgálja az előző évi tagdíjmaradást is. Mivel az Alapszabály a hozamlevonás lényeges szabályait nem teljes körűen tartalmazza, a Pénztár megsértette az Öpt. 14. § (1) bekezdését, miszerint a tagdíjfizetési kötelezettség elmulasztása esetén alkalmazandó eljárásokat az alapszabályban kell rögzíteni.

Továbbá azzal, hogy az Alapszabály csak a tagdíj esedékességét rögzíti, a fizetési felszólítás póthatáridejére vonatkozó szabályozást nem, a Pénztár megsértette az Öpt. 14. § (3) bekezdését is. E jogszabályhely szerint az elmaradt tagdíj miatti hozamlevonást a pénztár a tagdíj alapszabályban megjelölt esedékességének időpontját követően - amennyiben a pénztár alapszabálya erről rendelkezik, úgy a tagdíjhátralék rendezésére megjelölt időtartam eredménytelen leteltével - (a továbbiakban: tagdíjfizetés elmulasztásának kezdő időpontja) érvényesítheti.

11.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

A Pénztár becsatolta a tartalékképzési szabályzatot, és közölte, hogy a hivatkozott szabályzatokban rögzítésre került a felelős őrzés fogalma. Az Alapszabály soron következő módosításában a Pénztár rögzíti a "felelős őrzés" fogalmát és a tagdíjfizetési kötelezettség elmulasztása esetére vonatkozó eljárást.

11.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

A Pénztár nem vitatta azt a megállapítást, hogy az Alapszabály nem tartalmazza a hozamlevonás összes lényeges szabályát.

11.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 11. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy a tagdíj nem fizetés miatti hozamlevonás lényeges szabályait az Alapszabályban állapítsa meg.

12. Egységes tagdíj

12.1 Megállapítás (tényállás)

Az Alapszabály szerint az egységes havi tagdíj 5.000.- Ft, mely a tárgyhónapban esedékes, és legkésőbb a tárgyhónapot követő hó 15. napjáig fizetendő meg. A Vizsgálat a következőket állapította meg: A Pénztár elfogadott olyan belépési nyilatkozatot (00232174415, 00232223716), ahol a tag vállalt tagdíja és a munkáltató által átvállalt tagdíj is nulla forint volt, mert a munkáltató eseti adomány megfizetését biztosította a pénztártag

részére. A Pénztár a belépési nyilatkozaton a pénztártag tagdíjvállalása részben nem jelzi, és nem követeli meg, hogy a tag által vállalt tagdíj az egységes tagdíjnál alacsonyabb nem lehet. Egy konkrét esetben a tag nyilatkozott, hogy az egységes tagdíj (5.000 Ft/hó) helyett 2.000 Ft/hó tagdíjat kíván fizetni. Ennek elfogadásáról a Pénztár 2014.04.11-én visszaigazoló levelet küldött a pénztártagnak (kódszám: 00104295899). A tagot levelében tájékoztatta, hogy továbbiakban felszólító levelet nem küld, évente egy alkalommal az éves számlaértesítőben tájékoztatja a díjhátralékról (egységes tagdíj mínusz befizetett tagdíj). A Pénztár ennek egyebekben nem tett eleget a gyakorlatban (lásd Tagdíjnyilv.8.)

A Pénztár Vizsgálatnak adott nyilatkozata szerint (154-es kérdés 1. pontjára adott válasz) a Pénztár 2016-tól a követelés képzése során a vállalt tagdíjat veszi figyelembe akkor is, ha az az egységes tagdíjnál kevesebb. [Jelentés (143) Tagdíjnyilv. 1]

12.2 A Megállapítás minősítése

Az Öpt. 2. § (3) bekezdés b) és c) pontjai alapján a tagdíj - minden pénztártagra kötelező - legkisebb mértékét a pénztár alapszabálya határozza meg; az egységes tagdíj az alapszabályban megjelölt azon összeg, amelyet valamennyi pénztártag a pénztárnak rendszeresen megfizet.

Mivel a Pénztár záradékolta az egységes tagdíjnál kevesebbet vállaló személy belépési nyilatkozatát, megsértette az Öpt. 11. § (1) bekezdését és 13. § (1) bekezdését, miszerint pénztártag lehet az a 16. életévét betöltött személy, aki az alapszabály rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el és tagdíjfizetést vállal; a [pénztártag által vállalt] tagdíj összege az egységes tagdíjnál kevesebb nem lehet.

Mivel a Pénztár tudomásul vette azt a gyakorlatot, hogy egyes tagok az egységes tagdíjnál kisebb tagdíj fizetését vállalták, megkerülte az Öpt. 14. § (1) bekezdésének a tagdíjfizetési kötelezettség szüneteltetésének tilalmára vonatkozó rendelkezését. E jogszabályhely szerint a tagdíjfizetési kötelezettség elmulasztása esetén alkalmazandó eljárásokat és a tagnak az ezen időszak alatt történő tagsági jogainak gyakorlására vonatkozó előírásokat az alapszabály tartalmazza azzal, hogy a tagdíjfizetési kötelezettség szüneteltetésére az alapszabály nem adhat lehetőséget.

A követelés képzése és kimutatása során a Pénztár különbséget tett a tagok között azon az alapon, hogy a tag nyilatkozott-e arról, hogy nem tudja az egységes tagdíjat megfizetni vagy egyszerűen nem fizette meg a vállalt egységes tagdíjat. Emiatt a Pénztár megsértette az Öszr. 18. § (3) bekezdését, miszerint tagdíjkövetelésként a pénztártagnak a tagsági viszony kezdetétől a nyugdíjszolgáltatás megállapításáig terjedő időszak (felhalmozási idő) alatt a pénztárral szemben fennálló, a pénztár alapszabályában meghatározott mértékben teljesítendő, a pénztártag írásos nyilatkozatában vállalt tagdíjfizetési kötelezettségét kell kimutatni. E szabályból ugyanis szintén az következik, hogy a követelésként kimutatott díj az egységes tagdíjnál nem lehet kevesebb.

12.3 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok

Az Öpt. 14. § (1) bekezdése csak 2016.07.01-től tartalmazza a szüneteltetés tiltását. A 2013-2015. években a negyedéves adatszolgáltatások és éves beszámolók Taglétszám alakulása tábláiban a Pénztár a Tagdíjfizetést szüneteltetők soron azon pénztártagok számát jelentette, akik nyilatkoztak arról, hogy a tagdíjat nem tudják fizetni, mivel az adatszolgáltatásokban a Tagdíjfizetés szüneteltetése nem volt pontosan definiálva, és a Pénztár megítélése szerint így tudta a legpontosabb tájékoztatást adni.

A Pénztár a szüneteltetés jogintézményét már 2004-től megszüntette. A pénztártagok azzal, hogy mégis bejelentik, hogy nem tudnak eredeti vállalásuknak eleget tenni, és a tagdíjat tovább fizetni, valamint a Pénztár azzal, hogy ezt a bejelentésüket tudomásul veszi és nyilvántartja, elkerüli a fizetni nem tudó tagok számára kellemetlen, a Pénztár számára értelmetlen és drága felszólítások küldését. Így a felszólításokat azok a tagok kapják, akik figyelmetlenségből vagy egyéb korrigálható okból nem fizették meg az esedékes tagdíjakat, ezáltal a felszólítások hatékonyak.

12.4 Az Észrevételek és egyéb nyilatkozatok értékelése

Az Öpt. 14. § (1) bekezdése valóban csak 2016.07.01-től mondja ki a tagdíjfizetési kötelezettség szüneteltetésének tilalmát, de az mint jogszzerű lehetőség már 2003. január 1-jével megszűnt, akkor amikor a szüneteltetés lehetőségére vonatkozó szabályokat az Öpt.-ből a jogalkotó törölte. A tagdíjfizetés szüneteltetésének (illetve az

egységes tagdíjnál kevesebb tagdíj vállalásának) lehetősége ilyen irányú kifejezett jogszabályi felhatalmazás hiányában ellentétes az egységes tagdíjra és annak vállalására vonatkozó idézett rendelkezésekkel. A szüneteltetés mint „szokásjog” ettől függetlenül több helyen továbbra is fennmaradt, ennek kívánt a jogalkotó a tilalom 2016. évi pozitív megfogalmazásával egyértelműen véget vetni. Az egységes tagdíjra vonatkozó rendelkezéseket a Pénztár gyakorlati megfontolások alapján sem hagyhatja figyelmen kívül. A tagdíjkövetelés képzésére vonatkozóan a Pénztár nem tett észrevételt. A fentiekre tekintettel az MNB a megállapítást fenntartja.

12.5 Az MNB által alkalmazott intézkedés

Fentiek alapján a jelen határozat rendelkező részének 12. pontjában az MNB felszólította a Pénztárat, hogy az egységes tagdíj kötelező vállalására vonatkozó jogszabályi előírásokat a jövőben maradéktalanul tartsa be.

III. AZ MNB ÁLTAL ALKALMAZOTT INTÉZKEDÉSEK

A prudenciális 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.

A fogyasztóvédelmi intézkedések jogalapja

Az MNB tv. 88. § (1) bekezdés szerint, ha az MNB megállapítja a fogyasztóvédelmi rendelkezések vagy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés során hozott határozatának megsértését, az MNB tv. 75. § (4) bekezdés a), c) és e)-i) pontjában meghatározott szempontok figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a)-f) pontjaiban meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazza.

Az MNB tv. 89/A. § (1) bekezdése értelmében, ha az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések betartását az ellenőrzési eljárás keretében ellenőrzi, akkor az eljárásra a 81. § (1) és (2) bekezdésében és a 83-89. §-ban meghatározott rendelkezéseket megfelelően alkalmazni kell.

Felszólítás a jogszabályoknak való megfelelésre (1–2, 7–12. pont)

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 Öpt. 65. § (3) bekezdésének h) pontja alapján az MNB felszólíthat az alapszabály módosítására.

Az MNB tv. 75. § (4) bekezdése szerinti mérlegelési jogkörében eljárva az MNB úgy ítélte meg, hogy a Vizsgálat által feltárt jogsértések esetén a Pénztár jogszabályszerű működésének helyreállításához szükséges a Pénztár rendelkező rész szerinti, a vonatkozó jogszabályi előírások betartására vonatkozó felszólítása, illetve a feltárt jogsértések és hiányosságok orvoslásához a kidolgozandó és végrehajtandó intézkedések nélkülözhetetlenek. Ezen túlmenően a felszólítás 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.

Fentiekre tekintettel az MNB a jelen határozat rendelkező részének 1-2, 7–12. pontjaiban előírt felügyeleti intézkedésekről határozott. Az MNB az intézkedések alkalmazása során az MNB tv. 75. § (4) bekezdésében

meghatározott körülmények közül az a) pont alapul vételével tekintettel volt a szabályok megsértésének, illetőleg a hiányosságoknak a súlyosságára.

Felhívás a fogyasztóvédelmi jogszabályok mindenkor betartására (3–6. pont)

Amennyiben az MNB a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését állapítja meg, az MNB tv. 88. § (1) bekezdés a) pontja alapján a pénzügyi intézményt a szükséges intézkedések és a jogszabályok betartására, a feltárt hiányosságok megszüntetésére hívhatja fel.

Előzőkre tekintettel a határozat rendelkező részében az MNB a Pénztárat a megsértett fogyasztóvédelmi rendelkezésekben foglalt előírások mindenkor betartására hívta fel.

Az MNB által kiszabott felügyeleti bírság (13. pont)

A bírságszankció jogalapja

Az MNB tv. 75. § (1) bekezdés a) pontja alapján, ha az MNB a Vizsgálat végén vagy az általa hivatalosan ismert tények alapján megállapítja a pénztárak működésére és tevékenységre vonatkozó jogszabályok, vagy az MNB hatósági határozatában meghatározott kötelezettség megszegését, elkerülését, elmulasztását, késedelmes vagy hiányos teljesítését, – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a Pénztár esetén az Öpt. fentebb már hivatkozott 65. § (3) bekezdésének a) pontja szerinti intézkedés alkalmazása mellett bírságot szabhat ki.

Az Öpt. 65. § (3) bekezdés f) és h) pontja alapján a Pénztár kötelezettségeinek teljesítése, a pénztártagok érdekeinek védelme, valamint a pénztártevékenységre vonatkozó jogszabályi előírások betartása érdekében az MNB felügyeleti bírság megfizetésére kötelezhet.

A bírság kiszabásának indoka

Az MNB célja – figyelemmel az MNB tv. 4. § (9) bekezdés c) és d) pontjára – az egyes pénzügyi szervezeteket, illetve egyes szektorokat fenyegető, nemkívánatos üzleti és gazdasági kockázatok feltárása, a már kialakult egyedi vagy szektorális kockázatok csökkentése vagy megszüntetése, illetve az egyes pénzügyi szervezetek prudens működésének biztosítása érdekében megelőző intézkedések alkalmazása, valamint a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők érdekeinek védelme, a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése. E törvényi célok elérése érdekében az MNB határozottan, következetesen és szigorúan fel kíván lépni az ellenőrzési eljárásai során feltárt, vagy az általa hivatalosan ismert tények alapján tudomására jutott minden olyan magatartással szemben, amely sérti vagy veszélyezteteti a pénztári tevékenységet végző szervezetek ügyfeleinek az érdekeit, illetve alkalmas a pénzügyi közvetítőrendszerrel – így az önkéntes nyugdíjpénztári piaccal – szembeni közbizalom gyengítésére, valamint az átlátható, hatékony és prudens működés megzavarására. Ebben a tekintetben az MNB ellenőrzési tevékenysége akkor tekinthető hatékonynak, ha betölti a jogszabályi rendeltetését, azaz felfedi – többek között – az önkéntes nyugdíjpénztári tevékenységet végző szervezetek és személyek által elkövetett jogszabálysértéseket, és azok miatt arányos, következetes és kiszámítható jogkövetkezményt, megfelelő jellegű és mértékű intézkedést, illetve szankciót alkalmaz. Ezáltal tud hatékonyan megfelelni az MNB a pénzügyi közvetítőrendszer feletti felügyeletet gyakorló hatósági jogkörében a megelőző (preventív) szerepének, és lehet képes megakadályozni a pénzügyi piacok zavarait.

Az MNB előbbiekben említett célkitűzéseit a Vizsgálat lezárása során a Pénztárral szemben alkalmazandó megfelelő felügyeleti intézkedés, illetve szankció kiválasztása, illetőleg annak szükséges és arányos mértékének a megállapítása során is következetesen érvényre kívánta juttatni. Ennek mérlegelése során a szükséges és arányos jogkövetkezményként a Pénztárral szemben alkalmazott felhívás intézkedés mellett a határozat indokolásának 7–9. és 12. pontjaiban megállapított jogszabálysértések miatt az MNB a bírságszankció alkalmazását is szükségesnek tartotta. Az MNB a bírság kiszabásának szükségességéről az informatikai rendszer biztonságával kapcsolatos ellenőrzési rendszer működésével összefüggő hiányosságokra figyelemmel és a tagdíjfizetésre vonatkozó alapvető jogszabályi rendelkezés (egységes tagdíj) megsértése miatt valamint arra tekintettel döntött, hogy az alkalmazott jogkövetkezménynek egyszerre kell szolgálnia mind az egyedi (speciális), mind az általános (generális) – az önkéntes nyugdíjpénztári piac többi szereplőjére informatív, figyelem felhívó erővel ható – prevenció célokat.

A bírság összegének megállapítása

Az MNB tv. 76. § (1) bekezdése alapján a pénztárakkal szemben kiszabható felügyeleti bírság összege százezer forinttól kétmilliárd forintig terjedhet. A felügyeleti bírság összegének ezen keretek közötti meghatározásánál – az arányosság elvére is figyelemmel – az MNB elsősorban azt mérlegelte, hogy a Pénztár által elkövetett jogsértések piacra gyakorolt hatására, gyakorosságára, a tagok érdekeinek potenciális és tényleges sérelmére, valamint a Pénztár piaci súlyára tekintettel mekkora összegű felügyeleti bírság alkalmas arra, hogy egyrészt a Pénztárt a jövőre nézve visszatartsa a hasonló típusú jogsértések megvalósításától, másrészt ösztönözze a Pénztárt a jogszabálysértést megvalósító körülményei megváltoztatására, harmadrészt a Pénztár által képviselt piac számára annak világos jelzésére, hogy az MNB a Pénztárnál feltárt jogszabálysértéseket milyen súlyú jogsértésnek tekinti, saját jogalkalmazói gyakorlatában azokhoz milyen jogkövetkezményeket rendel.

A bírság összegének megállapításakor a szabályszegés vagy mulasztás súlyossága tekintetében (75. § (4) bek. a) pont) az MNB figyelembe vette, hogy a feltárt és a bírság kiszabásának alapjául szolgáló hiányosságok közepes tárgyi súlyúak. Az MNB enyhítő körülményként értékelte, hogy a megállapított jogszabálysértéseknek nem volt tényleges negatív hatása a pénzügyi intézményrendszer tagjaira (75. § (4) bek. d) pont).

A cselekménynek a biztonságos működésre vagy a piacra, a vonatkozó jogszabályok hatálya alá tartozó személyekre és szervezetekre, valamint annak tagjaira vagy ügyfeleire gyakorolt hatása (75. § (4) bek. b) és c) pont) tekintetében az MNB figyelembe vette, hogy a Pénztár taglétszáma a 2017. június 30-re vonatkozó adatok szerint 222.373 fő, a vagyona 231,129 milliárd forint, azaz a taglétszámot tekintve 19,38%-os, a vagyont tekintve 17,52%-os piaci részesedéssel rendelkezett, amely mutatók alapján erős hatású piaci szereplőnek minősül az önkéntes nyugdíjpénztári piacon.

A bírságösszeg meghatározásánál – az MNB tv. 75. § (4) bekezdésének e) és f) pontja alapján – enyhítő körülményként vette figyelembe az MNB azt, hogy a Pénztár az Észrevételekben nemcsak értékelte az MNB informatikai biztonsággal összefüggő megállapításait, hanem az egyes jogszabálysértések kapcsán azok megszüntetésére irányuló szándékáról, illetve megszüntetéséről számolt be.

A fentiek alapján a felügyeleti bírság összegét az MNB – figyelemmel az MNB tv. 76. § (1) bekezdésében rögzített, százezer forinttól kétmilliárd forintig terjedő bírságkeretre, és tekintettel az MNB tv. 75. § (4) bekezdésében foglalt mérlegelési szempontok fentiek szerinti értékelésére – a jelen határozat rendelkező részének 13. pontjában írt összegben állapította meg. Ezen összegű felügyeleti bírság kiszabásával látta elérhetőnek azt a jogalkalmazói célt, hogy a Pénztárt a jövőre nézve visszatartsa a hasonló típusú jogsértések megvalósításától, továbbá ösztönözze a Pénztárt a jogszabálysértést megvalósító körülményei megváltoztatására. Ezen bírságösszeg kiszabását tartotta továbbá alkalmasnak az MNB arra, hogy a többi piaci szereplő számára jelezze azt, hogy az MNB a jelen határozatban feltárt jogsértések elkövetését – figyelembe véve a fent kifejtett súlyosító és enyhítő körülményeket – megfelelő nyomatékú felügyeleti bírság kiszabásával szankcionálja. Az MNB tv. 77. § (1) bekezdése szerint a bírságot a kiszabásáról hozott döntés jogerőre emelkedésétől számított harminc napon belül kell a döntésben megjelölt számlára befizetni.

Tájékoztatás (14. pont)

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 EB, illetve a küldöttközgyűlés az Öpt.-ben meghatározott jogköreit nem tudná teljességében gyakorolni, és ez sértené a pénztártagok jogait. Az IT, illetve az EB tagjainak feladatait és hatáskörét az Öpt. 24–27. §-ai, egyetemleges felelősségüket feladatkörükben 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.

Az MNB a határozatot az MNB tv. 4. § (9) bekezdésében és 39. § (1) bekezdés a) pontjában meghatározott feladatkörében hozta meg, azt az MNB tv. 13. § (11) bekezdésében foglaltak szerint átruházott jogkörben kiadmányoztam.

Az MNB tv. 77. § (1) bekezdése szerint a bíróságot a kiszabásáról hozott döntés jogerőre emelkedésétől számított harminc napon belül kell a döntésben megjelölt számlára befizetni. A késedelmi pótlék MNB általi felszámításának lehetőségét a Ket. 132. §-a biztosítja. Az MNB által kiszabott bírságnak az állami adóhatóság útján, adók módjára történő behajtásának lehetősége a Ket. 126. § (1) bekezdés a) pontján és az MNB tv. 54. § (3) bekezdésén alapul.

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 a) 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, 2017. augusztus 7



Magyar Nemzeti Bank

Dr. Kandrác Csaba
Dr. Kandrác Csaba
Ügyvezető igazgató

