

Az MNB H-JÉ-II-B-50/2019. számú határozata az UNIQA Biztosító Zrt. részére átfogó vizsgálat lezárásáról

Az UNIQA Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.) **(Biztosító)** hivatalból lefolytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; telephely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) **(MNB)** az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza.

1. Az életbiztosítási termékeivel összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban maradéktalanul lehetővé teszi, hogy

- a) az általa kiállított kötvények/fedezetet igazoló dokumentumok mindenkor tartalmazzák a Biztosító kockázatviselése kezdetének időpontját;
- b) a függő biztosításközvetítők által a szerződőktől átvett ajánlatok az érdemi kockázatelbírálást lehetővé tévő időben eljussanak a Biztosítóhoz;
- c) a hozzá beérkezett ajánlatot mindenkor a kockázatelbírálási határidőn belül utasítsa el;
- d) a szerződőnek a szerződés létrejöttéről szóló tájékoztató levelet mindenkor bizonyítható és azonosítható módon küldje meg, és a (biztosítástechnikai) rendszereibe mindig rögzítse ezen dokumentum ügyfél általi átvételének a pontos dátumát;
- e) a Biztosító mindenkor rögzítse a kockázatviselés kezdetének pontos dátumát a biztosítástechnikai rendszereiben;
- f) az esedékes biztosítási díj megfizetésének elmulasztása esetén a szerződő felet a teljesítésre – a hatályos jogszabályi előírásoknak, illetve a szerződési feltételeinek megfelelően – mindenkor felszólítsa;
- g) a Biztosító a szabályzatainak és a szerződési feltételeinek megfelelő törlési és díjmentesítési folyamatokat alkalmazzon, és annak megfelelőségét rendszeres ellenőrzésekkel kövesse nyomon;
- h) a Biztosító a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások kapcsán kötelezően teljesítendő éves tájékoztatói kötelezettségét a jogszabályi előírásoknak megfelelően minden esetben, és mindenkor határidőben teljesítse;
- i) a Biztosító a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások kapcsán a szerződések megszűnése esetén kötelezően teljesítendő tájékoztatói kötelezettségét a jogszabályi előírásoknak megfelelően minden esetben, és mindenkor határidőben teljesítse;
- j) az ügyfelek által közölt különös felmondás esetén a Biztosító által az ügyfeleknek elküldött, a szerződés megszűnéséről szóló tájékoztató levél a levont költségeket mindenkor a vonatkozó szerződési feltételekkel összhangban tartalmazza;
- k) a Biztosító a biztosítástechnikai rendszereiben a szerződésekre vonatkozó tranzakciókkal kapcsolatban felmerülő hibákat a lehető leggyorsabban feltárja és a javításukról gondoskodik, valamint, hogy a hibák következtében szükségessé váló további korrekciós intézkedések megvalósulása biztosított legyen.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékével összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban maradéktalanul lehetővé teszi, hogy

- a) a nem írásban létrejött szerződések esetében minden esetben eleget tegyen a szerződés tartalmával egyező tartalmú okirat/kötvény kiállítására, valamint a szerződő fél számára való rendelkezésére bocsátásra vonatkozó kötelezettségének;
- b) eleget tudjon tenni annak biztosítására vonatkozó kötelezettségének, hogy az ajánlatok kellő időben továbbításra kerüljenek a Biztosítóhoz;
- c) ne jöjjenek létre olyan szerződések, amelyek esetében a Biztosító kockázatviselésének kezdete megelőzi az ajánlat Biztosítóval szembeni hatályosulását;
- d) a határozott idejű kgfb szerződések esetén a jogszabályi előírásokkal összhangban állapítsa meg az egyszeri díj esedékességének időpontját és ennek megfelelő adatot rögzítsen a nyilvántartó rendszerében;
- e) minden esetben és mindenkor határidőben eleget tegyen a szerződések létrejöttének és megszűnésének a kötvény- és kárnyilvántartó szervek részére történő jelentésére vonatkozó kötelezettségeinek;
- f) minden esetben és mindenkor határidőben eleget tegyen a szerződések díjnemfizetési okkal történő megszűnésének a kötvény- és kárnyilvántartó szervek részére történő jelentésére vonatkozó kötelezettségeinek;
- g) minden szükséges esetben és mindenkor igazolt módon küldje meg ügyfeleinek az ajánlattól való eltérés szükségességéről szóló tájékoztató leveleket;
- h) minden esetben eleget tegyen a biztosítási évfordulóról és a várható díjról szóló értesítő megküldésére vonatkozó kötelezettségének;
- i) mindenkor határidőben tegyen eleget a bonus-malus besoroláshoz szükséges adatok beazonosíthatatlanságáról szóló tájékoztatási kötelezettségének;
- j) minden esetben és mindenkor határidőben kiküldje a díjfelszólító leveleket, melyhez kapcsolódóan rögzítse a nyilvántartási, illetve állománykezelési rendszereibe a díj esedékességének időpontját is;
- k) minden esetben, és mindenkor határidőben eleget tegyen a kgfb szerződések tekintetében a törlésértesítő levelek küldésére vonatkozó jogszabályi kötelezettségének.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. Az informatikai biztonsággal összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy informatikai biztonsági rendszerét a jogszabályi követelményeknek megfelelően alakítsa ki, és ennek keretében

- a) gondoskodjon a biztonsági kockázattal arányos módon az informatikai biztonsági rendszer önvédelmét, kritikus elemei védelmének zártságát és teljeskörűségét biztosító ellenőrzésekről, eljárásokról (így különösen a belső és külső sérülékenységvizsgálatokról és penetrációs tesztekéről) és azok megfelelő szabályozottságáról. A biztonsági vizsgálatok esetén az adathálózati sérülékenységek vizsgálatára évente, míg az Internet felől érkező alkalmazások sérülékenységeinek vizsgálatára az üzembe állítást megelőzően, majd legalább évente kerüljön sor, és a vizsgálatok során kockázatként meghatározott hibák javítása is történjen meg;
- b) a teljes infrastruktúrájára kiterjedően határozza meg a jogosultságkezelés, nyilvántartás és ellenőrzés szabályait, és azokat folyamatosan működtesse;
- c) gondoskodjon megfelelő belső ellenőrzési rendszeréről, melyben biztosítani tudja a teljes körű, az informatikai és biztonsági infrastruktúrát, folyamatokat, kockázatokat és a kiszervezett tevékenységek témaköreit lefedő auditok végrehajtásához szükséges erőforrást;

- d) szabályzataiban rögzítse a részletes információbiztonsági naplózási és naplóelemzési követelményeket, továbbá a biztonsági kockázattal arányos módon gondoskodjon az informatikai rendszer működése szempontjából kritikus folyamatok, valamint a folyamatokat támogató informatikai és biztonsági rendszerek eseményeinek naplózásáról, a naplózás rendszeres (esetleg önműködő) és érdemi értékeléséről.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. A tevékenysége egyes elemeinek kiszervezésével kapcsolatban

- a) kötelezi a Biztosítót, hogy a jogszabályi előírásokkal összhangban szüntesse meg a belső szabályozásában a kiemelten fontos feladatkörök és tevékenységek, illetve a kritikus és lényeges feladatkörök, valamint tevékenységek megkülönböztetését, és erre tekintettel határozza meg újból a kiemelten fontos feladatköröit és tevékenységeit, melyet belső szabályzatban egyértelműen rögzítsen;
- b) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben mindenkor rendelkezzen a kiszervezési tárgyú szerződésekről vezetett nyilvántartással, mely alapján e szerződésekkel kapcsolatos jogszabályi kötelezettségek teljesítése maradéktalanul biztosított;
- c) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a kiszervezésre vonatkozó szabályzataiban a jövőben mindenkor teljeskörűen szabályozza a kiszervezési szerződések rendszeres felülvizsgálatát.

Az a) pontban foglalt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. A belső kontrollrendszerével összefüggésben

- a) kötelezi a Biztosítót, hogy olyan módon működtesse a megfelelőségi feladatkört, hogy az a rendelkezésre álló megfelelő erőforrásokkal képes legyen teljeskörűen és megfelelően dokumentáltan ellátni a jogszabályok alapján kötelező feladatait, és képes legyen a megfelelőségi tervek teljes körű végrehajtására;
- b) kötelezi a Biztosítót, hogy olyan módon működtesse a belső ellenőrzési feladatkört, hogy az a Biztosító valamennyi tevékenységének és irányítási rendszerének figyelembe vételével megalkotott belső ellenőrzési tervet mindenkor megfelelően végre tudja hajtani;
- c) a felügyelőbizottság gondoskodjon arról, hogy a Biztosító rendelkezzen az átfogó és eredményes működésre alkalmas belső ellenőrzési rendszerrel, és irányítsa a belső ellenőrzési feladatkört ellátó személy tevékenységét, ennek keretében állapítsa meg a belső ellenőrzési feladatkört ellátó személyek létszámát, és dolgozzon ki a belső ellenőrzési feladatkört ellátó személy által végzett vizsgálatok megállapításai alapján ajánlásokat, javaslatokat és intézkedéseket, és ellenőrizze ezek végrehajtását;
- d) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben a belső ellenőrzést ellátó személy legalább negyedévente ellenőrizze a Szolvencia II-es felügyeleti adatszolgáltatások tartalmi helyességét és teljességét;

Az a)-c) pontban foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Kötelezi a Biztosítót, hogy alakítson ki és működtessen a megtakarítási jellegű életbiztosítások területén a visszaélések megakadályozására, illetve a visszaélésgyanús esetek felderítésére és kivizsgálására alkalmas rendszert, melyhez kapcsolódó feladatokat és felelősségeket belső szabályzatban is részletesen rögzítse.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Kötelezi a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban – életbiztosítási termékeihez kapcsolódóan –

- a) valamennyi vizsgált terméke esetén kifejezetten rögzítse, hogy a 60 napos határidő csak egészségügyi vizsgálat elvégzése esetén szükséges és, hogy ilyen esetben az ügyfelek tájékoztatása szükséges a hosszabb időtartamú ajánlati kötöttségről, illetve kockázatelbírálási határidőről;
- b) valamennyi vizsgált terméke esetén teljeskörűen határozza meg a biztosítottnak a szerződés megkötéséhez és módosításához szükséges hozzájárulásának hiányával kapcsolatos rendelkezéseket;
- c) valamennyi vizsgált terméke esetén teljeskörűen rögzítse a biztosított szerződésbe való belépésére vonatkozó rendelkezéseket;
- d) valamennyi vizsgált terméke esetén rendelkezzen a szerződő ajánlati kötöttségéről;
- e) a befektetési egységekhez kötött rendszeres díjas életbiztosítások esetén a Biztosító ráutaló magatartásával létrejövő szerződésre vonatkozó valamennyi rendelkezést a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban rögzítse;
- f) a befektetési egységekhez kötött rendszeres díjas életbiztosítások esetén teljeskörűen határozza meg a tartamhosszabbításra vonatkozó rendelkezéseket;
- g) a befektetési egységekhez kötött rendszeres díjas életbiztosítások esetén határozza meg egyértelműen, hogy mit tekint olyan lényeges körülménynak, melyre vonatkozóan a szerződőt, illetve a biztosítottat közlési- és változásbejelentési kötelezettség terheli, továbbá valamennyi, az ajánlattétel során alkalmazott dokumentumban egyezően határozza meg a változásbejelentési kötelezettség határidejét;
- h) a befektetési egységekhez kötött rendszeres díjas életbiztosítások esetén elnevezésű dokumentumban a jogszabályi előírásoknak megfelelően rögzítse azt, hogy a Biztosító meddig/milyen időpontig jogosult a biztosítási díjra a szerződés megszűnése esetén;
- i) a befektetési egységekhez kötött rendszeres díjas életbiztosítások esetén teljeskörűen rendelkezzen a szerződő által kezdeményezett értékkövetésre vonatkozó rendelkezésekről;
- j) valamennyi vizsgált terméke esetén teljeskörűen rögzítse a díjfizetési kötelezettség elmulasztásának következményeire vonatkozó rendelkezéseket, így azt is, hogy a szerződő félnek mely időponttól számítva van 30 napja az elmaradt biztosítási díj megfizetésére;
- k) valamennyi vizsgált terméke esetén teljeskörűen rögzítse az elévülési időre vonatkozó rendelkezéseket;
- l) Harmónia Classic termék esetén teljeskörűen határozza meg a technikai kamatláb változtathatóságára vonatkozó valamennyi rendelkezést;
- m) a biztosítási alapú befektetési termékeihez rendszeresített alkalmasságra vonatkozó nyilatkozatát a jogszabályban előírt tartalmi elemek teljes körű figyelembevételével alakítsa ki, különös tekintettel annak érdemi, indokolást tartalmazó szövegrészeire;
- n) a biztosítási alapú befektetési termékeinek értékesítését megelőzően – alkalmas termék ajánlása érdekében – szerezze be az ügyfél/potenciális ügyfél pénzügyi helyzetével kapcsolatos valamennyi információt, így az ügyfél/potenciális ügyfél rendszeres jövedelmének forrására, nagyságára, vagyonára és rendszeres pénzügyi kötelezettségeire vonatkozó információkat is.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. Kötelezi a Biztosítót, hogy valamennyi lakossági vagyont biztosítási terméke szerződési feltételeiben a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban

- a) teljeskörűen rendelkezzen a Biztosító ráutaló magatartásával létrejövő szerződésekre vonatkozó előírásokról;

- b) teljeskörűen szabályozza az ajánlattól eltérő kötvényesítésre vonatkozó rendelkezéseket;
- c) teljeskörűen rögzítse a biztosítási kockázat jelentős növekedésére vonatkozó rendelkezéseket;
- d) teljeskörűen rendelkezzen a biztosítási szerződés lehetetlenülésére és az érdekmúlásra, valamint a biztosítási érdek megszűnéséhez fűződő jogkövetkezmények alkalmazása alóli kivételre vonatkozó szabályokról;
- e) rögzítse a szerződő félnek a szerződés díj nemfizetés miatti megszűnését követően fennálló, a kockázatviselés helyreállításával kapcsolatos jogát;
- f) teljeskörűen és egyértelműen rendezze a szerződés díj nemfizetés miatti megszűnésére vonatkozó előírásokat;
- g) teljeskörűen és egyértelműen szabályozza az első díjrészlet megfizetésére vonatkozó rendelkezéseket;
- h) egyértelműen és teljeskörűen tüntesse fel a fedezetfeltöltéssel kapcsolatos szabályokat;
- i) teljeskörűen és megfelelően szerepeltesse az értékkövetéssel és az egyoldalú díjmeléssel kapcsolatos szabályokat;
- j) teljeskörűen rögzítse a mentesülésére vonatkozó rendelkezéseket;
- k) a törvényi rendelkezéseknek megfelelően szabályozza a Biztosító szolgáltatása korlátozásának feltételeit;
- l) a kiegészítő balesetbiztosítási termékfeltételeiből mellőzze az arra vonatkozó rendelkezéseket, melyek szerint a Biztosító fizetési kötelezettségének teljesítéséhez a szerződőnek be kell nyújtani a biztosítási kötvényt, illetve a díjfizetés igazolását;
- m) a kiegészítő balesetbiztosítások esetén teljeskörűen tüntesse fel a Biztosító szolgáltatásának teljesítéséhez szükséges okiratok körének meghatározását, mely során pontosan rögzítse, hogy a Biztosító a biztosítási esemény bekövetkezése esetén milyen szolgáltatásokat és költségeket milyen okiratok bemutatása ellenében teljesít.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. A casco (gépjármű-vagyonbiztosítási) termékei általános szerződési feltételeiben a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, valamint az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban

- a) kötelezi a Biztosítót, hogy a jogszabályoknak megfelelően szabályozza a Biztosító szolgáltatása korlátozásának feltételeit;
- b) kötelezi a Biztosítót, hogy a jogszabályoknak megfelelően rögzítse a mentesülésére vonatkozó rendelkezéseket;
- c) kötelezi a Biztosítót, hogy a jogszabályoknak megfelelően szabályozza a szolgáltatása mértékének meghatározására vonatkozó rendelkezéseket;
- d) kötelezi a Biztosítót, hogy a jogszabályoknak megfelelően és teljeskörűen határozza meg az első díj esedékességének időpontját és rögzítse a díjfizetési kötelezettség elmulasztásának következményeire, a díjfelszólításra, a póthatáridő tűzésre, valamint a reaktiválásra vonatkozó rendelkezéseket is;
- e) kötelezi a Biztosítót, hogy a jogszabályoknak megfelelően a biztosítási díj egyoldalú módosításának alapjául szolgáló okokat kimerítően határozza meg és rögzítse, hogy amennyiben a szerződő fél a Biztosító által egyoldalúan módosított díjjal a szerződést nem kívánja fenntartani, úgy azt felmondhatja;

- f) kötelezi a Biztosítót, hogy a jogszabályoknak megfelelően mellőzze az arra vonatkozó rendelkezéseket, melyek szerint a Biztosító fizetési kötelezettségének teljesítéséhez a szerződőnek be kell nyújtani a biztosítási kötvényt/ajánlatot, illetve a díjfizetés igazolását;
- g) kötelezi a Biztosítót, hogy a jogszabályoknak megfelelően mellőzze az olyan szerződési feltétel alkalmazását, amely a Biztosító szolgáltatását büntetőeljárás jogerős befejezéséhez köti;
- h) kötelezi a Biztosítót, hogy a jogszabályoknak megfelelően rendelkezzen arról, hogy ha a biztosítási esemény bekövetkezésétől eltérő okból megvalósuló szerződés megszűnés esetén a Biztosítót megillető időarányos díjnál többet fizettek be, akkor azt köteles visszatéríteni;
- i) kötelezi a Biztosítót, hogy a jogszabályoknak megfelelően a gépjárműhasználat módjának megváltozását a változásbejelentési kötelezettség körében szabályozza;
- j) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jogszabályoknak megfelelően a jövőben mindenkor szabályozza a szerződő fél ajánlati kötöttségét;
- k) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben mindenkor a jogszabályoknak megfelelően rögzítse a fogyasztót a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény alapján megillető felmondási jogra vonatkozó szabályokat;
- l) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben mindenkor a jogszabályoknak megfelelően és teljeskörűen rögzítse a biztosított belépési jogával kapcsolatos rendelkezéseket;
- m) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben mindenkor a jogszabályoknak megfelelően, pontosan és egyértelműen határozza meg a biztosítás területi hatályát;
- n) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben mindenkor a jogszabályoknak megfelelően és teljeskörűen határozza meg a szolgáltatása esedékességére vonatkozó rendelkezéseket;
- o) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jogszabályoknak megfelelően a jövőben mindenkor határozza meg, hogy a biztosítási esemény bekövetkezése esetén mi a helyreállítási költségek jogi sorsa, ha nem a vele szerződött partnereknél történik a helyreállítás.

A fenti a)-i) pontban foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. A vállalatirányítása és belső irányítása vonatkozásában

- a) kötelezi a Biztosítót, hogy rendszeresen vizsgálja felül, illetve módosítsa a felügyelőbizottság, és az igazgatóság működésére vonatkozó ügyrendeket;
- b) kötelezi a Biztosítót, hogy gondoskodjon arról, hogy a felügyelőbizottság, illetve az igazgatóság üléseiről készített jegyzőkönyveket legalább az ülés elnöke és két jelenlévő tag írja alá, az ülésekről szóló jegyzőkönyveket az ülést követő 15 napon belül minden testületi tag, valamint az igazgatósági ülésről készített jegyzőkönyvet a felügyelőbizottság elnöke kapja meg, továbbá megfelelően rögzítse ezen rendelkezéseket a felügyelőbizottság, illetve az igazgatóság működésére vonatkozó ügyrendekben, illetve szabályzatokban;
- c) kötelezi a Biztosítót, hogy gondoskodjon arról, hogy a felügyelőbizottság, és az igazgatóság ügyrendje teljeskörűen tartalmazza az ülésekről készített jegyzőkönyvek vonatkozásában a jogszabály által elvárt tartalmi elemeket;
- d) kötelezi a Biztosítót, hogy gondoskodjon arról, hogy valamennyi belső szabályzata az irányítási rendszer vagy az érintett terület bármely jelentős változása esetén, de legalább évente egyszer felül legyen vizsgálva;

- e) figyelmezteti a Biztosítót, hogy gondoskodjon arról, hogy a szervezeti felépítése a szervezeti és működési szabályzatban mindenkor megfelelően legyen rögzítve;
- f) figyelmezteti a Biztosítót, hogy gondoskodjon arról, hogy valamennyi testület működésére vonatkozóan mindenkor rendelkezzen megfelelő részletezettségű belső szabályzattal, továbbá kötelezi a Biztosítót, hogy a tartalékolási bizottság működésére vonatkozó szabályzatot az MNB részére küldje meg;
- g) figyelmezteti a Biztosítót, hogy gondoskodjon arról, hogy az irányítási rendszerén belül a felelősségi körök mindenkor egyértelműen legyenek meghatározva és egymástól megfelelően elhatárolva;
- h) figyelmezteti a Biztosítót, hogy gondoskodjon arról, hogy valamennyi értékesített terméke esetén a jogszabályok által előírt gyakorisággal sor kerüljön a felülvizsgálatra;
- i) figyelmezteti a Biztosítót, hogy mindenkor biztosítsa a feladatkörök megfelelő függetlenségét;
- j) figyelmezteti a Biztosítót, hogy gondoskodjon arról, hogy a kiemelten fontos feladatkört ellátó munkavállalók munkaköri leírása mindenkor tartalmazzon minden, a jogszabályok által elvárt feladatot.

A fenti a)-d) és f) pontban foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzésével és megakadályozásával összefüggésben

- a) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben minden esetben gondoskodjon az új belépő munkatársak belépéstől számított 30 napon belüli általános ügyintézői képzéséről;
- b) kötelezi a Biztosítót, hogy gondoskodjon arról, hogy a belső szabályzatában az általános ügyintézői képzési program kialakításáért és végrehajtásáért mindenkor a kijelölt személy legyen felelős;
- c) kötelezi a Biztosítót, hogy gondoskodjon a kockázatértékelésével összhangban a kockázatokkal arányos kockázatsökkentő intézkedések bevezetéséről, továbbá gondoskodjon arról, hogy mindig a belső kockázatértékelése alapján határozza meg, hogy mely esetekben alkalmaz megerősített eljárást;
- d) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben minden esetben maradéktalanul tartsa be a hatályos jogszabályokban az ügyfél-átvilágítási kötelezettségre, illetve ahhoz kapcsolódó dokumentumbeszerzésre, adatrögzítésre vonatkozó előírásokat.

A fenti figyelmeztetésekkel és kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy

- a) a függő biztosításközvetítőre vonatkozó tájékoztatót mindenkor a jogszabályoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki;
- b) a szerződéskötés előtti írásbeli tájékoztatási kötelezettségét mindenkor a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően teljesítse;
- c) a termékismertető tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően alakítsa ki;
- d) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- e) a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások kapcsán teljesítendő éves tájékoztatási kötelezettségének mindenkor az irányadó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tegyen eleget;

- f) az életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó éves tájékoztatási kötelezettségének mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tegyen eleget;
- g) a biztosítási alapú befektetési termékekhez kapcsolódó kiemelt információkat tartalmazó dokumentumokat mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően alakítsa ki;
- h) a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó rendelkezéseket mindenkor tartsa be, továbbá a termékismertető tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően alakítsa ki;
- i) a termékismertető dokumentumot mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően adja át az ügyfelek részére;
- j) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződések esetében a következő biztosítási időszakra a díjtarifa szerint várható biztosítási díjról szóló tájékoztatást tartalmazó levél tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően alakítsa ki;
- k) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződések esetében az esedékes biztosítási díj megfizetésére felszólító levél tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően alakítsa ki;
- l) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződések esetében a szerződés végleges bonus-malus besorolási fokozatának megállapítására előírt határidőről mindenkor a vonatkozó jogszabályokban foglaltakkal összhangban nyújtson tájékoztatást az üzemben tartók részére;
- m) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződések esetén a károsult felé fennálló tájékoztatási kötelezettségének mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tegyen eleget;
- n) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés terhére történő kárkifizetés esetén – az üzemben tartó tájékoztatása során – a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltak érvényesülését mindenkor biztosítsa;
- o) a szerződéskötést megelőző, az általa alkalmazott értékkövetés módjára és mértékére vonatkozó írásbeli tájékoztatási kötelezettségét mindenkor a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően teljesítse.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

13. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban felhívja a Biztosítót, hogy

- a) a panaszok teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek mindenkor feleljen meg;
- b) a panaszkezelési szabályzatát mindekor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal, az érvényes és aktuális adatok megjelölésével készítse el;
- c) a panaszok elutasítása esetén a fogyasztók részére mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő tartalommal nyújtson jogorvoslati tájékoztatást;
- d) a panaszok elutasítása esetén nyújtott jogorvoslati tájékoztatást válaszleveleiben mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, figyelemfelhívásra alkalmas módon jelenítse meg;
- e) a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek mindenkor feleljen meg;
- f) az ügyfelek panaszairól vezetett nyilvántartásában a panaszokra adott válaszlevelek postázási dátumaként mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a válaszlevelek postára adásának a napját tüntesse fel;

- g) az ügyfél-megkereséseket minden esetben tartalmuknak megfelelően bírálja el, amennyiben azok a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt, kifogást tartalmaznak, a panaszkezelésre irányadó jogszabályi rendelkezések szerint járjon el, illetve az ügyfelek panaszairól vezetett nyilvántartását mindekor a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően vezesse;
- h) panaszkezelési nyilvántartását mindekor a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően vezesse.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

14. Az egyes termékeinek díjkalkulációjával összefüggésben

- a) kötelezi a Biztosítót, hogy az irányadó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékének díjkalkulációjában egyértelmű és részletes leírást rögzítsen a díjszámítás elemeire és tervezett paramétereire vonatkozóan;
- b) kötelezi a Biztosítót, hogy a lakossági vagyonbiztosítási (lakásbiztosítási) termékei esetén olyan terméktervet készítsen, melynek részét képező díjkalkuláció mindenkor megfelel a jogszabályi előírásoknak, így az egyértelmű és részletes leírást tartalmaz a díjszámítás elemeiről és tervezett paramétereiről, beleértve a díjtáblázatokat is;
- c) kötelezi a Biztosítót, hogy a lakossági vagyonbiztosítási (lakásbiztosítási) termékei esetén olyan terméktervet készítsen, melynek részét képező díjkalkuláció mindenkor megfelel a jogszabályi előírásoknak, így abban egyértelműen és részletesen rögzítve van az értékkövetés módszere is;
- d) kötelezi a Biztosítót, hogy a lakossági vagyonbiztosítási (lakásbiztosítási) termékei esetén olyan terméktervet készítsen, melynek részét képező díjkalkuláció mindenkor megfelel a jogszabályi előírásoknak, így az tartalmazza a kiegészítő adatokat is;
- e) kötelezi a Biztosítót, hogy a hagyományos nyugdíjbiztosítási termékei esetén olyan terméktervet készítsen, melynek díjkalkulációja teljeskörűen tartalmazza a jogszabály által elvárt kötelező tartalmi elemeket, így a díjszámítás módját és a díjtáblázatot is;
- f) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a hagyományos nyugdíjbiztosítási termékei esetén a jövőben mindenkor olyan terméktervet készítsen, melynek díjkalkulációja teljeskörűen tartalmazza a jogszabály által elvárt kötelező tartalmi elemeket, így a befektetési hozam, illetve a többlethozam számítását és annak visszajuttatásának mértékét és módját;
- g) kötelezi a Biztosítót, hogy a hagyományos nyugdíjbiztosítási termékei esetén olyan terméktervet készítsen, melynek díjkalkulációja teljeskörűen tartalmazza a jogszabály által elvárt kötelező tartalmi elemeket, így a befektetési hozam, illetve a többlethozam számításakor alkalmazott, az ügyfeleket érintő költségeket is, melyek alapján a TKM-számítás is ellenőrizhető.

Az a)-e) és a g) pontban foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

15. A számviteli eljárásaival és a felügyeleti adatszolgáltatásaival összefüggésben figyelmezteti a Biztosítót, hogy

- a) számlarendjét a jövőben mindenkor a jogszabályi előírásoknak megfelelően, valamennyi alkalmazni rendelt számlát és azok szükséges egyéb adatait magába foglalóan alakítsa ki;
- b) a Szolvencia II-es felügyeleti adatszolgáltatásokat az azokra vonatkozó jogszabályi tartalmi előírások szerint készítse el és teljesítse, ennek keretében tárgyi eszközeit megfelelő költségmodellel értékelje, és adatszolgáltatásaiba az így nyert adatokat állítsa be;

- c) a jövőben a Szolvencia II-es felügyeleti adatszolgáltatásokat az azokra vonatkozó jogszabályi rendelkezések által előírt módon készítse el és teljesítse, ennek keretében a tőketartalékot a jogszabályi kitöltési útmutatónak megfelelő soron mutassa ki;
- d) a jövőben a Szolvencia II-es felügyeleti adatszolgáltatásokat az azokra vonatkozó jogszabályi rendelkezések által előírt módon készítse el és teljesítse, ennek keretében az eszközeit a jogszabályi kitöltési útmutatónak megfelelően jelenítse meg;
- e) a felügyeleti adatszolgáltatását mindenkor a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, azok tartalma szerint teljesítse, ennek keretében likvid eszközei összesített mértékét a jogszabályi kitöltési útmutatónak megfelelően számítsa ki.
- f) a nemzeti felügyeleti adatszolgáltatások pénzmossással és terrorizmusfinanszírozással kapcsolatos adattábláinak kitöltésekor az eseti ügyfél fogalmát a vonatkozó jogszabályi rendelkezésnek megfelelően határozza meg.

16. A biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban – a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékéhez kapcsolódóan –

- a) kötelezi a Biztosítót, hogy kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékének szerződési feltételeit dolgozza át, hogy azok csakis hatályos jogszabályi rendelkezést ismertessenek;
- b) figyelmezteti a Biztosítót, hogy kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékének szerződési feltételeiben a jövőben mindenkor teljeskörűen rögzítse a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket is;
- c) kötelezi a Biztosítót, hogy kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékének szerződési feltételeiben csak olyan, a kárrendezéshez szükséges okiratok bemutatását írja elő, melyek a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, és a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához elengedhetetlenül szükségesek.

Az a) és c) pontban foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

17. A gépjármű kárrendezési eljárásaival kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy

- a) a belső szabályzataiban és a biztosítási szerződési feltételeiben egyértelműen és teljeskörűen rögzítse, hogy a biztosítási esemény bekövetkezése esetén milyen szolgáltatásokat és költségeket milyen okiratok (pl. anyagbeszerzési számla) bemutatása ellenében teljesít;
- b) a kárrendezéshez használt nyilvántartási rendszereiben a kárbejelentés időpontjaként csakis a valóságnak megfelelő adatot rögzítsen és tartson nyilván.

A kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

18. Figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben jutalékot csakis írásbeli megállapodás alapján, az abban foglaltak szerint fizessen ki.

19. A termékértékesítési tevékenységével összefüggésben

- a) kötelezi a Biztosítót, hogy alakítson ki olyan szabályozást, mely teljeskörűen rögzíti a biztosításközvetítők belső nyilvántartásának vezetésével, a biztosításközvetítők be-, illetve kilépésével, valamint a felügyeleti nyilvántartásba való bejelentéseivel kapcsolatos feladatokat, folyamatokat és határidőket;
- b) kötelezi a Biztosítót, alakítson ki és működtessen olyan nyilvántartási rendszert, amely a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban maradéktalanul lehetővé teszi, hogy a Biztosító eleget tegyen a biztosításközvetítők belső nyilvántartásával – különösen a nyilvántartásában bekövetkezett adat változások utólagos nyomonkövethetőségével – kapcsolatos kötelezettségeinek;

- c) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben mindenkor határidőben tegyen eleget a biztosításközvetítők belső nyilvántartásával és felügyeleti nyilvántartásba vételével kapcsolatos kötelezettségeinek.

Az a)-b) pontban foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2019. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

20. Figyelmezteti a Biztosítót a javadalmazással összefüggésben, hogy

- a) a jövőben mindig rendelkezzen a jogszabályi előírásoknak megfelelő – önálló – javadalmazásra vonatkozó politikával;
- b) ha a kiemelten fontos kontrollfunkciókat ellátó személyeket változó javadalmazásban részesíti, akkor a jogszabályi előírásokkal összhangban a jövőben mindenkor alkalmazzon ezen javadalmazás során halasztott komponenst.

21. Kötelezi a Biztosítót

- a) e határozat rendelkező részének 1-3., 5-10. és 15-16. pontjában jelzett és a határozat indokolásának I-III., V-X., és XV-XVI. fejezeteiben megállapított jogszabálysértések miatt 75.500.000,-Ft, azaz hetvenötmillió-ötszázezer forint összegű,
- b) e határozat rendelkező részének 11. a) és c) pontjában jelzett és a határozat indokolásának XI.1. és XI.3. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 500.000,-Ft, azaz ötszázezer forint összegű, összességében 76.000.000,-Ft, azaz hetvenhatmillió forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.

22. Kötelezi a Biztosítót e határozat rendelkező részének 12. c), 12. h)-m), továbbá 13. pontjában jelzett és a határozat indokolásának XII.3., XII.12.-XII.17., továbbá XIII. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 32.000.000,- Ft, azaz harminckétfélmillió forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott felügyeleti és fogyasztóvédelmi bírságot a határozat véglegessé válásától számított 30 (harminc) napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségtérítés fizetése bankszámlájára (19017004-01678000-30900002) – „fogyasztóvédelmi bírság”, illetve „felügyeleti bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni. A bírságok 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 háromszázhatvanötöd része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék. A késedelmi pótlékot 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. Az MNB által kiszabott és meg nem fizetett bírságot, valamint a meg nem fizetett vagy késedelmesen megfizetett bírság miatt felszámított késedelmi pótlékot az állami adóhatóság hajtja be.

Az MNB felhívja a Biztosító figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozati kötelezéseknek nem, vagy nem teljeskörűen, illetve késedelmesen tesz eleget, az MNB-nek jogszabályban biztosított intézkedések alkalmazására van lehetősége, ideértve magasabb összegű bírság kiszabását is.

Az MNB eljárása során eljárási költség nem merült fel.

(...)

Budapest, 2019. szeptember 19.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró
Dr. Windisch László s.k.,
pénzügyi szervezetek felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős alelnök
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT