

## Tájékoztató az életbiztosítással kombinált jelzáloghitelek értékesítése során követendő ügyfél-tájékoztatásról és üzletpolitikáról

A tájékoztatást a Felügyelet és a biztosítási szektor képviselői által közösen létrehozott Életbiztosítási munkacsoport készítette.

A jelen tájékoztató azon szempontokat kívánja megfogalmazni a Magyarországon lakáshitelhez kapcsolható életbiztosítási terméket értékesítő biztosítók, illetve független biztosításközvetítők részére, melyek – figyelemmel a Felügyelet munkája során az életbiztosítással kombinált jelzáloghitelek értékesítésével összefüggő panaszügyekből és az ellenőrzésekből szerzett tapasztalatokra – alapjául szolgálhatnak egy, a hitel- illetve életbiztosítási szerződések megkötését megelőző, megerősített ügyfél-tájékoztatásnak. A jelen tájékoztató célja elősegíteni, hogy az ügyfelek az adott termékkombináció sajátosságaiból adódó, rájuk háruló kockázatokat mind pontosabban felmérhessék, és ezt az összetett, az ügyfelek számára nehezen érthető termékpárosítást mind jobban átláthassák. A tájékoztató a vonatkozó jogszabályi előírásokon túlmutató szempontrendszerrel ismerteti.

### I. A termékkombináció leírása

Az egyéb lakossági hitelek széles köréhez hasonlóan a jelzáloggal fedezett, tipikusan hosszúlejáratú hitelek jelentős részét biztosításokkal együtt, azzal kombinálva (szerződésben rögzített módon) értékesítik. A kapcsolódó biztosítások részben az adós, részben a fedezet biztosításával a hitel visszafizetésének kockázatát hivatottak csökkenteni, illetve a biztosításokon keresztül elérhető adóelőnyöket a jelzáloghitelt felvenni szándékozó ügyfelek felé is elérhetővé tenni.

A fejlett piacokon, a magyarországinál lényegesen magasabb hitel/biztosítéki érték ráták mellett történik a jelzáloghitel-nyújtás, így az adós az esetek többségében *tiszta kockázati* („*hitelfedezeti*”) *életbiztosítás* fedezete mellett veheti csak fel a hitelt. Jelen tájékoztatás nem tárgyalja a haláleseti kockázatra kötött, fedezeti jellegű életbiztosításokkal létrejövő kombinációkat, tekintettel arra, hogy az ilyen biztosítás nem célozza a hitelhez kapcsolódó tőketartozás visszafizetését.

Ugyancsak széles körben elterjedt a *vegyes – kockázati (haláleseti) és megtakarítási (elérési) elemet is tartalmazó – életbiztosítások* kombinálása jelzáloghitelekkel. Ezen önálló biztosítási termékként is jelentős számban értékesített vegyes életbiztosítások az „életfedezeten” túlmenően speciálisan kialakított, hosszú távú megtakarításra ösztönző jellegük révén igen alkalmasak egy távoli időpontban szükségessé váló, tipikusan jelentősebb összeg, nagy biztonsággal történő akkumulációjára. Ezen képességük teszi alkalmassá e – hangsúlyozottan önálló életet (is) élő – biztosításokat a jelzáloghitelekkel való összekapcsolásra.

Nem csak a vegyes, hanem a *befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal* is összekapcsolódhatnak a jelzáloghitelek. Ekkor a megtakarítások/befektetések az ügyfél által választható portfóliókba kerülnek.

A piac által mára kimunkált konstrukciók meglehetősen sokszínűséget mutatnak nemcsak a felhasznált életbiztosítási típusok, hanem az összekapcsolódás módja tekintetében is, aszerint, hogy a hitel- és életbiztosítási szerződés megkötésére egymással egyidőben, egymásra tekintettel vagy eltérő időpontban kerül-e sor.

1. Az *egymással egyidőben, egymásra tekintettel kötött szerződések* körében a hitel felvételének egyik feltételét teljesíti az ügyfél, mikor – hangsúlyozottan új – életbiztosítást köt. Ebben az esetben az ügyfél kizárólag arra tekintettel köt életbiztosítást, hogy a hitelintézettől jelzáloghitelt kapjon.

2. Az *eltérő időpontban* kötött szerződések alapesete, mikor az elsősorban fedezeti jellegű életbiztosításához az ügyfél később – vagyis akkor, ha a biztosítási szerződéshez tartozó tartalék elegendő mértékű fedezetet nyújt (ez rendszerint 2-5 éve fennálló biztosítást jelent) – vesz fel hitelt. Ez esetben az ügyfélkör nem feltétlenül specializált, az életbiztosítás fenntartásához a szerződőnek vélelmezhetően nem, vagy nemcsak a hitelfelvételi lehetőség miatt fűződik érdeke, hanem a biztosításra magáért a biztosítási védelemért, illetve megtakarításért is szüksége van.

Speciális esetként ismert a biztosítási piacon az ún. *halasztott tőketörlesztéses hitelkonstrukció* részévé tett életbiztosítás, ahol a megtakarítási jellegű – unit-linked vagy hagyományos vegyes – életbiztosítás (esetleg lépcsőzetes) lejáratí összege szolgál a felvett hitel tőkájének vagy a tőke egy részének fedezésére, így az adós a *hitelintézet felé* csak kamat és költség, míg a *biztosító felé* a biztosítási díj megfizetésére köteles, lejáratkor pedig a biztosítási összeg (egy része) szolgál a bankhitel tőkerészének törlesztésére. A későbbiek szempontjából fontos megjegyezni, hogy azt a biztosítók célzottan csak olyan ügyfelek számára értékesítik, akik hitelt szeretnének felvenni és a hitel nélkül rendszerint nem is tartanának igényt a biztosításra. Ez a konstrukció előfordulhat egy időben való megkötés, vagy utólagos hitelfelvétel esetében is.

Az életbiztosítási és a jelzáloghitel szerződések összekapcsolásának valamennyi fent bemutatott esetére igaz, hogy bár kezdő időpontjuk lehet eltérő, lejáratí időpontjuk megegyezik, vagy legalábbis a biztosítás tartama értelemszerűen nem lehet rövidebb (nem járhat le korábban), mint a hitelé.

## **II. Az egyes kockázatok valós felmérését elősegítő előzetes ügyfél-tájékoztatás**

Ez a fejezet azokat a kockázati tényezőket mutatja be, amelyekkel az életbiztosítással kombinált hitel termékekkel rendelkező ügyfeleknek a futamidő során szembe kell nézniük.

Valamennyi, alább felsorolt kockázati tényező esetében célszerű, hogy azok ismertetése a hitelfelvétel céljával kötendő életbiztosítási szerződés megkötését (az ajánlat megtételét) megelőzően megtörténjék, mind szóban, mind pedig írásban. A szóbeli tájékoztatás során is törekedni kell az egyértelmű megfogalmazásokra. Az írásos tájékoztatás a többi tájékoztatástól jól elkülönítve, figyelemfelhívásra alkalmas módon történjék meg, a tudomásulvételt az ügyfél külön aláírásával is igazolja. (Figyelemfelhívásra alkalmas módnak tekinthető többek között a szöveg vastag és/vagy dőlt betűkkel szedése, nagyobb betűtípus alkalmazása, keretbe foglalása.)

### *a) A hitelkérelem elutasítása esetén követendő eljárás és az ebben rejlő kockázatról szóló tájékoztatás*

Az életbiztosítási és a jelzáloghitel szerződést *egyidőben* megkötő ügyfelek túlnyomó többsége önmagában nem, csak sikeres hitelfelvétel esetén kötne biztosítást. Ezen ügyfelekkel szemben súlyosan méltánytalan a biztosító olyan eljárása, amely lehetővé teszi, hogy az életbiztosítási szerződés a hiteldöntéstől függetlenül, azt megelőzve lépjen hatályba, és – amennyiben elutasító hiteldöntés születik – az ügyfelet anyagi kár érje az elveszett biztosítási díj erejéig.

Ezért szükséges, hogy:

- i) az életbiztosítással kombinált jelzáloghitelt felvevő ügyfelekkel a biztosítási ajánlat csak akkor kerüljön felvételre, amikor a kapcsolódó jelzáloghitel odaítélésének legalábbis “nagy a valószínűsége” (pl. az előzetes kockázatelbírálás megtörténte után),

- ii) ha az életbiztosítási szerződés megkötését a hitelintézet a hitelkérelem benyújtásának feltételévé teszi is – a hitelkérelem elutasítása esetén – a befizetett biztosítási díj/díjak az esetleges költségek levonása után minden esetben kerüljön/kerüljenek visszafizetésre a szerződés egyidejű megszüntetése mellett.
- iii) amennyiben az utóbb megítélt hitel tőkeösszege (tartama) eltér a korábban létrejött biztosítási szerződésben szereplő biztosítási összegtől (tartamtól, biztosítási díjtól), indokolt, hogy az ügyfél ilyen igénye alapján a biztosítási szerződés módosítása (hitelhez való igazítása) is megtörténjék, a befizetett biztosítási díjak esetlegesen ellenszolgáltatás nélkül maradó részével való megfelelő elszámolás mellett.

Más a helyzet abban az esetben, ha az ügyfél *egy már évek óta fennálló* életbiztosítását fedezetül felajánlva szeretne hitelt felvenni. Itt tekintettel kell lenni arra, hogy 1. az ügyfél érdeke az életbiztosítással kapcsolatosan nem kapcsolódik közvetlenül a hitel felvételéhez, esetében a biztosítási védelem meglepte is vélelmezhetően fontos, 2. a biztosítási termék is vélhetőleg a standard biztosítási (és nem hitelfedezeti) piaci igények kielégítésére lett kifejlesztve.

Azzal, hogy egy biztosító a biztosítási termékét – egy bankkal fennálló együttműködés alapján – egy hiteltermékkel kombinálhatóvá teszi, illetve az, hogy egy bank egy adott biztosítási terméket hitel fedezeteként elfogadja, a biztosítási szolgáltatáshoz képest többletszolgáltatást jelent az ügyfelek számára. Az egyes hitel- és biztosítási termékek összekapcsolhatóságának lehetővé tétele miatt azonban a biztosítási termék a biztosítási jellegzetességeit (pl. felmondás esetén a visszavásárlási összegre való jogosultság, díjmentes leszállítás lehetősége) nem veszíti el. A hitellel kombinálhatóvá tett életbiztosítás teljesen olyan módon „működik” mint egy nem kombinált társa, tehát önállóan, hitel felvétele nélkül is életképes.

Azon életbiztosítási termékek esetében, amelyek értékesítésekor az ügyfelek számára átadott dokumentumok (szerződési feltételek, ügyféltájékoztatók, nyilatkozatok – tekintet nélkül arra, hogy azt a bank vagy a biztosító adta-e ki) tartalmazzanak utalást a hitelfelvétel lehetőségére (akár a konkrét szerződéses partner megnevezésével, akár a hitelfedezetként való felhasználásnál a biztosító által követendő eljárás leírásával vagy másként), javasolt a biztosítónak arról is tájékoztatni az ügyfelét, hogy:

- i) a biztosítás megkötésével az ügyfél nem válik automatikusan jogosulttá hitel felvételére, a hitelintézetek az ügyfél hitelképességének vizsgálatának eredményeként döntenek arról, hogy kötnek-e hitelszerződést az ügyféllel és milyen konkrét feltételekkel
- ii) sem a hitel sikeres felvétele, sem a hitelkérelem elutasítása, sem pedig a felvett hitel törlesztéséből eredő igényei (pl. előtörlesztés) nem eredményezi egyben az életbiztosítási szerződés automatikus módosulását/megszűnését, így az életbiztosítási szerződés az abban foglalt tartalommal (így az eredetileg megállapodott szolgáltatásokkal és az ott kikötött maradékjogokkal) továbbra is fennáll.

#### *b) A hitel előtörlesztéséből eredő kockázatról szóló tájékoztatás*

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 565. § (1) bekezdése lehetővé teszi, hogy a biztosító a befizetett díjaknak a szabályzatban megállapított részét (visszavásárlási összeg) fizesse ki, amennyiben a biztosítási szerződés bármely okból a biztosítási összeg kifizetése nélkül szűnik meg. A Ptk. 565.§ (2) bekezdése rendelkezik arról is, hogy a díjfizetés elmulasztása esetében az életbiztosítási szerződés megfelelően csökkentett biztosítási összeggel marad fenn (díjmentes leszállítás); a biztosított azonban ehelyett követelheti a szerződés megszüntetését és a visszavásárlási összeg kifizetését.

E szabályoknak az életbiztosítással kombinált jelzáloghitel előtörlesztésére való alkalmazása egyben azt is jelenti, hogy az ügyfél az életbiztosításból és az azzal járó biztosítási díjfizetési kötelezettségtől – a rendszerint a hitel tőkeösszegénél alacsonyabb összegű visszavásárlási illetve díjmentes leszállítási érték okán – a biztosítás tartamának lejárta előtt veszteséggel szabadulhat.

Fentiekből eredően, a kombinált jelzáloghitelek értékesítésekor célszerű tájékoztatni az ügyfelet arról, hogy arra az esetre, ha a hitel előtörlesztését követően az életbiztosítást tovább fenntartani nem kívánja:

- i) milyen lehetőségek (pl. visszavásárlás, díjmentes leszállítás, díjcsökkentés) közül választhat,
- ii) hogyan alakulnak az életbiztosítási szerződés visszavásárlási és díjmentes leszállítási értékei (mindkét esetben legalább a termék részét képező általános táblázat alapján történő előzetes kalkuláció ismertetésével, de mód van arra is, hogy a jogszabályban előírt termékismertető részeként – a biztosítás közvetítője az adott biztosítási szerződésre vonatkozó, egyediesített és pontos visszavásárlási és díjmentes leszállítási érték-kalkulációt is ismertesse), melyek a díjcsökkentés következményei, továbbá arról, hogy
- iii) a szerződő az életbiztosításhoz esetlegesen igénybe vett SZJA adókedvezmény visszafizetésére is köteles, ha a biztosítást a 10. év lejárta előtt megszünteti (visszavásárolja). Nem eredményezi a felvett adókedvezmény visszafizetését, ha az ügyfél a biztosítási szerződés megszűnésével nem járó opciót (díjmentes leszállítás, díjcsökkentés) választ.

Az előtörlesztések esetére vonatkozóan javasolt, hogy a biztosító – a biztosítási szerződés fennmaradása érdekében – adjon lehetőséget a szerződés átdolgozására.

#### *c) A unit-linked életbiztosításban rejlő kockázatról szóló tájékoztatás*

A jelzáloghitel unit-linked életbiztosítással együtt való felvételének *egyik*, rendszerinti célja a felvett hitel tőkeösszege akkumulációjának a befektetés eszközével való elősegítése. Az ügyfélnek ezen biztosítási típus választásakor tisztában kell lennie azzal, hogy a unit-linked életbiztosítás a hagyományos életbiztosításokkal összehasonlítva – tőke- és hozamgarancia hiányában – jóval nagyobb kockázatú megoldást jelent az ügyfél számára, tekintve, hogy a lejáratú összeg alapesetben csak a hagyományos életbiztosítás esetében van garantálva. Ezért, a megfelelő életbiztosítási termék kiválasztását segítő, javasolt az ügyfél figyelmét erre a körülményre felhívni.

Arról, hogy az életbiztosítási szerződésre vonatkozó írásos tájékoztatásnak tartalmaznia kell, hogy a biztosító vállal-e tőke-, illetve hozamgaranciát, jogszabály rendelkezik (Bit. 10. Számú melléklet A) rész 19. pontja). Különös jelentősége van e rendelkezésnek a jelzáloghitelek unit-linked életbiztosításokkal való kombinálása esetén, tekintve, hogy ezen biztosítási típusban főszabályként a befektetés kockázatát az ügyfél viseli, s ilyen módon azzal is tisztában kell lennie, hogy szolgáltatásig a befektetése milyen mértékű védelem alatt áll, illetve azzal, hogy lehet, hogy a futamidő végén a befektetési egységek összértéke nem éri el a hitelintézet által követelt hitelösszeget.

A jelzáloghitel-felvételek *másik* lehetséges célja forrást teremteni pénzügyi befektetésekhez, melyek egy csoportja a “normálisnál” magasabb kockázatot megtestesítő “spekulatív” kategóriába tartozik. Az ügyfelek egy része aránytalan kockázatot vállal fel akkor, amikor egy ilyen befektetés finanszírozásához a lakóhelyéül szolgáló ingatlanát ajánlja fel fedezetként. A piacon jelenlevő egyik konstrukció keretében a jelzáloghitel felvétel célja unit-linked életbiztosításba történő befektetés.

Azokat az ügyfeleket, akik unit-linked életbiztosítással kombinált jelzáloghitelt vesznek fel, mégpedig azért, hogy a felvett hitelből biztosítási díjat fizessenek be (vagyis ténylegesen befektetést eszközöljenek) és nem “konzervatív” (pl. jó minőségű állampapír) portfóliót választanak – tekintve, hogy fedezetként a lakóhelyükül szolgáló ingatlant vonják be – különös alapossággal és részletesen, az ügyfél-tájékoztatás biztonsága érdekében legalább két különböző – egy biztosítási és egy jelzáloghitel-termék értékesítésre jogosult – személy által, különböző időpontban javasolt tájékoztatni a befektetéssel együtt járó potenciális kockázatokról (ld. még a IV. Az értékesítő felkészültsége c. fejezetben.).

Fentiek okán a unit-linked életbiztosítással kombinált jelzáloghitelek értékesítésekor adott tájékoztatásban – függetlenül attól, hogy az ügyfél választása e biztosítási típusra akkumulációs, spekulatív vagy más indokból esett-e – javasolt az ügyfél figyelmét felhívni arra, hogy körültekintően, konzervatív módon járjon el a befektetési kockázatok megítélése során, óvakodjék a túlzott kockázatvállalástól, így:

- i) a biztosítási díjbefizetések során a befektetési portfóliók választását limitálja oly módon, hogy a portfólió legalább feléig konzervatív, biztonságra törekvő befektetési politikát megvalósító alapokba kerüljenek a befizetések;
- ii) a megtérülési kockázatok csökkentése érdekében limitálja az egy eszközalapba irányítható befizetések arányát (pl. az ügyfél által teljesítendő befizetések maximum harmada kerülhessen egy eszközalapba);
- iii) a befektetések várható hozamának feltételezésekor reális (hosszú távon éves nettó 3-4%-ot meg nem haladó!) megtérülési feltételezésekkel éljen: azaz ilyen megtérülési szinttel számolva a megtakarítási biztosítások a futamidő végén adjanak fedezetet a hitel visszafizetésére.

*d) A biztosítással való kombinációból eredő plusz költségekben rejlő kockázatról szóló tájékoztatás*

A jelzáloghitelt – bármilyen típusú – életbiztosítással kombinálva felvevő ügyfeleknek nincs pontos képük arról, hogy az általuk vásárolt termékek szolgáltatásai és azok ára hogyan viszonyul a “sima” jelzáloghitel árához.

Éppen ezért, részletes, számokkal alátámasztott ügyfél-tájékoztatást javasolt tartani, amelynek keretén belül:

- i) összehasonlítható formában bemutatásra kerülnek az egyes konstrukciók elemei (tőke, kamat, költségek, életbiztosítási díj, ideértve a haláleseti és egyéb kockázati díjak, biztosítási szolgáltatások) és azok ára, figyelembe véve az adókedvezményeket;
- ii) szintén összehasonlítható formában bemutatásra kerülnek a törlesztőrészletek (itt kiemelt jelentőséggel bír, hogy a törlesztőrészletek összehasonlítását az ügyfél ne csak szóban kapja meg, hanem minden esetben írásban is kapja kézhez, és ennek átvételét igazolja).

### **III. Az értékesítő felkészültsége**

A két önálló pénzügyi termék – életbiztosítás, jelzáloghitel – kombinált értékesítése felveti a mindkettőhöz szükséges mértékű szakértelem és alapos ügyfél-tájékoztatás meglétének és kötelezettségének kérdését, azt, hogy a termékkombinációt értékesítő, jelzáloghitelezési ismeretekből felkészített biztosítási üzletkötő (ügynök), vagy a biztosítási ismeretekből felkészített “mobil bankár” vajon képes-e mindkét termék funkcionalitását, kockázatait és költségeit teljes körűen ismertetni az ügyféllel.

Mindkét termékről elmondható, hogy az adott terméket – életbiztosítást, illetve jelzáloghitelt – adó pénzügyi intézményre hangsúlyozottabb – írásbeli – tájékoztatási kötelezettség hárul

abban az esetben, ha a termékkombinációt értékesítő ügynök "alapvető kapcsolódása" nem hozzá, hanem a termékkombináció másik elemét adó pénzügyi intézményhez kötődik.

Tekintve, hogy az értékesítési tevékenység kiindulópontja a biztosítással kombinált jelzáloghitelek esetében döntően a biztosítási üzletkötő, a tapasztalatok szerint az ügyfelek a jelzáloghitel feltételeiről nem feltétlenül kapnak teljes körű és mindenben a tényleges körülményeket, hitelfeltételeket feltáró tájékoztatást, (hiszen a biztosítási üzletkötők rendszeres, ismételt vizsgakötelezettséggel járó hiteltermék-oktatása kevés helyen gyakorlat, és széles körben nem is igazán megvalósítható).

Fentiekből adódóan az ügyfél-tájékoztatás korrektsége leginkább abban az esetben biztosítható, ha a biztosítás-értékesítés és a jelzáloghitel-tanácsadás *személyileg elválik* egymástól. A biztosításközvetítő a jelzáloghitelről legfeljebb általános tájékoztatást adhat, legfeljebb a kölcsön elbírálásának valószínű eredményét előrejelző papír-alapú vagy elektronikus előminősítő kérdőív kitöltésére vállalkozhat. *A jelzáloghitellel kapcsolatos tanácsadást* mindenkor rendszeres (legalább havi) oktatáson megjelenő, ismételt vizsgakötelezettségnek eleget tevő, képzett hiteltanácsadó végezze.

A közvetítői pontatlan vagy félrevezető tájékoztatás és a később ebből eredeztethető jogviták előfordulásának elkerülése érdekében, javasolt, hogy a termékkombinációval érintett biztosító és/vagy hitelintézet dolgozzon ki egy, az értékesítésnél az ügyfél számára átadásra kerülő külön, írásos tájékoztató nyomtatványt, amely figyelemfelhívásra alkalmas módon tartalmazza az adott termékkombinációt érintő, a jelen tanulmányban megfogalmazott kockázatokra vonatkozó tájékoztatást és az ügyfél aláírását annak igazolásaként, hogy az abban foglaltakat megértette és tudomásul veszi. A nyomtatvány átadása nem helyettesítheti a felkészült közvetítők szóbeli tájékoztatását.

A hosszú, sokszor – mind intézményében, mind pedig személyzetében – többszereplős jelzáloghitelezési folyamat, az egyéb pénzügyi termék információ és dokumentáció igényét többszörösen meghaladó információtömeg miatt célszerű előírni az ügyfelek kezelésével kapcsolatos események és információk visszakereshető rögzítését lehetővé tevő információs rendszerek alkalmazását mind a kölcsönkérelem-befogadást követő, mind pedig az azt megelőző (ügyfél-tájékoztatási) folyamatszakaszok tekintetében.

Végezetül javasolt, hogy az érintett pénzügyi intézmények minden esetben kössenek egymással együttműködési megállapodást, amelyben rögzítik azokat a garanciákat, amelyek a fedezetként való felhasználást a lehető legnagyobb biztonsággal lehetővé teszik (pl. a termékfeltételek összehangolását, kölcsönös tájékoztatási kötelezettséget az ügyfél fizetési késedelmeiről, a biztosítási és hitelösszegek, lejáratok időpontok összehangolását stb.).