

H-JÉ-II-B-34/2017. számú határozat

Az **UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.-nél** (székhely: 1082 Budapest, Baross utca 1.) (**Biztosító**) hivatalból lefolytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.) (**MNB**) az alábbi

határozatot

hozza.

1. A szavatolótőke-szükséglet számítása, valamint a biztosítástechnikai tartalékok képzése során kötelezi a Biztosítót, hogy

- a) a szavatolótőke-szükséglet számítása során a jövőben – a mértékének megfelelően – vegye figyelembe az összes olyan számszerűsíthető kockázatot, amelynek a biztosító ki van téve;
- b) minden olyan terméke esetében, amelyben garanciát vállal a termékhez kínált eszközalap hozamára, képezze meg a szükséges matematikai tartalékot.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. október 15. napjáig igazolja az MNB felé.

2. A vállalatirányítási rendszere kapcsán a Biztosítót

- a) kötelezi, hogy alakítson ki és működtessen olyan kockázatkezelési rendszert, amely alkalmas azon egyedi és összesített kockázatok és kockázati kölcsönhatások folyamatos azonosítására, mérésére, nyomon követésére, kezelésére és jelentésére, amelyeknek egyedi vagy összesített szinten ki van, illetve ki lehet téve;
- b) figyelmezteti, hogy belső szabályzatait a jövőben az irányítási rendszer vagy a terület bármely jelentős változása esetén, de évente legalább egyszer vizsgálja felül, illetve a megfelelőségi feladatkör mindenkor biztosítsa, hogy a szabályzatok összhangban legyenek a jogszabályi rendelkezésekkel;
- c) kötelezi, hogy a belső ellenőrzést ellátó személy az SII-es felügyeleti adatszolgáltatások tartalmi helyességét és teljességét is ellenőrizze;
- d) figyelmezteti, hogy jövőben a belső ellenőrzési feladatkört ellátó személy legalább a jelentéseiről készített összefoglalót – beleértve a felügyeleti adatszolgáltatások ellenőrzéséről készített jelentéseit is – valamennyi esetben küldje meg a felügyelőbizottság részére.

A 2. a) és 2. c) pontban foglalt kötelezés teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. október 15-ig igazolja az MNB felé, továbbá a 2. b) és 2. d) ponttal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. Az üzemeltetett, alkalmazott informatikai rendszerekkel kapcsolatosan a Biztosítót

- a) kötelezi, hogy gondoskodjon a jogszabályban előírt és az informatikai biztonsági kockázatelemzés alapján indokolt védelmi intézkedések megvalósításáról és az intézkedések végrehajtásának folyamatos nyomon követéséről;
- b) kötelezi, hogy gondoskodjon arról, hogy a tevékenysége végzésére csak olyan informatikai rendszer felhasználásával kerüljön sor, amely biztosítja a rendszerelemek zártságát, és megakadályozza az informatikai rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést, valamint észrevétlen módosítását;
- c) kötelezi, hogy az informatikai rendszer szoftver elemeire vonatkozó helyreállítási terveket, biztonsági mentésekkel és mentési rendeket a jogszabályi előírásoknak megfelelően készítse el, gondoskodjon az üzletfolytonosság és a katasztrófa-elhárítás tervezet teszteléséről, és a

tesztelések során fellelt hiányosságokat és hibákat tervezetten, a konkrét feladatok felelősök és határidők meghatározásával javítsa.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. október 15. napjáig igazolja az MNB felé.

4. 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 előírásokkal összhangban maradéktalanul lehetővé teszi, hogy a Biztosító eleget tegyen:

- a) a kárigényekre vonatkozó kártérítési javaslattevési, illetve válaszadási kötelezettségének;
- b) a kárnyilvántartó és a követényilvántartó szerv felé fennálló – a szerződések létrejöttével és megszűnésével kapcsolatos – adatszolgáltatási feladatainak;
- c) azon kötelezettségének, miszerint megszünt biztosítási szerződések kapcsán személyes adatot csak addig kezelhet, amíg a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető, illetve amelynek kezeléséhez van törvényi jogalapja;
- d) az ajánlatok és a szerződések jogszabály- és szerződésszerű kezelésére vonatkozó feladatainak.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. október 15. napjáig igazolja az MNB felé.

5. A számviteli eljárásaival és felügyeleti adatszolgáltatásokkal kapcsolatban a Biztosítót:

- a) figyelmezteti, hogy a jövőben a Szolvencia II-es mérleg összeállításakor az eszközeit és kötelezettségeit az erre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, piaci értéken mutassa ki;
- b) kötelezi, hogy alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely a jogszabályi előírásokkal összhangban maradéktalanul lehetővé teszi, hogy a Biztosító analitikus nyilvántartásaiban a valóságnak megfelelő eszközmennyiségek szerepeljenek;
- c) figyelmezteti, hogy a jövőben a könyvek üzleti év végi zárásához, a beszámoló elkészítéséhez, a passzív időbeli elhatárolások mérlegtétel alátámasztásához leltárt állítson össze olyan ellenőrzésre alkalmas, amely tételesen, ellenőrizhető módon tartalmazza ezen források értékét;
- d) figyelmezteti, hogy a jövőben a Szolvencia II-es felügyeleti adatszolgáltatásokat az azokra vonatkozó jogszabályi rendelkezések által előírt módon készítse el és teljesítse;
- e) figyelmezteti, hogy a jövőben a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzése és megakadályozása területén fennálló felügyeleti adatszolgáltatási kötelezettségének a jogszabály által előírt tartalommal tegyen eleget.

Az előbbi figyelmeztetések teljesítése érdekében megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. október 15. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Az életbiztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban kötelezi a Biztosítót, hogy az életbiztosítási termékei szerződési feltételeiben:

- a) egyértelműen és kellően részletesen rögzítse a szerződő számláján érvényesített valamennyi költséget;
- b) határozza meg a Biztosító által egyoldalúan módosítható feltételek és értékek esetében azon alapos okokat, amelyek az egyoldalú módosítás alapjául szolgálhatnak;
- c) egyértelműen rögzítse a haláleseti biztosítási összeg mértékét;
- d) teljeskörűen ismertesse a személyes adatok kezelésére vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalókat, amennyiben a szerződő vagy a biztosított természetes személy, illetve – részben vagy egészben – természetes személyek csoportja.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. október 15. napjáig igazolja az MNB felé.

7. A nem-életbiztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban kötelezi a Biztosítót, hogy

- a) a Kandalló Extra lakásbiztosítási terméke szerződési feltételeiben rögzítse azt, hogy a biztosítási összeg keretein belül a kárenyhítés szükséges költségei akkor is a biztosítót terhelik, ha a kárenyhítés nem vezetett eredményre, illetve alulbiztosítás esetén a biztosító a kárenyhítés költségeit a biztosítási összeg és a vagyontárgy értékének arányában köteles megtéríteni;
- b) a Kandalló Extra lakásbiztosítási terméke szerződési feltételeiben a közlési kötelezettség megsértésére vonatkozó rendelkezések között szerepeltesse, hogy a kérdések megválaszolatlanul hagyása önmagában nem jelenti a közlési kötelezettség megsértését;
- c) a Kandalló Extra lakásbiztosítási terméke szerződési feltételeiben taxatív módon határozza meg a díjtételek Biztosító általi egyoldalú módosítását megalapozó – alapos – okokat;
- d) a Kandalló Extra lakásbiztosítási terméke szerződési feltételeiben a túlbiztosításra vonatkozó rendelkezések körében rögzítse, hogy a szerződő jogosult a már megfizetett, a vagyontárgyra vonatkozó biztosítási összeg és a valóságos érték különbözete alapján kiszámított biztosítási díj visszatérítésére;
- e) a Kandalló Extra lakásbiztosítási terméke szerződési feltételeiben a kedvezményekre vonatkozó rendelkezések között tüntesse fel az egyes engedmények igénybevételének feltételeit, mértékét, esetleges maximumát;
- f) a Kandalló Extra lakásbiztosítási terméke szerződési feltételeiben a biztosítási esemény bejelentésével kapcsolatos rendelkezések körében teljeskörűen rögzítse a biztosítási esemény bejelentésének módját, mind az általános rendelkezése, mind az épület- és ingóbiztosításra vonatkozó különös rendelkezések között, illetve a kiegészítő felelősségbiztosításra vonatkozóan;
- g) az épületbiztosításra, az ingóságbiztosításra vonatkozó különös rendelkezések, illetve a kiegészítő felelősségbiztosításra vonatkozó szerződési feltételekben a biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó rendelkezések körében rögzítse, hogy a biztosító kötelezettsége nem áll be, ha a szerződő fél, illetve a biztosított a biztosítási esemény bekövetkezését a szerződésben megállapított határidőben a biztosítónak nem jelenti be, a szükséges felvilágosítást nem adja meg, vagy a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését nem teszi lehetővé, és emiatt a biztosító kötelezettsége szempontjából lényeges körülmény kideríthetatlenné válik;
- h) a Kandalló Extra lakásbiztosítási terméke szerződési feltételeiben, valamint az épületbiztosításra, az ingóságbiztosításra vonatkozó különös rendelkezések, illetve a kiegészítő felelősségbiztosításra vonatkozó szerződési feltételekben 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;
- i) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékének szerződési feltételeiben határozza meg a részleges díjfizetés jogkövetkezményeit;
- j) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékének szerződési feltételeiben egyértelműen és pontosan határozza meg a biztosítás első díjrészletének teljesítési idejére vonatkozó rendelkezéseket.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. október 15. napjáig igazolja az MNB felé.

8. Az életbiztosítási szerződések megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyféltájékoztatási kötelezettség körében megtiltja a Biztosítónak az életbiztosítási szerződések létrejöttével kapcsolatos, a blokk-kötvény átadásával megvalósuló jogsértő magatartás folytatását,

felhívja továbbá arra, hogy a jövőben minden esetben nyújtson a jogszabályi előírásoknak megfelelő tájékoztatást az életbiztosítási szerződések létrejöttéről, valamint a fogyasztókat – a szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatás kézhezvételét követő 30 napon belül – megillető indokolás nélküli felmondási jogról.

A tilalommal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – a jelen határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Az életbiztosítási szerződések megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyféltájékoztatási kötelezettség körében felhívja a Biztosítót, hogy a jövőben

- a) a szerződő felé fennálló, az életbiztosítási szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatási kötelezettségének minden esetben – a jogszabályban meghatározott határidőben – tegyen eleget;
- b) a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó rendszeres, valamint a szerződés megszűnését követően fennálló tájékoztatási kötelezettségeinek minden esetben a jogszabályban foglaltak szerint tegyen eleget;
- c) a nem befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekkel kapcsolatos éves tájékoztatási kötelezettségének minden esetben – a jogszabályban meghatározott határidőben – tegyen eleget;
- d) az értékkövetés érvényesítéséről szóló értesítő leveleiben mindenkor nyújtson megfelelő tájékoztatást az értékkövetéssel kapcsolatban az ügyfeleket megillető jogokról;
- e) minden esetben szerezze be ügyfelei egyértelmű nyilatkozatát a szerződéskötést megelőzően megkapott tájékoztatást illetően;
- f) a saját hálózatában foglalkoztatott függő biztosításközvetítők vonatkozásában minden esetben gondoskodjon a szerződő fél felé fennálló, a biztosításközvetítőkre vonatkozó lényeges körülményekkel kapcsolatos írásbeli tájékoztatási kötelezettség megfelelő teljesítéséről;
- g) az életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó termékismertető dokumentum tartalmára vonatkozó kötelező előírásokat mindenkor tartsa be, és a megfelelő tartalommal elkészített termékismertetőt az érintett ügyfeleknek minden esetben adja át;
- h) az életbiztosítási szerződés megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyféltájékoztatási kötelezettsége körében a közlési és a változásbejelentési kötelezettség megsértésének jogkövetkezményéről az ügyfeleit részletesen és egyértelműen tájékoztassa;
- i) az életbiztosítási szerződés megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyféltájékoztatási kötelezettsége körében az életbiztosítási termékei ügyféltájékoztatási célt szolgáló szerződési feltételeiben az ügyfelet terhelő, a biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó kötelezettségről a jogszabályi előírásoknak megfelelő tájékoztatást adjon;
- j) az életbiztosítási szerződés megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyféltájékoztatási kötelezettsége körében életbiztosítási termékei ügyféltájékoztatási célt szolgáló szerződési feltételeiben figyelemfelhívásra alkalmas módon szerepeltesse a biztosító mentesülésének szabályait, a biztosító szolgáltatása korlátozásának feltételeit, a biztosítási szerződésben alkalmazott kizárásokat, továbbá a jogszabályi rendelkezésektől lényegesen eltérő feltételeket.

Az előbbi felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. október 15. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. A nem-életbiztosítási szerződések megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyféltájékoztatási kötelezettségek körében felhívja a Biztosítót, hogy a jövőben

- a) kizárólag a vonatkozó jogszabályi előírások szerint létrejött kgfb szerződések tartalmával egyezően bocsásson ki kötvényt, továbbá az ajánlat módosítására tett javaslat esetén mindenkor hívja fel az érintett üzemben tartók figyelmét az ajánlathoz viszonyított lényeges eltérésekre;

- b) a károsult felé fennálló, kártérítési javaslattételi, illetve válaszadási kötelezettsége teljesítése során minden esetben a jogszabályban foglalt előírások megtartásával járjon el;
- c) a szerződő féllel szemben fennálló, a biztosítási évfordulóról és a következő biztosítási időszakra várható díjról szóló írásbeli értesítési kötelezettségének minden esetben – a jogszabályban foglalt határidőben – tegyen eleget;
- d) a szerződő fél felé fennálló, az esedékes biztosítási díj megfizetésére irányuló felszólítás megküldésére vonatkozó kötelezettségnek minden esetben a jogszabályban foglaltaknak megfelelően tegyen eleget;
- e) az üzemben tartó felé fennálló, a biztosítási szerződés díjnemfizetés miatt történő megszűnéséről szóló értesítési kötelezettségének minden esetben – a jogszabályban foglalt határidőben – tegyen eleget;
- f) az üzemben tartó felé fennálló, a kgfb szerződés végleges bonus-malus besorolása szerinti díjról történő tájékoztatási kötelezettségének minden esetben – a jogszabályban foglalt határidőben – tegyen eleget;
- g) a biztosítási szerződés besorolásához szükséges adatok beazonosíthatatlanságáról, valamint a szerződés A00 fokozatba történő átsorolását követően megállapított díjról minden esetben a jogszabályban foglaltak szerint értesítse az érintett üzemben tartókat;
- h) a díjtarifától és a biztosítási feltételektől eltérő ajánlatokra vonatkozó módosító javaslatait, az esedékes biztosítási díj megfizetésére vonatkozó felszólításait, valamint a biztosítási szerződés díjnemfizetés miatt történő megszűnéséről szóló értesítéseit az érintett ügyfelek részére minden esetben igazolható módon küldje meg;
- i) a kártörténeti rendszer azonosító számot a jogszabályban meghatározott ügyfél-tájékoztató, illetve -értesítő dokumentumokon minden esetben szerepeltesse;
- j) minden esetben szerezz be ügyfelei egyértelmű nyilatkozatát a szerződéskötést megelőzően megkapott tájékoztatást illetően;
- k) a nem-életbiztosítási termékei ügyféltájékoztatási célt szolgáló szerződési feltételeiben figyelemfelhívásra alkalmas módon szerepeltesse a biztosító mentesülésének szabályait, a biztosító szolgáltatása korlátozásának feltételeit, a biztosítási szerződésben alkalmazott kizárásokat, továbbá a jogszabályi rendelkezésektől lényegesen eltérő feltételeket;
- l) a függő biztosításközvetítők vonatkozásában minden esetben gondoskodjon a szerződő fél felé fennálló, a biztosításközvetítőkre vonatkozó lényeges körülményekkel kapcsolatos írásbeli tájékoztatási kötelezettség megfelelő teljesítéséről.

Az előbbi felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. október 15. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. A panaszkezelésével összefüggésben felhívja a Biztosítót, hogy a jövőben
- a) a panaszkezelési szabályzatát a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően alakítsa ki;
 - b) a panaszkezelési nyilvántartását az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal vezesse;
 - c) az általa érkeztetett panaszok jogszabályban meghatározott határidőn belül történő megválaszolására vonatkozó rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
 - d) az általa érkeztetett panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
 - e) az általa érkeztetett panaszokkal kapcsolatos álláspontját tartalmazó választ minden esetben oly módon küldje meg a panaszt előterjesztő ügyfelek részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is;

- f) az általa érkeztetett panaszok elutasítása esetén mindenkor a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal nyújtson tájékoztatást az ügyfél részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségekről;
- g) a biztosítási titok védelmére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket minden esetben tartsa meg.

Az előbbi felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. október 15. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. Kötelezi a Biztosítót 40.000.000,- Ft, azaz negyvenmillió forint felügyeleti bírság megfizetésére.

13. Kötelezi a Biztosítót 18.000.000,- Ft, azaz tizennyolcmillió forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott fogyasztóvédelmi és felügyeleti a határozat jogerőre emelkedésétől számított 30 (harminc) napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségterítés fizetése bankszámlájára (19017004-01678000-30900002) – „fogyasztóvédelmi bírság”, illetve „felügyeleti bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni. A bírságok önkéntes befizetésének elmaradása esetén azokat az MNB megkeresésére az állami adóhatóság adók módjára hajtja be. 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 365-öd 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 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.