
F O G Y A S Z T Ó V É D E L M I I R O D A

Ügyszám: **Vj-089/2010.**

A Gazdasági Versenyhivatal a L. M. ügyvezető igazgató és U-né dr. K. A. jogtanácsos által képviselt **Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár** eljárás alá vont vállalkozás ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban meghozta az alábbi

v é g z é s t.

A Gazdasági Versenyhivatal az eljárást megszünteti.

E végzés ellen a kézhezvételtől számított öt munkanapon belül a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsához címzett jogorvoslati kérelemmel lehet élni. A jogorvoslati kérelem előterjesztésének e végzés foganatosítására halasztó hatálya nincs.

I n d o k o l á s

I.

A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár eljárás alá vont ügyfél ellen 2010. szeptember 1-jén versenyfelügyeleti eljárást indított annak kivizsgálása érdekében, hogy az eljárás alá vont ügyfél a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-ának (1) és (2) bekezdésében és 8. §-ának (1) bekezdésében foglaltak megvalósítása által megsértette-e az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésének rendelkezéseit.

Az ügyindító végzésben foglaltak szerint ugyanis a GVH rendelkezésére álló adatok alapján az ügyfelek a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár üzletkötői által nyújtott alábbi tartalmú tájékoztatások hatására léptek át az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárból a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárba:

- az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár csődbe ment,
- az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár beolvadt a Generali Providencia Magánnyugdíjpénztárába,
- az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár és a Generali Magánnyugdíjpénztár ugyanaz,
- az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár megszűnik.

Tekintettel arra, hogy a tagtoborzás a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével legalább három megye fogyasztói felé irányult – melynek következtében a rendelkezésre álló adatok alapján nagyszámú tag lépett át az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárból a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárba – az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének c) pontja alapján a vizsgált kereskedelmi gyakorlat kapcsán a gazdasági verseny érdemi érintettsége, és ezáltal az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a GVH hatásköre megállapítható volt.

A GVH felé egy bejelentés¹ érkezett a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár tagszervezésével kapcsolatosan, melyben a bejelentő az ügyindító végzésben szereplő, előbbieken ismertetett kereskedelmi gyakorlatot kifogásolta.

Az előbbieken túlmenően a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) egy, a részére a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár tagszervezői tevékenységével kapcsolatosan érkezett – az előbb hivatkozott bejelentésben foglaltakkal nagyrészt azonos magatartást kifogásoló – panaszt áttett a GVH-hoz², tekintettel arra, hogy megállapítása szerint a panaszban sérelmezett tagszervezés legalább három megye fogyasztói felé irányult, így az Fttv. 11. §-a (2) bekezdésének c) pontja értelmében a panaszban foglaltak vizsgálata kapcsán a GVH hatásköre állapítható meg.

II.

Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat.

Az Fttv. 3. §-ának (3) bekezdése szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §).

Az Fttv. 6. §-ának (1) bekezdése alapján megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény - figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtévevessze a fogyasztót az alábbiak közül egy vagy több tényező tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas:

a) az áru létezése, természete, figyelembe véve a termékmegnevezésére vonatkozó jogszabályi előírásokat is,

g) a vállalkozás vagy képviselőjének személye, jellemzői és jogai, így különösen az ilyen minősége, a jogállása, társulásokban való részvétele és kapcsolatai, vagyona, szellemi alkotásokon fennálló jogai és kereskedelmi tulajdonjoga, engedélye, képesítései, díjai és kitüntetései.

Az Fttv. 6. §-ának (2) bekezdése értelmében megtévesztő kereskedelmi gyakorlat továbbá

a) az a kereskedelmi gyakorlat, amely más vállalkozással, illetve annak cégnevével, árujával, árujelzőjével vagy egyéb megjelölésével való összetévesztésre vezethet,

¹ B-478/2010. sz. bejelentés

² P-661/2010. sz. panasz

Az Fttv. 8. §-ának (1) bekezdése alapján agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt – pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással – akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén – az adott helyzetben jelentősen korlátozza vagy alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási vagy magatartási szabadságát, illetve lehetőségét a tájékozott döntés meghozatalára és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.

Az Fttv. 8. §-ának (2) bekezdése szerint annak megállapítására, hogy egy kereskedelmi gyakorlat agresszív-e, figyelembe kell venni a következőket:

- a) a kereskedelmi gyakorlat időzítése, helye, jellege és alkalmazásának időtartama,
- b) a kereskedelmi gyakorlat során alkalmazott szóhasználat vagy magatartás fenyegető, félelemkeltő vagy becsmérlő volta,
- c) súlyos, a fogyasztó ítélőképességének korlátozására alkalmas, a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ismert körülmény felhasználása a fogyasztó áruval kapcsolatos döntésének befolyásolására,
- d) a fogyasztó szerződéses jogainak - ideértve a szerződéstől való elállásra, valamint a másik árura vagy vállalkozáshoz való áttérésre vonatkozó jogot is - gyakorlásával szemben támasztott, indokolatlanul terhes vagy aránytalan, nem szerződéses akadály,
- e) jogellenes cselekménnyel való fenyegetés.

Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – az alábbi szempontok irányadóak: az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.

Az Fttv. 11. §-ának (2) bekezdése alapján (2) a gazdasági verseny érdemi érintettsége minden egyéb körülményre tekintet nélkül fennáll, ha

- a) a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg,
- b) a kereskedelmi gyakorlat országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg,
- c) a fogyasztók közvetlen megkeresésének módszerével végzett kereskedelmi gyakorlat legalább három megye fogyasztói felé irányul, vagy
- d) az áru eladásának helyén alkalmazott eladásösztönző kereskedelmi gyakorlat legalább három megyében megszervezésre kerül.

Az Fttv. 19. §-ának c) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló eljárásra az e törvényben

meghatározott eltérésekkel a GVH eljárása tekintetében a tisztességtelen piaci magatartások és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tptv.) rendelkezéseit kell alkalmazni.

A Tptv. 44. §-a alapján a versenyfelügyeleti eljárásra - e törvény eltérő rendelkezése hiányában - a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) rendelkezéseit kell alkalmazni, a 12. § (2) bekezdése, a 15. §, a 16. § (1)-(2) bekezdése, a 18. §, a 20. §, a 22. § (3)-(5) bekezdése, a 27. § (2) bekezdése, a 29. §, a 30. §, a 31. § (1) bekezdésének a), b), d) és e) pontja, valamint (2)-(4) bekezdése, a 32. § (5) bekezdése, a 33. § (1)-(2) bekezdése, (3) bekezdésének b), d) és f) pontja, valamint (4)-(9) bekezdése, a 34. § (1) bekezdésének második fordulója és (2) bekezdése, a 36. § (2)-(4) bekezdése, a 37. §, a 38. § (1) bekezdése, a 39. § (5) bekezdése, a 42-43. §, a 46. § (2) bekezdése, a 47. §, az 51. § (1) és (6) bekezdése, a 61. § (1)-(2) bekezdése, a 64. §, a 66. § (4) bekezdése, a 67. § (2)-(3) bekezdése, a 68. § (1) és (4) bekezdése, a 69. § (1), (2), (4) és (6) bekezdése, a 70. §, a 72. § (3)-(4) bekezdése, a 74. § (2)-(5) bekezdése, a 75. §, a 88. § (1) bekezdése, a 94. §, a 97. § (2) bekezdésének a), c) és d) pontja, (3) bekezdésének b) pontja, valamint (5) bekezdése, a 98-108. §, a 109. § (2)-(4) bekezdése, a 112-113. §, a 115. § (1)-(4) bekezdése, a 116. §, a 117. § (3) és (4) bekezdése, a 123. § (2) bekezdésének második mondata, a 125. § b)-c) pontja, a 127-129. §, a 138. § (1) bekezdésének b) pontja, a 140. § (1) bekezdésének b)-d) pontja, a 141. §, a 148. § (6) bekezdése, a 149. § (1) bekezdésének d) pontja és (4) bekezdése, a 154. §, a 157. § (2)-(3) bekezdése, a 158. § (3) bekezdése, a 159. § és a 171. § (2) bekezdése kivételével.

A Tptv. 44. §-a alapján alkalmazandó, a Ket. 31. §-a (1) bekezdésének e) pontja alapján a hatóság az eljárást megszünteti, ha az eljárás folytatására okot adó körülmény már nem áll fenn. A Tptv. 71/A. §-a alapján a vizsgáló a hivatalból indított versenyfelügyeleti eljárást végzéssel megszünteti akkor is, ha a vizsgálat során beszerzett bizonyítékok alapján nem állapítható meg törvényt sértés, és az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

III.

1. Az eljárás alá vont tevékenysége és az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárral való kapcsolata

Az eljárás alá vont önkéntes nyugdíjpénztári, valamint 2008. szeptemberétől kezdődően magánnyugdíjpénztári tevékenységet folytat.

Az eljárás alá vont ismertette³, hogy a Fővárosi Bíróság 11.Pk.60997/2. számú, 1995. szeptember 11-én jogerőre emelkedett végzésével jegyezte be a Postabank Kiegészítő Nyugdíjpénztárt az Önkéntes Kölcsönös Biztosítópénztárak nyilvántartásába. A Postabank Kiegészítő Nyugdíjpénztár neve 1999. december 10-én Évgyűrűk Önkéntes Nyugdíjpénztárra, majd 2006. március 3-án Generali Önkéntes Nyugdíjpénztárra változott.

A Generali Önkéntes Nyugdíjpénztár 2008. július 8-án tartott küldöttközgyűlésén született határozatában jelentette be, hogy magánnyugdíjpénztárat alapít. A Fővárosi

³ Vj-089-002/2010. sz. irat 11. pont

Bíróság 2008. július 9-én jogerőre emelkedett végzésével jegyezte be a Generali Önkéntes Nyugdíjpénztár névváltozását, mely innentől kezdve Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár néven tevékenykedett. A PSZÁF 39102/18/2008. számú, 2008. november 7-én kelt határozatával engedélyezte az eljárás alá vont részére a magánnyugdíjpénztári tevékenység végzését.

Az eljárás alá vont és az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár az alábbiakban ismertetett kapcsolatban álltak egymással.

Az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár a Generali csoporttal való kapcsolatára vonatkozóan ismertette⁴, hogy 1997. novemberében határozatlan idejű Általános Együtműködési Szerződést kötött a Generali csoport 100%-os tulajdonát képező leányvállalattal, az OTEK-Gordius Kft.-vel, mely szerződés az évek során több alkalommal módosításra került. Az OTEK-Gordius Kft. neve 2005. novemberétől Generali Biztosítási Ügynök és Marketing Kft.-re módosult. Az Általános Együtműködési Szerződésben foglaltak szerint az ügynökség által vállalt szolgáltatás az alábbiakat foglalta magában:

- az értékesítési hálózat kiépítése, megszervezése,
- az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár marketing feladatainak ellátása,
- az értékesítési hálózat részére teljeskörű oktatási szolgáltatás nyújtása,
- a tagsággal kapcsolatos adatbázis nyilvántartása, kezelése.

Az együtműködési szerződést a felek 2006. decemberében az Értékesítési Együtműködési Megállapodást Megszüntető Okiratban⁵ megszüntették. A szerződés megszüntetésével egyidejűleg az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár Értékesítési Együtműködési Megállapodást⁶ kötött a Generali-Providencia Zrt.-vel 2007. január 1-től 2008. december 31-ig tartó határozott időtartamra.

Az Értékesítési Együtműködési Megállapodás díjszabályzatról szóló 1. sz. mellékletében foglaltak szerint a pénztár által a biztosító részére kifizetett jutalékok 50%-a a pénztár részére visszafizetésre, illetve a pénztár részéről a biztosító részére fizetendő jutalék összegébe beszámításra kerül azon tagok után, akiket a biztosító 2007. január 1-jét követően léptetett be, és akik ezt követően a tagsági viszony keletkezésétől számított 24 hónapon belül más magánnyugdíjpénztárba lépnek át.

Előbbiekből következően az Értékesítési Együtműködési Megállapodásban meghatározott jutalék-visszairás 2010. december 31-ével szűnne meg teljes mértékben.

Az eljárás alá vont nyilatkozata⁷ értelmében az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár igazgatótanácsának 1997-ben megválasztott elnöke 2004-től az Évgyűrűk Önkéntes Nyugdíjpénztár, majd a névváltozást követően a Generali Önkéntes Nyugdíjpénztár igazgatóságának tagja volt⁸. A Generali Önkéntes Nyugdíjpénztár 2008. májusában tartott küldöttközgyűlésén visszahívta az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár igazgatótanácsának elnökét a Generali Önkéntes Nyugdíjpénztár

⁴ Vj-089-007/2010. sz. irat 1. pont

⁵ Vj-089-007/2010. sz. irat 1. pont 10. sz. melléklet

⁶ Vj-089-007/2010. sz. irat 1. pont 11. sz. melléklet

⁷ Vj-089-002/2010. sz. irat 11. pont

⁸ Vj-089-002/2010. sz. irat 11. pont

igazgatótanácsából, és ugyanezen közgyűlésen bejelentette, hogy szándékában áll a Generali Önkéntes Nyugdíjpénztár tevékenységét a magánnyugdíjpénztári ágazattal kibővíteni.

A Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár nyilatkozata⁹ szerint az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár az eljárás alá vont jelenlegi egyik legnagyobb tagszervezőjével, a Generali Providencia Biztosító Zrt.-vel a fentiek szerinti stratégiai partnerségi viszonyban állt, mely az eljárás alá vont magánnyugdíjpénztári tevékenységének megkezdésétől fokozatosan megszüntetésre került.

2. A kereskedelmi gyakorlattal érintett piac és az eljárás alá vont piaci részaránya

A kereskedelmi gyakorlattal érintett piac a magánnyugdíjpénztári szolgáltatások magyarországi piaca.

A vizsgált időszak alatt a magánnyugdíjpénztári tevékenység gyakorlása törvényileg részletesen szabályozott. A pénztárak létrejöttét, működését a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény (a továbbiakban: Mpt.), illetve a magánnyugdíjpénztárak befektetési és gazdálkodási tevékenységéről szóló 282/2001. (XII. 26.) Korm. rendelet szabályozza.

A tagdíj kötelező összegét a magánnyugdíjpénztárak esetében a társadalombiztosítás ellátásaira és a magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről szóló 1997. évi LXXX. törvény (a továbbiakban: Tbj.) határozta meg. A Tbj. 33. §-ának (1) bekezdése szerint a magánnyugdíjpénztári tagdíj a nyugdíjárulék alapjának 8 %-a. Emellett korlátozott lehetőség van a tagdíj önkéntes alapon történő kiegészítésére további 2% erejéig.

A PSZÁF által felügyelt szektorok működési kockázatairól szóló 2009. decemberi jelentés¹⁰ szerint a magánnyugdíjpénztárakra vonatkozó új szabályozási elemként 2010. január 1-jétől egy, az inflációhoz igazodó hozamgarancia került bevezetésre. Ez utóbbi a tagok számára – a jogszabályban rögzített feltételek teljesítése mellett – az inflációval megegyező mértékű hozamot garantál, a nyugdíjba vonulásnál esetlegesen felmerülő (negatív) különbözetet pedig a pénztárak által feltöltött Garancia Alapból téríti meg.

A PSZÁF által felügyelt pénztári piac adatainak 2010. szeptember 8-ai időszori¹¹ szerint jelenleg 19 magánnyugdíjpénztár tevékenykedik a piacon. A pénztárak összesített taglétszáma 2010. júniusában 3.044.830 fő volt, a magánnyugdíjpénztári tagok által befizetett tagdíj összege pedig 357,090 milliárd Ft volt 2009-ben.

Az érintett piac piaci koncentrációja magasnak tekinthető, tekintettel arra, hogy 2009. június végén a három legnagyobb pénztár a teljes állomány 62%-át, az öt legnagyobb pénztár pedig a vagyont 81%-át kezelte¹².

A PSZÁF 2010. évi harmadik kockázati jelentésében¹³ szereplő táblázat alapján a magánnyugdíjpénztári tagok száma az elmúlt 3 évben az alábbiak szerint alakult.

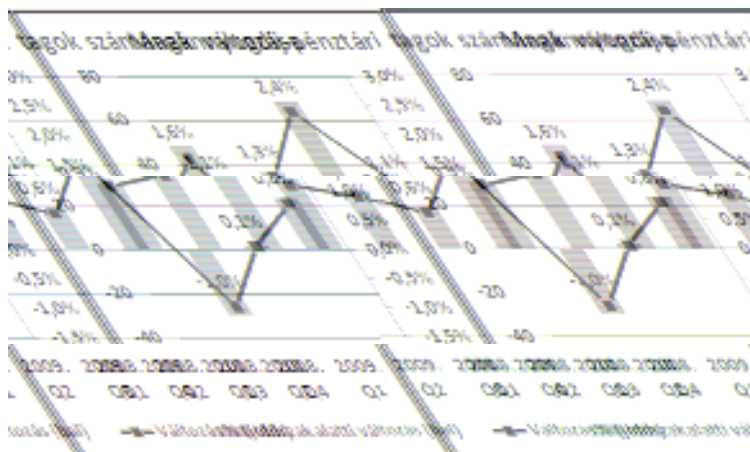
⁹ Vj-089-002/2010. sz. irat 6. pont

¹⁰ http://www.pszaf.hu/data/cms2102635/Risk_Outlook_09Dec.pdf

¹¹ http://www.pszaf.hu/bal_menu/jelentesek_statistikak/statistikak/pszaf_idosorok/idosorok

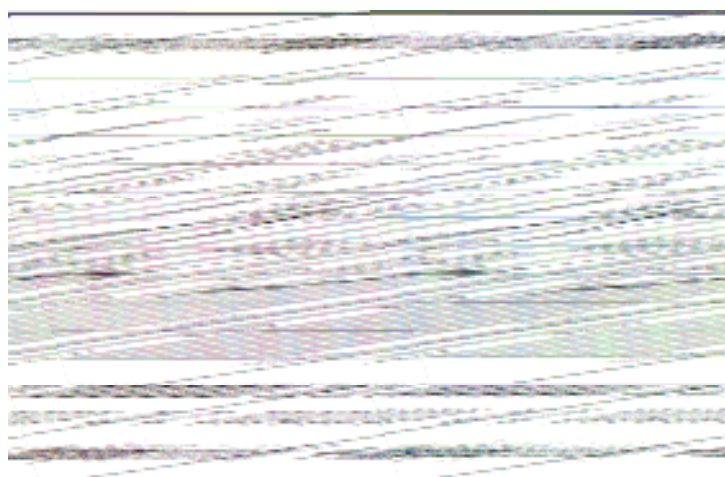
¹² http://www.pszaf.hu/data/cms2102635/Risk_Outlook_09Dec.pdf

¹³ http://www.pszaf.hu/data/cms2252144/kockazati_jelentes_2010_III.pdf



A PSZÁF 2010. évi harmadik kockázati jelentése¹⁴ szerint a magánpénztári piac szerkezetének lassú átrendeződését eredményezheti, hogy az elmúlt időszakban a tagság pénztárak közötti mozgása számottevően gyorsult. 2009. első felében összesen 108 ezer pénztári tag – a teljes tagság közel 3,4%-a – váltott szolgáltatót. Az átlépések növekvő száma az ügynökök útján történő tagszerzés szerepének erősödésére enged következtetni, továbbá arra, hogy a 2008. évi rossz pénztári teljesítmények a tagokat helyzetük átgondolására, illetve más pénztárba történő átlépésre ösztönözték. A tagszervezési tevékenység legerőteljesebben a biztosítói háttérű pénztárak esetében figyelhető meg, amelyek – a szponzorintézmények ügynöki hálózatára, illetve értékesítési csatornáira támaszkodva – gyorsuló ütemben vonzottak magukhoz új tagokat. 2009. június végéig ez utóbbi szolgáltatók piaci részaránya a tagok számát tekintve közel 60%-os szintre nőtt. Ezzel szemben a pénzügyi csoportoktól független szolgáltatók tagszerzésének egyenlege jellemzően negatív.

A pénztárat váltó tagok száma a PSZÁF 2010. évi harmadik kockázati jelentése alapján az alábbiak szerint alakult 2008. és 2010. között.



A PSZÁF 2010. évi harmadik kockázati jelentésében¹⁵ szereplő adatok alapján az átlépések egyenlegének intézményenkénti elemzése azt mutatta, hogy az átlépésekből az elmúlt időszakban leginkább néhány közepes 10 éves

¹⁴ http://www.pszaf.hu/data/cms2252144/kockazati_jelentes_2010_III.pdf

¹⁵ http://www.pszaf.hu/data/cms2252144/kockazati_jelentes_2010_III.pdf

hozamteljesítményt felmutató biztosítói érdekeltségű pénztár profitált, vagyis az átlépések kevéssé korrelálnak a tényleges hosszú távú hozamteljesítményekkel.

A PSZÁF által összeállított magánnyugdíjpénztárak összehasonlító táblázata¹⁶ szerint a Generali 2008. IV. negyedévében 3.326, míg az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár 114.000 taggal rendelkezett.

A Generali honlapján szereplő adatok szerint¹⁷ a magán-nyugdíjpénztári üzletág 2009. év végére elérte a 33.000 fős taglétszámot.

3. Az eljárás alá vont álláspontja

A Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár álláspontja¹⁸ szerint tevékenysége megkezdése óta a jogszabályoknak megfelelő és a PSZÁF által elvárt biztonságos, áttekinthető működés kialakítására törekszik, amelynek során mindenkor kiemelt figyelmet szentel a jogszabályi előírások betartására.

Az eljárás alá vont – álláspontja¹⁹ szerint – mindig betartotta az Fttv.-ben, így különösen annak 6. §-ában foglalt rendelkezéseket, és így soha nem folytatott olyan kereskedelmi gyakorlatot, mely valótlan információt tartalmazott, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenített meg, hogy megtévesztette vagy alkalmas volt arra, hogy megtéveszse a fogyasztót a pénztárral és a pénztártagsággal kapcsolatos körülmények tekintetében, illetve amely a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítette volna, melyet egyébként nem hozott volna meg. Ezt támasztja alá az is, hogy a 282/2001. (XII. 26.) Korm. rendelet 21. §-ának (3) bekezdése részletesen tartalmazza, hogy a magánnyugdíjpénztárak kereskedelmi kommunikációjuk során milyen adatokat mutathatnak be, hozhatnak nyilvánosságra, továbbá a jogszabály 21. §-ának (4) bekezdése azt is tartalmazza, hogy más piaci szereplőkkel való összehasonlítás hogyan, milyen mutatók, adatok felhasználásával tehető meg.

Előbbiekben túlmenően a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár az átlépésekkel kapcsolatos tagszervezési tevékenysége során írásban átadja a leendő tag részére az általa rendszeresített belépési nyilatkozatot, valamint a PSZÁF által kiadott, az átlépéssel kapcsolatos ismeretekre vonatkozó módszertani útmutatót (*A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 6/2009. számú módszertani útmutatója a magánnyugdíjpénztárak közötti átlépésekre vonatkozóan*) és ezek átvételének aláírással történő igazolása esetén kerül sor az átléptetésre. A PSZÁF által kiadott módszertani útmutató kötelező tartalmi elemeit a 282/2001. (XII. 26.) Korm. rendelet 29. §-ának (8) bekezdése tartalmazza. A módszertani útmutatóban az előbbiek alapján – egyebek mellett – megtalálhatóak a Magyarországon működő összes magánnyugdíjpénztár hozam- és egyéb adatai összehasonlítható formában.

¹⁶

http://www.pszaf.hu/fogyasztoknak/bal_menu/leglatogatottabb/otodik/mp_termek_penztar/mp_penztar_itermek.html?query=mag%C3%A1nnyugd%C3%ADjp%C3%A9nzt%C3%A1rak%20%C3%B6sszehasonl%C3%ADt%C3%B3%20t%C3%A1bl%C3%A1zata

¹⁷ <http://onyp.generalipenztar.hu/Rolunk/Generalinyugdijpenztar.aspx>

¹⁸ Vj-089-081/2010. sz. irat

¹⁹ Vj-089-081/2010. sz. irat

Az eljárás alá vont álláspontja²⁰ szerint ha valóban az ügyindító végzésben szereplő valótlan információkról tájékoztatta volna az ügyfeleket, az ellentmondott volna a PSZÁF módszertani útmutatójában szereplő adatoknak, tekintettel arra, hogy abban az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár önálló, működő pénztárként szerepel. Ebből következően az ellentmondás még helyben, a leendő tag jelenlétében kiderült volna, kétségessé téve ezzel a tagszervező szavahihetőségét, ami későbbi megélhetőségét is veszélyeztette volna.

Az előbbiekből következően az eljárás alá vont álláspontja²¹ szerint az Fttv. 6. §-ának (2) bekezdésében foglaltakat sem valósította meg, mivel az átlépés során a Stabilitás Pénztárszövetség tagjai által közösen kialakított átlépési kérelemről szóló nyomtatványt, valamint a PSZÁF módszertani útmutatóját alkalmazza, továbbá tekintettel arra, hogy amennyiben az eljárás alá vont által a tagszervezés során alkalmazott bármely gyakorlat, illetve nyomtatvány alkalmas lenne arra, hogy összetéveszthető legyen más vállalkozással, illetve annak cégnevével, árujával, árujelzőjével vagy egyéb megjelölésével, úgy egyik átadó pénztár sem engedélyezné a tag átlépését a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárba.

Az eljárás alá vont álláspontja²² szerint nem valósított meg az Fttv. 8. §-a szerinti agresszív kereskedelmi gyakorlatot, ezt egyrészt a PSZÁF módszertani útmutatójának, valamint az átlépési kérelemnek a kötelező használata, másrészt az eljárás alá vont igazgatótanácsa által elfogadott tagszervezési és jutalékszabályzat – mely valamennyi, a tagszervezésben közreműködő személy előtt ismert – is kizárja.

Az eljárás alá vont ismertette²³ továbbá, hogy a magánnyugdíjpénztári egyéni számla a tagok jövőbeli nyugdíj szolgáltatásának képezi alapját, így a tagok tekintetében kifejezett jelentősége van annak, hogy az adott pénztár milyen hozamokkal rendelkezik. Másrészt a tagok döntése szempontjából kiemelt jelentősége van annak a körülménynek is, hogy az egyes pénztárak a befizetett tagdíjak mekkora hányadát írják jóvá a tagok egyéni fedezeti számláin. A Generali hozamrátaí összességében a jók közé tartoznak, így – az eljárás alá vont álláspontja szerint – a kommunikált hozamok önmagukban megalapozzák egy tudatos fogyasztói döntés meghozatalát. Előbbiek következtében tehát a pénztár tagszervezői tevékenysége során a pénztár által elért hozamok és a tagdíjfelosztási arányok bemutatása önmagában eredményes, így saját tevékenységét nem kívánja jogszabályellenes, illetve a piaci etikával ellentétes agresszív tagszervezési tevékenységgel veszélyeztetni.

Az eljárás alá vont²⁴ ismertette, hogy az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár és a Generali csoport többéves stratégiai partnerségének megszűnése kapcsán igyekezett még a látszatát is elkerülni annak, hogy hosszú távú növekedési céljainak elérése érdekében a taglétszáma az egyik legnagyobb tagszervezője korábbi partnerének állományából növekedjen, ezért is állapított meg az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárból átléptetett tagok után alacsonyabb jutalékkulcsot.

Az eljárás alá vont ismertette²⁵ továbbá, hogy a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár magánnyugdíjpénztári tagszervezési és jutalékszabályzata²⁶

²⁰ Vj-089-081/2010. sz. irat

²¹ Vj-089-081/2010. sz. irat

²² Vj-089-081/2010. sz. irat

²³ Vj-089-002/2010. sz. irat 18. pont

²⁴ Vj-089-002/210. sz. irat 6. pont

²⁵ Vj-089-085/210. sz. irat

²⁶ Vj-089-085/210. sz. irat 1. sz. melléklet

IV. fejezetének 1.1.2. pontja értelmében a megbízott a megbízotti tevékenységet elsősorban az ügyfelek személyes és telefonos megkeresése útján folytathatja, és a pénztárnak a szabályzat alapján értékesített szolgáltatásait semmilyen formában nem hirdetheti a pénztár előzetes jóváhagyása nélkül, önállóan nem készíthet, hozhat létre és terjeszthet tájékoztató és figyelemfelhívásra alkalmas dokumentumot, anyagokat és ismertetőket a pénztárról és annak szolgáltatásairól. A tagszervezési és jutalékszabályzat IV. fejezetének 1.2.5. pontja alapján továbbá a megbízott felelősséggel tartozik a tevékenységével összefüggésben okozott kárért, felelőssége kiterjed azon károkra is, amelyek a pénztári termékek és szolgáltatások közvetítése keretében az általa közölt, illetve ellenőrzött adatok valótlanóságából erednek, ha az adat, illetve információ hamis vagy valótlan jellegét ismerte, vagy elvárható gondossággal történő eljárása esetén felismerhette volna.

Az előbb ismertetettek tekintetével az eljárás alá vont – álláspontja szerint²⁷ - az egyértelműen és jól értelmezhető tagszervezési és jutalékszabályzatban rögzített szabályok alkalmazásával minden elvárható, szükséges intézkedést megtett annak érdekében, hogy tagjainak jogait megvédje és jogos érdekeit tiszteletben tartsa, és tevékenységét a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt előírásoknak és az üzleti tisztesség követelményeinek megfelelően végezze.

A fentiekre tekintettel az eljárás alá vont kérte²⁸ az eljárás Tptv. 72. §-a (1) bekezdésének a) pontja szerinti megszüntetését, illetve, hogy a GVH határozatban a Tptv. 77. §-a (1) bekezdésének i) pontjára figyelemmel állapítsa meg, hogy a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár nem valósította meg az Fttv. 6. és 8. §-ában foglaltakat, és így a társaság tevékenysége nem ütközik törvénybe.

IV.

1. Az eljárás alá vont tagszervezői tevékenységének rendszere

Az eljárás alá vont tagszervezői tevékenységét szerződött partnereinek közreműködésével végzi²⁹ a mindenkor érvényes tagszervezési és jutalékszabályzat szerinti jutalékozás és eljárási szabályok alapján. Az eljárás alá vont nyilatkozata³⁰ szerint a tagszervező partnerrel való közös ezirányú szándék esetén lehetséges a jutalékszabályzatban meghatározott jutalékmértéktől és struktúrától eltérni, mely eltérés egyedi megbízási szerződésben kerül rögzítésre. Az egyedi szerződési paraméterek indokoltságát

- a jutalék nagysága tekintetében a tagszervezés taglétszám-volumene és a beléptetett állomány minősége, illetve
- a jutalékstruktúra esetében a tagszervező partner üzletpolitikája határozza meg.

A tagszervezési és jutalékszabályzat II. fejezete részletesen tartalmazza közvetlen és közvetett tagszervezők feladatainak pontos körét.

²⁷ Vj-089-085/2010. sz. irat

²⁸ Vj-089-002/2010. sz. irat 18. pont

²⁹ Vj-089-081/2010. sz. irat 6. pont

³⁰ Vj-089-081/2010. sz. irat 6. pont

Az eljárás alá vont csatolta a vele szerződéses kapcsolatban álló üzletkötők neveit, kódját, illetve az üzletkötők számát tartalmazó táblázatot.³¹ A tagszervezők között úgy magánszemélyek mint gazdasági társaságok találhatóak.

Az eljárás alá vont csatolta továbbá a fentiekben említett táblázatban felsorolt Generali Providencia Biztosító Zrt. értékesítési hálózatához tartozó tagszervezők nevét, kódját és létszámát.³² A tagszervezők között ebben az esetben is megtalálhatóak mind magánszemélyek mind gazdasági társaságok.

Az eljárás alá vont nyilatkozata³³ alapján a Generali Providencia Biztosító Zrt. értékesítési hálózata több értékesítési csatornás, jellemzően megbízási jogviszonnyal tevékenykedő értékesítési hálózati rendszer, melyben az alábbi értékesítési csatornák találhatóak:

- Komplex – kompozit értékesítési hálózat, a Generali Providencia Biztosító Zrt. saját értékesítési rendszere
- Életvonal – jellemzően személybiztosítási értékesítési hálózat
- Alkusz Dealer értékesítési csatorna
- Generali DirektLine
- Banki értékesítési csatorna
- Speciális értékesítés
- MLM.

Az előbbi csatornák szervezeti felépítése és értékesítési stratégiái eltérnek egymástól. A termékoktatások az alapképzésen, egységes oktatási anyagok alapján, vagy oktatói, vagy pénztári értékesítési közreműködéssel történnek.

Az eljárás alá vont ismertette³⁴ továbbá, hogy az előző két táblázat (a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárral szerződéses kapcsolatban álló üzletkötőket, illetve a Generali Providencia Biztosító Zrt. értékesítési hálózatához tartozó üzletkötőket tartalmazó táblázat) közötti átfedések arra vezethetők vissza, hogy egyes üzletkötők úgy a nyugdíjpénztárral, mint a Generali Providencia Biztosító Zrt.-vel is szerződést kötöttek (ez jogi személyek, alkuszok esetében fordulhat elő jellemzően).

1.1. A tagszervezői tevékenység során alkalmazott tájékoztató anyagok, az üzletkötők oktatása

A tagszervezési és jutalékszabályzat és az eljárás alá vont nyilatkozata szerint is az üzletkötők kizárólag a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár által részükre átadott információk alapján tájékoztathatják a lehetséges tagokat.

³¹ Vj-089-081/2010.

³² Vj-089-002/2010. sz. irat 2/b melléklet

³³ Vj-089-008/2010. sz. irat 3. pont

³⁴ Vj-089-024/2010. sz. irat

Az eljárás alá vont által csatolt, a tagszervezési tevékenysége során alkalmazott oktatási anyagokat a Vj-089-81/2010. sz. irat 4/A, 4/B és 4/C sz. mellékletei tartalmazzák.

Az oktatási anyagok közül az első egy 6 oldalas fogyasztók részére szóló **tájékoztató füzet**³⁵, melyben a magyarországi nyugdíjrendszer elemei, pillérei, a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárral kapcsolatos tudnivalók és a pénztár előnyei, illetve a pályakezdőknek szóló hasznos információk találhatóak.

A Vj-089-081/2010. sz. irat 4/B. melléklete egy, az üzletkötők részére készült „**Generali Nyugdíjpénztár**” elnevezésű 64 oldalas **prezentációt** tartalmaz. A prezentáció a magyarországi nyugdíjrendszerrel, a magánnyugdíjpénztárak különböző szempontok szerinti teljesítményével, illetve a magánnyugdíjpénztári be- és átlépésekre vonatkozó információkkal kapcsolatos általános és objektív adatokat tartalmaz.

A GVH álláspontja szerint az előbbieken ismertetett tájékoztató füzet és prezentáció nem tartalmaztak olyan információkat, melyek az üzletkötők által az ügyindító végzésben szereplő tartalmú tájékoztatásokra adhattak okot.

Az előbbieken túlmenően az eljárás alá vont által a Vj-089-081/2010. sz. irat 4/C. mellékleteként csatolt „**Hozzuk haza a Generali ügyfeleit**” elnevezésű, 17 diából álló **prezentáció** szolgált az eljárás alá vont tagszervezőinek oktatására.

Ugyanezen címen az ügyindítást megelőzően a GVH rendelkezésére állt egy – a bejelentő által csatolt – 31 diából álló „Hozzuk haza a Generali ügyfeleit” elnevezésű prezentáció is, melyről feltételezhető volt, hogy azt az eljárás alá vont készítette üzletkötőinek felkészítésére.³⁶

Az eljárás alá vont ismertette³⁷, hogy az általa csatolt, a vezető tisztségviselő által készített prezentáció 2010. márciusában a Generali Providencia Biztosító Zrt. tavaszi értékesítési roadshow-ja alkalmával került előadásra az adott földrajzi területen illetékes értékesítési vezetői, régióvezetői és kirendeltség vezetői előtt az alábbi időpontokban³⁸:

- 2010. március 16-án Budapesten,
- 2010. március 17-én Debrecenben és Miskolcon,
- 2010. március 18-án Kecskeméten,
- 2010. március 19-én Tapolcán.

Az eljárás alá vont nyilatkozata³⁹ szerint az előbbi oktatásokat követően a prezentáció teljes anyaga nem, annak csupán 1-1 diája került felhasználásra. Az eljárás alá vont képviselője a személyes meghallgatás alkalmával ismertette, hogy ismeretei szerint az értékesítési hálózaton belül nagy fegyelem jellemző, a kiadott anyagok nem módosíthatóak. Amennyiben mégis módosításra kerülne sor, azt az anyag készítőjével – jelen esetben az eljárás alá vont ügyvezető igazgatójával – egyeztetni és ellenőriztetni szükséges. Az üzletkötők részére továbbá nem

³⁵ Vj-089-81/2010. sz. irat 4/A. melléklet

³⁶ Vj-089-084/2010.

³⁷ Vj-089-024/2010. sz. irat

³⁸ Vj-089-008/2010. sz. irat 2. pont

³⁹ Vj-089-024/2010. sz. irat

megengedett, hogy ellenőrzés nélkül saját anyagot készítsenek, ezt belső utasítás sem teszi lehetővé.

A prezentáció egyik változata sem tartalmazta az ügyindító végzésben megjelölt, vizsgált állításokat. Erre is tekintettel a rendelkezésre álló prezentációk közötti eltérések okának, elkészítésük háttérének vizsgálatára nem került sor.

2. Az eljárás alá vont tagszervezése során alkalmazott kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatosan feltárt tények

Jelen versenyfelügyeleti eljárás megindítására – egyebek mellett – az alábbi, a GVH rendelkezésére álló információk figyelembevételével került sor:

- az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárból más magánnyugdíjpénztárakkal összehasonlítva (a taglétszámhoz viszonyítva) jelentős számú tag lépett át a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárba,
- rendelkezésre álltak olyan – a bejelentő által csatolt – dokumentumok, melyekben az átlépő tagok nyilatkoztak úgy, hogy átlépésükre az ügyindító végzésben ismertetett, valótlan tartalmú tájékoztatás hatására került sor.

Az eljárás alá vont által megküldött dokumentumok⁴⁰ alapján – a sajtóban is megjelent információval összhangban – megállapítható, hogy a 2010. év folyamán több mint 4.000 tag lépett át az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárból a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárba. Ez a 2008. év végi 114.000 fős tagsággal számolva – az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár nyilatkozata alapján a taglétszám a 2009. év végére nem változott számottevően a 2008. év végi adatokhoz képest – a taglétszám közel 4%-os átáramlását jelentette. A benyújtott adatok alapján megállapítható, hogy abszolút értékben nem az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárból átlépők száma volt a legmagasabb, ugyanakkor az átlépések tényleges taglétszámhoz viszonyított aránya igen jelentősnek tekinthető.

Az előbbieken túlmenően az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár adatszolgáltatása révén⁴¹ a GVH rendelkezésére álltak olyan dokumentumok, melyek közül 31 esetben felmerült, hogy a tag nem saját akaratából, hanem az üzletkötő által nyújtott – az ügyindító végzésben szereplő indokok szerinti – valótlan tartalmú tájékoztatás hatására, vagy azért lépett át, mert az üzletkötő az átlépést szükségesnek, automatikusnak tüntette fel.

A vizsgálók az alábbiakban ismertetik a vizsgálat során beszerzett bizonyítékokat, illetve az azok kapcsán feltárt információkat.

2.1. Tanúmeghallgatások

Az ügyfelek átlépéssel kapcsolatos nyilatkozatait tartalmazó dokumentumok tartalmának megerősítése érdekében a 31 érintett személy közül 13 fő került tanúmeghallgatásra⁴² beidőzésre. A 13 fő az ügyfelek az ügyfelek által hivatkozott üzletkötők számával összhangban került megállapításra.

⁴⁰ Vj-089-002/2010. sz. irat 2/A sz. melléklet

⁴¹ Vj-089-084./2010. sz. irat 1. sz. melléklete

⁴² Vj-089-010/2010. – Vj-089-022/2010. sz. iratok

Az idézett tanúk közül 3 személy jelent meg ténylegesen a tanúmeghallgatáson, a többi 10 tag telefonon, illetve írásban jelezte, hogy nem tud részt venni a tanúmeghallgatáson. Ezen utóbbi tanúk esetében – figyelemmel az érintett magatartás kapcsán általuk a tanúmeghallgatást megelőzően előadottakra, illetve egyes esetekben az idézettek egészségügyi állapotára – a tanúk meghallgatása a vizsgálat elhúzódsát jelentené, anélkül, hogy a meghallgatás eredménye jelen vizsgálat eredményén érdemben módosítana, ezért a vizsgálók ezen tanúk előállíttatásától eltekintettek.

A tanúmeghallgatáson megjelent mindhárom személy vallomásában utalt arra a tényre, hogy az átlépés nem saját elhatározásából történt, mind a 3 személy azt vallotta, hogy az ügyintézővel folytatott egyeztetés során az átlépés szükségessége automatikusnak tűnt.

Az első tanú vallomása⁴³ szerint az üzletkötő arról tájékoztatta, hogy minden marad úgy, ahogy volt, csak névváltoztatásra kerül sor a pénztárnál, és az iratok aláírása semmivel nem jár. A tanú azt vallotta továbbá, hogy az üzletkötő arról tájékoztatta, hogy minden tagot fel kell keresnie valamint lehetséges, hogy utalt az elérhető magasabb hozamra is.

A második tanú vallomása⁴⁴ szerint az átlépéssel kapcsolatosan üzletkötő kereste meg munkahelyén, aki arról tájékoztatta, hogy a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár felvásárolta az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárt és ezért át kell lépnie. A tanú azt vallotta, hogy nem saját elhatározásából döntött az átlépés mellett, ugyanakkor tudomása szerint jelenleg is az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár tagja, mert az átlépési iratokkal nem volt minden rendben.

A harmadik tanú vallomása⁴⁵ szerint az ügyintéző ismertette vele, hogy minden magánnyugdíjpénztár mögött kell, hogy álljon egy biztosító, az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár mögött ugyanakkor nincs ilyen. Előbbiekben túlmenően a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárnál elérhető magasabb hozamra tett utalást. Az üzletkötő ismertette továbbá a tanúval, hogy a Generali nyugdíjpénztári tevékenysége nemrég került kiegészítésre a magánnyugdíjpénztári ágazattal, ezért mindenkit megkeresnek ezzel kapcsolatosan és több ezer tagot visznek át az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztártól a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárba.

A tanúmeghallgatáson részt venni nem tudó személyek közül 8 személy részére kérdőív került kiküldésre. Bár ezen fogyasztói nyilatkozatoknak értelemszerűen nincs a tanúvallomásokkal azonos mértékű bizonyító ereje, a tanúk idézése kapcsán a fentiekben említettek alátámasztása érdekében a nyilatkozatok tartalmát a vizsgálók ismertetik. A kérdőívet kitöltő 8 személy közül 4 személy nyilatkozata esetében merült fel, hogy az átlépést megalapozó, a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár üzletkötője által nyújtott tájékoztatás problémás volt. Ezek közül két esetben az üzletkötő az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár névváltozására utalt⁴⁶, egy esetben az üzletkötő arról adott tájékoztatást, hogy az ő feladata, hogy automatikusan mindenkit átléptessen az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárhoz⁴⁷, míg egy esetben az ügyfél arról nyilatkozott, hogy semmilyen átlépési papírt nem írt alá,

⁴³ Vj-089-062/2010. sz. irat

⁴⁴ Vj-089-065/2010. sz. irat

⁴⁵ Vj-089-075/2010. sz. irat

⁴⁶ Vj-089-082/2010. sz. és Vj-089-078/2010. sz. iratok

⁴⁷ Vj-089-069/2010. sz. irat

az ügyintézőjével folytatott egyeztetés során derült ki, hogy az üzletkötő töltötte ki és írta alá az átlépéssel kapcsolatos dokumentumokat az ügyfél helyett⁴⁸. A kérdőívet kitöltő további 4 személy⁴⁹ nem számolt be valótlan tartalmú tájékoztatásról, esetükben az átlépésre főként a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárnál elérhető magasabb hozam miatt, illetve azért került sor, mert több, más biztosításuk is a Generali csoportnál van.

A vizsgálók a rendelkezésre álló információk alapján megállapították, hogy a tanúmeghallgatásra idézett 13 főből a meghallgatáson megjelent személyek, illetve a meg nem jelent személyek többsége úgy nyilatkozott, hogy az üzletkötőt, aki a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárba való belépést ajánlotta már korábbról ismerte, több esetben az ügyfelek Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárba való belépését is ugyanaz az üzletkötő intézte.

2.2. Átlépő ügyfelek e-mailes megkeresése

Az átlépő ügyfelek e-mailes megkeresésére adott fogyasztói nyilatkozatok szintén nem bírnak a tanúvallomásokkal azonos bizonyító erővel, ugyanakkor a vizsgált magatartás kiterjedtségének, a fogyasztói vélemények szélesebb körű megismerését tehetik lehetővé. A vizsgálók a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár üzletkötői által az átlépésekkel kapcsolatosan nyújtott tájékoztatásának teljesebb körű feltárása érdekében összesen 181 véletlenszerűen kiválasztott ügyfél részére, akik a 2010. év folyamán (az ügyindítás 2010. szeptember 1-jei napjáig bezárólag) léptek át a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárba, e-mailben kérdőívet küldtek. Az előbbi e-mailek közül 100 az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárból, 81 pedig a más magánnyugdíjpénztárból átlépett tagok részére került kiküldésre. A kiküldött kérdőívek megválaszolási aránya igen alacsony volt, tekintettel arra, hogy az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárból átlépők közül 12 (12%) fő, míg a más magánnyugdíjpénztárból átlépők közül 4 fő (4,9%) válaszolt érdemben a kérdőívre. Az e-mailes megkeresésre válaszolók közül senki nem említett az ügyindító végzésben szereplő, illetve további megtévesztő tájékoztatási elemet átlépésével kapcsolatosan. Az előző pontban ismertetettekhez hasonlóan az e-mailes megkeresésre válaszoló személyek közül is a legtöbben a magasabb hozam miatt, illetve amiatt léptek át a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárba, mert több más biztosításuk is a Generali csoportnál van.

A válaszokból megállapítható volt továbbá, hogy a válaszadók fele esetében üzletkötő megkeresése előzte meg az átlépést, azonban ezen személyek az üzletkötő tájékoztatásával kapcsolatosan – az előbbieknél megfelelően – nem utaltak a döntésüket befolyásoló valótlan tartalmú tájékoztatásra. Előbbi személyek jelentős része már korábbról is ismerte az őt felkereső üzletkötőt, nem az átlépés alkalmából találkozott vele először.

⁴⁸ Vj-089-052/2010. sz. irat

⁴⁹ Vj-089-050/2010. sz., Vj-089-70/2010. sz., Vj-089-79/2010. sz., Vj-089-077/2010. sz. iratok

2.3. „Mystery Shopping” kutatás

A fentiekén túlmenően továbbá a GVH rendelkezésére áll egy – a bejelentő által megküldött – 2010. májusában telefonos és személyes próbavásárlás módszerével készített kutatás⁵⁰.

A kutatásban telefonos próbavásárlás során 150 Generali üzletkötő megkeresésére került sor, míg a kirendeltségek személyes megkeresése alkalmával a Generali Providencia Biztosító Zrt. 42 kirendeltségén került lebonyolításra kirendeltségenként 1 próbavásárlás.

A személyes próbavásárlások során tapasztaltak alapján az alábbiak kerültek megállapításra:

- az üzletkötő mindössze az esetek 40,5%-ában kérdezett rá, hogy a fogyasztó magán-nyugdíjpénztári tag-e, illetve 35,7%-ában arra, hogy melyik nyugdíjpénztár tagja. A Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárba történő átlépést pedig csupán 38,1%-os arányban javasolták,
- az üzletkötők az esetek 38,1%-ában az elmúlt időszakban elért magasabb hozamot, 16,7%-ában a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár nagyságát és megbízhatóságát, míg 2,4%-ában az alacsonyabb kezelési költségeket említették a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárral szembeni előnyeként,
- az ügyindító végzésben szereplő kifogásolt állítások tekintetében megállapítható, hogy a teljes mintán belül az esetek 9,5%-ában hangozott el a pénztárak azonosságáról, 4,8%-ában az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár megszűnéséről, 2,4%-ában beolvadásáról, 2,4%-ában csődbe meneteléről információ.

A telefonos próbavásárlás eredményének megállapításai szerint:

- az üzletkötők az esetek 82,7%-ában az elmúlt időszakban elért magasabb hozamot, 46,7%-ában az alacsonyabb kezelési költséget, 27,3%-ában a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár nagyságát és megbízhatóságát említették annak okaként, hogy miért lenne érdemes átlépni az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztárból a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárba,
- a valótlan tartalmú indokok közül a teljes mintán belül az esetek 6%-ában az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztárba való beolvadását említették, az esetek 5,3%-ában hivatkoztak arra, hogy a két pénztár tulajdonképpen egy és ugyanaz, míg az esetek 4%-ában az Évgyűrűk Magánnyugdíjpénztár megszűnését, 2%-ában pedig csődbemenetelét említették.

⁵⁰ Vj-089-084/2010. sz. irat 1. mellékletének 2. dokumentuma és 2. sz. mellékletének

V.

A GVH megállapítása szerint a fentiekben ismertetett, az eljárás alá vont által csatolt, a tagszervezési tevékenység során alkalmazott tájékoztató anyagokban, oktatásokon nem voltak említettek az ügyindító végzésben szereplő tartalmú tájékoztatások, illetve az ezek közlésére való felhívás sem.

Az eljárás során feltárt és az előbbieken ismertetett tények alapján továbbá arra lehet következtetni, hogy amennyiben elő is fordultak valótlan tartalmú üzletkötői tájékoztatások, úgy azok valószínűsíthetően nem az eljárás alá vont által szervezettek voltak, illetve azokra a Generali Önkéntes- és Magánnyugdíjpénztár nem adott utasítást üzletkötőinek. Ezt alátámasztja azon a tény is, hogy a GVH előtt ismert esetekben az egyes üzletkötők által említett valótlan tartalmú információk nem voltak egységesek.

A fentiek alapján a vizsgálat során beszerzett információk és dokumentumok alapján nem bizonyítható, hogy az egyes esetekben az üzletkötők részéről elhangzott valótlan tartalmú tájékoztatások nyújtására vonatkozó felhívás az eljárás alá vonttól származna és e tekintetben az eljárás folytatásától sem várható eredmény.

Ugyan az Fttv. 9. §-ának (2) bekezdése alapján a jogsértésért akkor is felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy (jelen esetben az üzletkötő) valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára. Mindazonáltal a nagyobb, több üzletkötővel, kiterjedtebb területen működő szervezetek közreműködése szintén nem valószínűsíthető jelenleg, az egyes üzletkötők tevékenysége pedig a rendelkezésre álló adatok alapján nem terjed ki három megyére, így az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése és 11. §-ának (1) bekezdése alapján az általuk tanúsított gyakorlat értékelésére a GVH nem rendelkezik hatáskörrel.

Továbbá az Mpt. 22/A. §-ának (1) bekezdése értelmében pénztár részére történő tagszervezést természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság a pénztárral kötött szerződés alapján végezhet. A tagszervezéssel kapcsolatos szabályokat az Mpt. 22/A. §-a tartalmazza. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény (Psztv.) 4. §-ának (1) bekezdése alapján pedig ha törvény eltérően nem rendelkezik, a PSZÁF látja el az Mpt. hatálya alá tartozó szervezetek, személyek és tevékenységek felügyeletét.

Előbbiekre figyelemmel ezen üzletkötőket a GVH jelen eljárásba ügyfélként nem vonja be, ugyanakkor a magatartást és a GVH által az ezzel kapcsolatosan feltárt információkat a PSZÁF felé jelzi.

A fentiekre tekintettel a GVH a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

A GVH hatáskörét az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése, illetékességét a Tptv. 46. §-a határozza meg. E rendelkezések értelmében a GVH kizárólagos hatáskörrel rendelkezik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt indított ügyekben, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas, illetékessége pedig az ország egész területére kiterjed.

E végzés ellen a jogorvoslati jog a Tptv. 71/A. §-án és 82. §-án alapul. A jogorvoslati kérelem előterjesztése illetékmentes. A Tptv. 82. §-a (1) bekezdése alapján

jogorvoslati kérelmet az ügyfél, akire nézve a végzés rendelkezést tartalmaz, valamint az terjeszthet elő, akivel a végzést a Tpvt. alapján közölni kell. A Tpvt. 71/A. §-a szerint az eljárást megszüntető végzést a bejelentővel is közölni kell.

Budapest, 2011. január 6.