

Az MNB H-JÉ-II-B-144/2015. számú határozata az NN Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (korábbi nevén: ING Biztosító Zrt.) részére átfogó vizsgálat lezárásáról

A Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.) (MNB) által az NN Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (székhely: 1068 Budapest, Dózsa György út 84/B.) (Biztosító) lefolytatott átfogó vizsgálat során az MNB nevében eljáró Pénzügyi Stabilitási Tanácsa (PST) felhatalmazása alapján az alábbi

határozatot

hozom.

1. Kötelezem a Biztosítót, hogy vállalatirányítása keretében:

- a) felügyelőbizottsága legalább félévente tárgyalja meg a belső ellenőrzési feladatkört ellátó személy által készített jelentéseket és ellenőrizze a szükséges intézkedések végrehajtását,
- b) hozzon létre és tartson fenn olyan, hatékony döntéshozatali eljárásokat és szervezeti felépítést, amelyek világosan meghatározzák a beszámolási útvonalakat, felosztják a feladatköröket és felelőségeket; ennek körében biztosítsa a kockázatkezelési funkció függetlenségét, melynek érdekében a vezető aktuárius funkciót a kockázatkezelési – kockázatelemzési – funkciók mindegyikétől függetlenítsse; továbbá arra, hogy vezető kockázatkezelőt minden esetben folyamatosan foglalkoztasson,
- c) a megfelelőségi feladatkört ellátó személy legalább évente egyszer készítsen jelentést az igazgatóság részére, továbbá az igazgatóság, illetve a felügyelőbizottság részére készített jelentések mindenkor a jogszabály által előírt tartalommal készüljenek el,
- d) a belső ellenőrzési javaslatok teljesítettségnek vizsgálatára alkalmazott eljárását úgy módosítsa, hogy a függetlenségi elv megsértése minden kétséget kizáróan elkerülhető legyen,
- e) alakítson ki és működtessen olyan szabályozási-, irányítási- és kontrollrendszert, amely biztosítja a bolgár fióktelep belső ellenőrzési tevékenységének a Biztosító felügyelőbizottsága általi, dokumentált módon történő irányítását, illetve Biztosító általi kontrollját.

A megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. március 31-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. Kötelezem a Biztosítót, hogy életbiztosítási termékeivel összefüggésben 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:

- a) termékei állománykezelési gyakorlatát szerződési feltételei egészével összhangban folytassa, ennek keretében a 758 és 158 jelű Motiva befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékei szerződési feltételeit és az e termékekhez kapcsolódó adminisztrációs költséglevonási gyakorlatát hozza egymással összhangba,
- b) a két életre szóló Amulett terméke esetében a matematikai tartalékok között szereplő többlethozam szolgáltatás tartalékának számításakor – a jogszabályi előírásnak megfelelően – a terméktervben rögzítettek szerint járjon el, Galaxis (010) terméke esetén pedig a hűségbónusz-jóváírások tartalékát mindenkor tartalékolási szabályzatának megfelelő módszerrel számítsa, ezzel biztosítva a jogszabályi tartalékolási elveknek való megfelelést.

A megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. március 31-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. Kötelezem a Biztosítót, hogy a számviteli eljárásait és ezekre vonatkozó belső szabályozó dokumentumait, továbbá adatszolgáltatását illetően:

- a) a felügyeleti adatszolgáltatási kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírásoknak minden esetben maradéktalanul tegyen eleget, ennek érdekében nyilvántartási és ellenőrzési rendszerét úgy alakítsa ki, hogy segítse a biztosítót abban, hogy eleget tegyen a jogszabályok alapján rá háruló – a felügyeleti adatszolgáltatások alátámasztására vonatkozó – kötelezettségének,
- b) a jövőben a könyvek üzleti év végi zárásához, a beszámoló elkészítéséhez, a mérleg tételeinek alátámasztásához szükséges leltárt összeállítása során, e kötelezettsége teljesítése keretében a főkönyvi könyvelés és az

analitikus nyilvántartások adatai közötti egyeztetést az üzleti év mérleg-fordulónapjára vonatkozóan minden esetben teljes körűen végezze el,

- c) a jövőben a mérleg alátámasztásához készített leltárakat a számviteli bizonylattal szemben elvárt alakú és tartalmi követelményeknek megfelelően készítse el,
- d) a jövőben a jogszabályi előírásoknak megfelelően végezze el a követelések minősítését, továbbá az elévült követelésekre indokolt értékvesztéseket számolja el,
- e) felügyeleti adatszolgáltatási kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírásoknak minden esetben maradéktalanul tegyen eleget, ehhez kapcsolódóan gondoskodjon arról, hogy minden egyes táblába csak bizonylattal alátámasztott, és az adatszolgáltató nyilvántartásaiban rögzített gazdasági eseményről kerüljön be adat.

A megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. március 31-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. A Biztosító biztosítási tevékenysége, valamint az azzal közvetlenül összefüggő tevékenységei kiszervezésével kapcsolatban kötelezem a Biztosítót, hogy:

- a) az ügymenet kiszervezésére vonatkozó törvényi definíció alapján végezze el harmadik fél közreműködésével járó megállapodásai minősítését, az ügymenet kiszervezésének minősülő megállapodások esetén azokra az ügymenet kiszervezésére vonatkozó törvényi szabályok összességét – eltérő jogszabályi rendelkezés hiányában az ügyfél-hozzájárulás nélküli adattovábbítási lehetőséget csak azokra – alkalmazza,
- b) az ügymenete kiszervezésére irányuló szerződéseket minden esetben a jogszabály előírásainak megfelelő tartalommal kösse meg, ezen előírásoknak meg nem felelő szerződéseinek módosítása érdekében a szükséges lépéseket tegye meg.

A fenti 4. a) rendelkezés esetén a megállapodások minősítésére vonatkozó kötelezés teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. március 31-ig igazolja az MNB felé; a 4. b) rendelkezés esetén megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. március 31-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. Felhívom a Biztosítót, hogy pénzmossárra vagy terrorizmus finanszírozására utaló adat, tény, körülmény felmerüléséhez kapcsolódó bejelentések teljesítése során minden esetben a jogszabályi rendelkezésnek megfelelő határidőben, haladéktalanul járjon el.

A megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. március 31-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Kötelezem a Biztosítót, hogy a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban

- a) az ügyfélmegkereséseket minden esetben tartalmuknak megfelelően bírálja el, és amennyiben azok a biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt, kifogást tartalmaznak, a panaszkezelésre irányadó jogszabályi rendelkezések szerint járjon el,
- b) minden esetben teljes körűen, érdemben válaszolja meg az ügyfelek panaszbeadványait.

A megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. március 31-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Kötelezem a Biztosítót, hogy az általa terjesztett életbiztosítási szerződések kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemei körében:

- a) általános szerződési feltételeiben minden esetben a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, teljes körűen határozza meg a biztosítottak, szerződő félnek, kedvezményezettnek a szerződésből eredő kötelezettségeire, illetve teljesítésük elmaradásának következményeire vonatkozó rendelkezéseket, így a közlési kötelezettség teljesítése során a Biztosító által közölt kérdések megválaszolatlanul hagyásának következményeit is,
- b) általános szerződési feltételeiben minden esetben egyértelműen és teljes körűen jelölje meg szolgáltatását, teljesítése módját, idejét, külön feltételeit,
- c) általános szerződési feltételeiben minden esetben egyértelműen és teljes körűen rögzítse a díjfizetés elmaradásának következményeire, így a díjfizetésre biztosított póthatáridő kezdőnapjának meghatározására vonatkozó rendelkezéseket,

- d) általános szerződési feltételeiben minden esetben teljes körűen rendelkezzen a maradékjogok részletes szabályairól, e körben arról is, hogy amennyiben az életbiztosítási szerződés bármely okból a biztosítási összeg kifizetése nélkül szűnik meg, a biztosító köteles a szerződésben meghatározott visszavásárlási összeget kifizetni,
- e) a 455 és 158 jelű Motiva fantázianevű termékei szerződési feltételeiben minden esetben egyértelműen, a havi rendszerességű járadék összegének meghatározása módjára is kiterjedően jelölje meg a biztosító szolgáltatását,
- f) a 455 jelű Motiva, a Patrónus, a Talizmán és az Amulett fantázianevű termékei szerződési feltételeiben rendelkezzen arról, hogy a technikai kamatláb jogszabályban rögzített legnagyobb mértéke módosulásnak esetében a Biztosító a szerződési feltételekben meghatározott technikai kamatlábat milyen irányban, illetve milyen mértékben jogosult egyoldalúan módosítani,
- g) a 158 jelű Motiva és Vista fantázianevű termékei szerződési feltételeiben minden esetben jelenítse meg a biztosítottak, szerződő félnek, kedvezményezettnek a szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire, azok teljesítésének módjára, idejére, teljesítésük elmaradásának következményeire vonatkozó rendelkezések egyoldalú megváltoztatása lehetőségét megalapozó objektív okokat,
- h) Galaxis fantázianevű terméke szerződési feltételeiben minden esetben jelenítse meg a biztosítottak, szerződő félnek, kedvezményezettnek a szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire, azok teljesítésének módjára, idejére, teljesítésük elmaradásának következményeire vonatkozó rendelkezések egyoldalú megváltoztatása lehetőségét megalapozó objektív okokat,
- i) minden esetben jelenítse meg a biztosítottak, szerződő félnek, kedvezményezettnek a szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire, azok teljesítésének módjára, idejére, teljesítésük elmaradásának következményeire vonatkozó rendelkezéseket; Galaxis terméke esetében határozza meg a különös szabályozás alá tartozó rendelkező nyilatkozat ismérveit.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. március 31-ig igazolja az MNB felé.

8. Kötelezem a Biztosítót, hogy az életbiztosítási szerződés megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyféltájékoztatási kötelezettségei körében:

- a) a biztosítási szerződés megkötése előtt közérthető, egyértelmű és részletes írásbeli tájékoztatást kell adnia a szerződést kötni kívánó ügyfél részére a biztosítási szerződés jellemzőiről, ennek körében a 158 jelű Motiva termék esetében a befektetési eszközök jellemzőiről, a Vista termék esetében a szerződés befektetési eleméhez tartozóan a befektetés javasolt tartamáról,
- b) a biztosítási szerződés jellemzőire vonatkozó írásbeli tájékoztatásban és a biztosítási szerződési feltételekben figyelemfelhívásra alkalmas módon jelenítsen meg minden, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen eltérő feltételt, ennek megfelelően azt, hogy amennyiben a szerződő fél által fizetett biztosítási díj nem éri el a biztosítási szerződésben meghatározott rendszeresen fizetendő biztosítási díj mértékét, úgy azt a Biztosító kamatmentes letétként kezeli,
- c) a biztosítási titok megtartására és kiadására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek minden esetben tegyen eleget, így biztosítási titkot csak arra jogosult személynek adjon ki,
- d) a jövőben minden esetben a jogszabályi előírásokkal összhangban, bizonyítható és azonosítható módon, a jogszabályi határidőben tájékoztassa a szerződő felet a szerződés létrejöttéről,
- e) az éves tájékoztatást 12 hónapra vonatkoztatva küldje meg a szerződőnek, továbbá a jogszabályoknak megfelelően, ténylegesen, illetve a jogszabályi határidőt megtartva tájékoztassa ügyfeleit mind az éves, mind a szerződés megszűnéséhez kapcsolódó kötelező tájékoztatások esetén,
- f) az életbiztosítási szerződések megszűnése esetén minden esetben a valóságnak megfelelő, megtévesztésre alkalmatlan tájékoztatást adjon az érintett ügyfelek, mint fogyasztók részére a szerződés visszavásárlási értékével való rendelkezésben megtestesülő jogukról.

A fenti 8. a) – b) rendelkezés esetén a kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. március 31-ig igazolja az MNB felé; a 8. c) – f) rendelkezés esetén megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. március 31-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Kötelezem a Biztosítót 15.000.000,- Ft, azaz tizenötmillió forint felügyeleti bírság megfizetésére.

10. Kötelezem a Biztosítót 3.000.000,- Ft, azaz hárommillió forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott fogyasztóvédelmi és felügyeleti bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől 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 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 teljes körűen, illetve késedelmesen tesz eleget, az MNB-nek jogszabályban biztosított intézkedések alkalmazására van lehetősége, ideértve a bírság kiszabását is.

Az MNB eljárása során eljárási költség nem merült fel.

(...)

Budapest, 2015. november 13..

Dr. Windisch László s.k.
az MNB alelnöke