

Az MNB H-JÉ-II-B-12/2020. számú határozata az CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. részére átfogó vizsgálat lezárásáról

A CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.-nél (székhely: 1033 Budapest, Flórián tér 1.) **(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. Tulajdonosi joggyakorlásával, belső ellenőrzési funkciójával kapcsolatosan
 - a. kötelezi a Biztosítót, gondoskodjon arról, hogy felügyelőbizottsága a belső ellenőri vizsgálatok megállapításai alapján minden esetben – a jogszabályi előírásoknak megfelelően – dolgozzon ki javaslatokat, ajánlásokat és intézkedéseket;
 - b. kötelezi a Biztosítót, hogy belső ellenőrzése működésének feltételeit a jogszabályi előírásoknak, elsősorban az arányosság követelményének megfelelően biztosítsa, ennek keretében gondoskodjon a belső ellenőrzési terület akadálytalan működéséhez szükséges – emberi – erőforrásról;
 - c. figyelmezteti a Biztosítót, hogy a felügyelőbizottsági ülésekről készült jegyzőkönyveket minden esetben a jogszabályi határidőben küldje meg a testület tagjai részére.

A fenti, a. – b. pontba foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. A vállalatirányítása és belső irányítása vonatkozásában kötelezi a Biztosítót, hogy
 - a. minden esetben gondoskodjon belső szabályzatai jogszabály szerinti éves, illetve a terület jelentős változásakor szükséges – érdemi, tartalmi – felülvizsgálatáról és a felülvizsgálat keretében az egyes belső szabályozó dokumentumok közti összhang megteremtéséről, továbbá a felülvizsgálat elvégzését mindenkor dokumentálja;
 - b. igazgatósága ügyrendjében szerepeltesse a leányvállalatának igazgatóságával együttes ülés részletszabályait, továbbá az igazgatóságának a megfélelőségi, illetve a belső ellenőrzési terület eljárásai révén keletkező feladatait.

A fenti pontokba foglalt kötelezések végrehajtásáról – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. A tevékenysége egyes elemeinek kiszervezésével kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy
 - a. módosítsa a hatályos jogszabályi előírásokkal való összhang megteremtése érdekében kiszervezési tevékenységre vonatkozó belső szabályzatát, ennek keretében rögzítse a Biztosító kiszervezett tevékenységet végzőért fennálló felelősségét, a Biztosító külső könyvvizsgálójának ellenőrzési jogosultságát, továbbá a szabályzat felülvizsgálatának gyakoriságára vonatkozó rendelkezéseket, és a jövőben mindenkor megfelelő gyakorisággal végezze el az érintett szabályzat érdemi felülvizsgálatát.;
 - b. a kiszervezési tevékenységre vonatkozó belső szabályzatában egyértelműen és a jogszabályi előírásokkal összhangban rögzítse az MNB felé teljesítendő, a kiszervezésekhez kapcsolódó bejelentési kötelezettségét, ennek során a jövőben kizárólag a kiemelten fontos feladatkörök, illetve tevékenységek tartalmában bekövetkezett változásokat jelentse be az MNB-nek. Kötelezi továbbá a Biztosítót, hogy a fentiekre tekintettel vizsgálja felül és módosítsa az MNB felé eddig megtett kiszervezéssel kapcsolatos bejelentéseit;
 - c. alakítson ki olyan szabályozást és működtessen olyan nyilvántartási rendszert, amely a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban lehetővé teszi a kiszervezések teljes körű és valósághű folyamatos nyilvántartását;
 - d. a működési sajátosságainak figyelembe vétele alapján vizsgálja felül, hogy mely tevékenységeit és feladatköreit minősíti kiemelten fontosnak, melyet a belső szabályzatában is egyértelműen rögzítsen;
 - e. szüntesse meg azon gyakorlatát, mely szerint a kiemelten fontos feladatkör, illetve tevékenység kiszervezésére vonatkozó szerződéseiben a kiszervezett tevékenységet végzőnek a jogszabályi előírásokkal ellentétes módon azonnali hatályú felmondási jogot biztosít, és ennek megfelelően

kezdeményezze valamennyi olyan kiemelten fontos feladatkörre, illetve tevékenységre vonatkozó szerződés módosítását, melyben ilyen rendelkezés szerepel;

f. a vizsgált kiemelten fontos feladatkörök, illetve tevékenységek kiszervezésére vonatkozó szerződések esetén a jövőben mindenkor a jogszabályi előírásoknak megfelelően rendelkezzen a harmadik személyeknek okozott károkért fennálló felelősségről, és ennek megfelelően kezdeményezze valamennyi olyan kiemelten fontos feladatkörre, illetve tevékenységre vonatkozó szerződés módosítását, melyben az erre vonatkozó rendelkezés nem a jogszabályoknak megfelelően szerepel.

A fenti, a.– c. pontban szereplő kötelezések végrehajtásáról, továbbá a d.– g. pontban szereplő kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. Belső kontrollrendszerével: kockázatkezelésével, aktuáriusi és megfelelőségi funkciójával kapcsolatosan kötelezi a Biztosítót, hogy

- a. kockázatkezelési döntéshozatali folyamataira alkosson világos eljárást, valamint olyan írott szabályzatot, amely hatékonyan biztosítja mindazon lényeges kockázatok meghatározását és típusok szerinti kategorizálását, amelynek a Biztosító ki van téve;
- b. gondoskodjon arról, hogy aktuáriusi feladatköre minden esetben a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalmú és részletezettségű éves jelentést készítsen, továbbá hogy az aktuáriusi jelentés minden esetben részletesen és számszerűen térjen ki a tartalékok megfelelőségének értékelésére is;
- c. a megfelelőségi funkció tekintetében teremtsen meg a megfelelőségi politikájának és a belső védelmi vonalak kialakítására és működtetésére vonatkozó szabályzatának rendelkezései között az összhangot;
- d. a megfelelőségi vezető a felügyelőbizottság és az igazgatóság részére szóló éves jelentését a jogszabályban foglalt tartalmi követelményeknek megfelelően készítse el, az egyértelműen tartalmazza a vizsgálatok tárgyát képező időszakot is.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. A felügyeleti adatszolgáltatások teljesítésével kapcsolatban

- a. kötelezi a Biztosítót, hogy a Szolvencia II-es adatszolgáltatásokat az azokra vonatkozó jogszabályi rendelkezések által előírt módon készítse el és teljesítse, ennek keretében a Szolvencia II szabályozás szerinti mérlegében szereplő „Property, plant & equipment held for own use” eszközöket a jogszabály által megengedett módon értékelje;
- b. figyelmezteti a Biztosítót, hogy negyedéves adatszolgáltatását a jövőben minden esetben főkönyvi, analitikus és egyéb nyilvántartásaira alapozza, ennek körében a cash-flowra vonatkozó negyedéves adatszolgáltatásait minden esetben a releváns negyedéves adatok alapján készítse el;
- c. figyelmezteti a Biztosítót, hogy negyedéves, Szolvencia II-es adatszolgáltatását a jövőben minden esetben valós adatokra alapozva készítse el, ennek keretében helyesen – a jelentéskészítő rendszer és az adatforrásként szolgáló analitika összhangját biztosítva – határozza meg a szavatolótőkére vonatkozó, szolgáltatott adatokat;
- d. figyelmezteti a Biztosítót, hogy negyedéves Szolvencia II-es adatszolgáltatásaiban a jövőben minden esetben a jogszabályi előírásoknak megfelelő értéket társítson a hitelminősítők által adott besorolásoknak.

A fenti, a. pontban szereplő kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Az informatikai biztonsággal összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy

- a. gondoskodjon az adatok és az adatkörök megfelelő adatbiztonsági osztályba sorolásáról; ennek keretében rendelkezzen mind a bizalmasságról, mind a sértetlenségről és a rendelkezésre állásról, határozza meg továbbá az egyes adatosztályokhoz kapcsolódó védelmi elveket és az e rendelkezések kikényszerítésére irányuló szabályokat;
- b. gondoskodjon az adatgazdai és a rendszergazdai feladatokat ellátó személyek kijelöléséről, egyértelműen rendelje össze őket a felelősségi körükbe tartozó konkrét információs vagyonelemekkel, a kijelölt adatgazdákat és rendszergazdákat továbbá a jóváhagyott eljárásrend szerint, dokumentáltan

- értésítse a kijelölésükről, feladataikról és felelősségeikről, valamint gondoskodjon annak igazolhatóságáról, hogy az adatgazdák és rendszergazdák kijelölésüket és felelősségeiket elfogadták;
- c. a biztonsági kockázattal arányos módon gondoskodjon az informatikai biztonsági rendszer önvédelméről, kritikus elemei védelmének zártságáról és teljeskörűségét biztosító ellenőrzésekről, eljárásokról, valamint a rendszer biztonsági kockázattal arányos vírus- és más rosszindulatú program elleni védelméről; ennek keretében gondoskodjon arról, hogy a kiszolgálókra telepített vírusvédelem megtörténjen;
- d. alakítson ki – és folyamatosan működtessen – teljes körű, naprakész informatikai nyilvántartást;
- e. üzletmenet-folytonossági terveit az általa igénybe vett szolgáltatások teljes körére nézve egészítse ki, majd mérje fel a rendkívüli és a katasztrófa helyzeteket, és ezeknek megfelelően dolgozzon ki részletes és teljeskörű tesztet az adatbázisokra vonatkozóan is; ezeket rendszeresen végezze el és eredményüket hitelt érdemlően dokumentálja, ennek keretében folyamatosan vizsgálja felül és aktualizálja az RTO és RPO értékeket;
- f. intézkedjen a teljes elektronikus aláírás folyamatának auditálásáról, a folyamatban résztvevő alkalmazások „penetration” tesztjének elvégzéséről, valamint vizsgálja felül a hozzáférési és jogosultsági rendet, továbbá alkalmazza a legkisebb jogosultság elvét.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. A Biztosító csalásmegelőzési eljárásaival kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy alkosson olyan belső szabályozást, illetve meglévő belső szabályozását akként alakítsa át, hogy az teljeskörűen tartalmazza a Biztosító csalásmegelőzési tevékenységével kapcsolatos eljárásokat, határidőket.

A kötelezés végrehajtásáról – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. Javadalmazási eljárásaival, belső szabályozásával kapcsolatosan kötelezi a Biztosítót, hogy
- készítsen és léptessen hatályba a jogszabályi előírásoknak megfelelő, egységes szerkezetbe foglalt, a kötelező tartalmi elemeket rögzítő javadalmazásra vonatkozó politikát;
 - javadalmazási rendszerét a jogszabályoknak megfelelően, olyan módon alakítsa ki, hogy a rögzített vagy garantált komponens az érintett személyek teljes javadalmazásának kellően magas arányát képviselje;
 - a javadalmazási rendszerében a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – függetlenül a kifizetés formájától – a változó javadalmazási komponens lényeges részének kifizetése esetében alkalmazzon legalább hároméves halasztást.

A fenti, a.-b. pontban foglalt kötelezések végrehajtásáról, továbbá a c. pontban foglalt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Tartalék- és szavatolótőkeszükséglet-számítási eljárásaival, belső szabályozásával kapcsolatban
- kötelezi a Biztosítót, hogy a Szolvencia II szabályozási rendszer szerinti tartalékolási és szavatolótőkeszükséglet számítási szabályzatában a szavatolótőke-szükséglet számítás módszertanát egészítse ki akként, hogy e szabályzat a gyakorlatban is lehetővé tegye a szavatolótőke-szükséglet számítás reprodukcióját, az alkalmazott módszertan maradéktalan megértését, továbbá tartalmazza a csoportszintű szavatolótőke-szükséglet számítási módszertanát, valamint a tartalékszámítás módszertanát;
 - kötelezi a Biztosítót, hogy a biztosítástechnikai tartalékok becslése során minden esetben a jogszabályi előírásoknak megfelelően alátámasztott feltételezéseket alkalmazzon, különös tekintettel a mortalitási faktort (halandósági táblát) illetően;
 - kötelezi a Biztosítót, hogy a befektetési egységekhez kötött élet-, illetve nyugdíjbiztosítási termékei biztosítástechnikai tartalékainak számítása során minden esetben a jogszabályi előírásoknak megfelelően határozza meg a releváns szerződések határát;
 - kötelezi a Biztosítót, hogy amennyiben egyszerűsített módszert alkalmaz a kockázati ráhagyás kiszámítására, módszertanában rögzítse egyrészt, hogy adott negatív legjobb becslés esetén milyen

kockázati ráhagyás szükséges az érintett ágazatoknál, másrészt a kockázati ráhagyás ágazatonkénti megosztását.

A fenti, a. pontban szereplő kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. A befektetési egységekhez kötött 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. a kockázatviselési kezdetének megállapításakor, a költségek levonásakor, továbbá az ajánlatok elfogadása során – a biztosított lehetséges életkorát tekintve – a mindenkor hatályos szerződési feltételeiben rögzítetteknek megfelelően járjon el;
- b. a biztosító ráutaló magatartásával létrejött szerződéseit e minőségüknek megfelelően kezelje;
- c. mindenkor a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő tájékoztatást adjon a kifizetett visszavásárlási összeget, illetve a visszavásárlási értéket illetően;
- d. a szerződő felé fennálló éves tájékoztatási kötelezettségét minden esetben teljesítse;
- e. a szerződés megszűnésekor keletkező tájékoztatási kötelezettségét minden esetben, illetve mindenkor határidőben teljesítse;
- f. mindenkor eleget tegyen a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások tartalékainak fedezetéül szolgáló eszközök szakszerű és átlátható befektetésére és kezelésére vonatkozó kötelezettségeknek és e tartalékokról, eszközökről, azok kezeléséről minden esetben a valóságnak megfelelő, pontos tájékoztatást adjon;
- g. a számviteli matematikai tartalékokat, ideértve az alkalmazott technikai kamatláb miatti garantált tartaléknövelést, valamint a matematikai tartalékon elért többethozamok visszajuttatását mindenkor a szerződési feltételekben foglaltak szerint teljesítse, illetve tartsa nyilván.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. Kötelezi a Biztosítót, hogy nyugdíjbiztosítási termékeivel összefüggésben 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 kockázatviselés kezdetének megállapítása során a mindenkor hatályos szerződési feltételeiben rögzítetteknek megfelelően járjon el;
- b. a biztosító ráutaló magatartásával létrejött szerződéseket e minőségüknek megfelelően kezelje.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

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

- a. általános szerződési feltételeiben a jogszabályoknak megfelelő tartalommal szerepeltesse a kockázatelbírálás során bekövetkező káreseményhez, az ajánlat visszautasíthatóságához kapcsolódó rendelkezéseket;
- b. általános szerződési feltételeiben a jogszabályoknak megfelelően, egyértelmű hozzárendelések révén rendelkezzen arról, hogy milyen szolgáltatásokat és költségeket milyen okiratok bemutatása ellenében teljesít;
- c. általános szerződési feltételeiben a jogszabályoknak megfelelően, az indokolt és szükséges körre szűkítve határozza meg a teljesítése feltételeként bemutatni kért dokumentumok körét;
- d. általános szerződési feltételei mellékletét képező adatvédelmi tájékoztatójában a jogszabályi előírásoknak megfelelően határozza meg az elfeledéshez (törléshez) való jog tartalmát;
- e. általános szerződési feltételei mellékletét képező adatvédelmi tájékoztatójában a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően rögzítse, sorolja fel a biztosítási titok megtartásának kötelezettsége alóli kivételeket;
- f. általános szerződési feltételeiben rögzítse a hiteles kötvénymásolat kiállításának költségeit;

- g. a biztosítási szerződési feltételeiben a jogszabályoknak megfelelően, teljes körűen határozza meg az értékkövetés szabályait, ennek keretében mellőzze az adminisztrációs díj értékkövetését;
- h. a biztosítási szerződési feltételeiben az általa felszámított díjakat, költségeket úgy nevezze meg, hogy a megnevezésből, illetve a kapcsolódó meghatározásból egyértelműen megállapítható legyen ezek célja és mögöttes tartalma.

A fenti kötelezések végrehajtásáról – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

13. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy

- a. az általa alkalmazott életbiztosítási igényfelmérő tartalmát a jogszabályi előírásokkal összhangban alakítsa ki akként, hogy az alkalmas legyen az ügyfél igényei és szükségletei felmérésére;
- b. az ügyfél részére a biztosítási szerződés megkötése előtt átadott ajánlás indokolását a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban alakítsa ki, és abban mutassa be, hogy az adott termék miért felel meg leginkább az ügyfél igényeinek és szükségleteinek;
- c. biztosítási alapú befektetési termék értékesítése esetén az alkalmasság felmérésére vonatkozó kötelező előírásokat mindenkor tartsa be;
- d. az alkalmasságra vonatkozó nyilatkozat és a termékismertető – a szerződéskötés előtti kellő időben, bizonyítható és azonosítható módon történő – rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogszabályi előírásoknak mindenkor tegyen eleget;
- e. az alkalmassági nyilatkozat tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban alakítsa ki, és az abban adott tanácsokat összegezze, valamint nyújtson tájékoztatást arról, hogy az adott ajánlás miként felel meg az ügyfél befektetési céljainak, kockázattűrő képességének, pénzügyi helyzetének, veszteségviselési képességének, ismereteinek és tapasztalatainak, továbbá adjon tájékoztatást arról, hogy az ajánlott termékek valószínűsíthetően indokolják-e, hogy az ügyfél a szerződéses megállapodásuk rendszeres felülvizsgálatát kérje;
- f. az életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó termékismertető dokumentum tartalmára vonatkozó kötelező előírásokat mindenkor tartsa be;
- g. az életbiztosítási szerződések visszavásárlási értékét a termékismertető dokumentumban mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal, a szerződés megkötése előtt kellő időben mutassa be;
- h. az életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó termékismertető dokumentum tartalmára vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be, és a termékismertető dokumentumban a szerződés díjmentes leszállítási értékét a jogszabályban meghatározott módon mutassa be;
- i. a visszavásárlási értékek bemutatása során a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- j. a szerződéskötést megelőző ügyfél-tájékoztatási kötelezettségének mindenkor a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően, bizonyítható és azonosítható módon, a szerződéskötés előtt kellő időben tegyen eleget;
- k. a visszavásárlási értékre vonatkozó tájékoztatás nyújtása során a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- l. a függő biztosításközvetítőre vonatkozó tájékoztatás nyújtása során a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- m. az életbiztosítási szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi előírásokat tartsa be, és a szerződőt mindenkor bizonyítható és azonosítható módon tájékoztassa az életbiztosítási szerződés létrejöttéről;
- n. a szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatási kötelezettségét mindenkor a jogszabályban meghatározott tartalommal teljesítse;
- o. a szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatási kötelezettsége teljesítése során a vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be, és az életbiztosítási szerződések rendkívüli felmondására vonatkozóan a Bit. 122. §-ában foglalt rendelkezések szerint, azok tartalmával összhangban nyújtson tájékoztatást;
- p. az értékkövetésről szóló tájékoztató levelek tartalmának kialakítása során a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- q. az értékkövetésről szóló tájékoztatás nyújtása során a vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;

- r. a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződések kapcsán teljesítendő éves tájékoztatási kötelezettségének mindenkor az irányadó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tegyen eleget;
- s. mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal és terjedelemben történő előállításáról;
- t. mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról, és abban adjon tájékoztatást a hozam meghatározásának módjáról, az azt befolyásoló főbb tényezőkről, a hozam és az alapul szolgáló befektetési eszköz vagy referenciaérték közötti kapcsolatáról;
- u. mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról, és abban a megcélzott lakossági befektetők csoportját megfelelően mutassa be;
- v. mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal, könnyen olvasható megjelenítéssel történő előállításáról, továbbá abban tüntesse fel az illikvid PRIIP-re vonatkozó figyelmeztetést;
- w. mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról, és ennek megfelelően abban tüntesse fel a Biztosító nemteljesítése miatti veszteségre, a befektetővédelmi és garanciarendszerre vonatkozó tájékoztatást;
- x. mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról, és abban megfelelően rögzítse a visszavásárlás, illetve a rendkívüli felmondás esetén alkalmazandó díjakra, szankciókra, következményekre vonatkozó teljes körű tájékoztatást;
- y. a KID előállítása során a vonatkozó jogszabályban foglaltakat, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó előírást mindenkor tartsa be, és gondoskodjon annak pontos, nem megtévesztő, valamint a szerződéses feltételekkel összhangban álló tartalommal történő kialakításáról;
- z. mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról, és abban tüntesse fel a panaszokkal kapcsolatos megfelelő weboldalra mutató hivatkozást;
- aa. mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról, ekként abban az ügyfél rendelkezésére bocsátandó dokumentumokkal összefüggő tájékoztatás megfelelő feltüntetéséről;
- bb. mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról, és abban szerepeltesse a KID térítésmentes, papíron történő rendelkezésre bocsátására vonatkozó tájékoztatást;
- cc. ügyféltájékoztatási célt is betöltő életbiztosítási szerződési feltételeit úgy alakítsa ki, hogy abban a valóságnak megfelelő tájékoztatást adjon arról, nyújt-e tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan, valamint a biztosítási szerződéssel összefüggésben a közreműködő részére nyújtott javadalmazás jellegéről;
- dd. „Klikk” terméke ügyféltájékoztatási célt is betöltő életbiztosítási szerződési feltételeiben a jövőben mindig világos, illetve közérthető tájékoztatást adjon a díjmentesítés (díjszüneteltetés) szolgáltatással kapcsolatos joghatásáról.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

14. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban felhívja a Biztosítót, hogy

- a. a panasznyilvántartást mindekor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően vezesse, és abban rögzítse az elutasított panaszok elutasítása indokát;
- b. a panasznyilvántartást mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, teljeskörű adattartalommal vezesse, ekként abban – a valóságnak megfelelően – tüntesse fel a panasz benyújtásának időpontját, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá rögzítse azon adatokat, amelyek alapján a panasz okát képező tények és események azonosíthatók;
- c. az ügyfelek szóbeli panaszairól felvett jegyzőkönyvben mindenkor teljeskörűen rögzítse a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben előírt adatokat;
- d. a panasz elutasítása esetén a jogorvoslati tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
- e. a panaszok teljes körű kivizsgálására és megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek mindenkor tegyen eleget;

- f. a telefonon közölt szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv megküldésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
- g. a panaszokra adott válaszlevelek igazolható módon történő megküldésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- h. a szóbeli panasz kezelése során a jegyzőkönyv felvételére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- i. a telefonon közölt panaszok kezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek mindenkor feleljen meg;
- j. az ügyfelektől érkező megkereséseket mindenkor tartalmuk alapján bírálja el, és amennyiben azok a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt tartalmaznak, úgy azokat az irányadó jogszabályi rendelkezések betartásával kezelje;
- k. a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést mindenkor tartsa be;
- l. a határon átnyúló szolgáltatás keretében Románia és Szlovákia területén végzett biztosítási tevékenysége során a telefonon keresztül közölt panaszok fogadására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- m. a határon átnyúló szolgáltatás keretében Romániában és Szlovákiában végzett biztosítási tevékenysége során a panasznyilvántartás vezetésére és a panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- n. panaszkezelési szabályzata tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítsa ki;
- o. a honlapján tegye könnyen elérhetővé az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

15. Kötelezi a Biztosítót e határozat rendelkező részének 1-11. pontjában jelzett és a határozat indokolásának I–XI. fejezeteiben megállapított jogszabálysértések miatt 30.000.000,-Ft, azaz harmincmillió forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.

16. Kötelezi a Biztosítót e határozat rendelkező részének 13. a), 13. b), 13. c), 13. d), 13. e), 13. f), 13. g), 13. h), 13. j), 13. k), 13. m), 13. o), 13. p), 13. q), 13. w), 13. x), 13. y) pontjában jelzett és e határozat indokolásának XIII.1., XIII.2., XIII.3., XIII.4., XIII.5., XIII.6., XIII.7., XIII.8., XIII.10., XIII.11., XIII.13., XIII.15., XIII.16., XIII.17., XIII.23., XIII.24., XIII.25. pontjában megállapított, valamint e határozat rendelkező részének 14. a), 14. b), 14. c), 14. d), 14. e), 14. f), 14. h), 14. i), 14. j), 14. k), 14. l), 14. m) pontjában jelzett és e határozat indokolásának XIV.1., XIV.2., XIV.3., XIV.4., XIV.5., XIV.7., XIV.8., XIV.10., XIV.11., XIV.12., XIV.13., XIV.14., XIV.15. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 40.000.000,- Ft, azaz negyvenmillió 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 költségterítés 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, 2020. március 9.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró
Szeniczey Gergő
Tőkepiacok és biztosítók prudenciális, fogyasztóvédelmi felügyeletéért és
piacfelügyeletért felelős ügyvezető igazgató

helyett

Dr. Laki Gábor s.k.
Tőkepiaci és piacfelügyeleti igazgatóság
igazgató
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT