

Az MNB H-JÉ-II-B-48/2020. számú határozata az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.-nél lefolytatott átfogó vizsgálat lezárásáról

Az **Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.** (székhely: 1091 Budapest, Üllői út 1.) (**Biztosító**) hivatalból lefolytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (**MNB**) az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza.

1. Kötelezi a Biztosítót, hogy a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékével 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) az elutasított ajánlatok ne kerüljenek ismételt elbírálásra;
 - b) a havi díjfizetési gyakoriságú szerződések esetében a biztosítás gyakoriság szerinti díját érvényesítse első díjként;
 - c) a számlavezetési költségek levonása, valamint a díjmentesített szerződéseknel a fenntartási költség érvényesítése során a mindenkor hatályos szerződési feltételeiben rögzítetteknek megfelelően járjon el;
 - d) az éves értesítő levelekben valamennyi kötelező elemről tájékoztatást adjon.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. Kötelezi a Biztosítót, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékével 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 Biztosító – a jogszabály által előírt határidőben – eleget tegyen
 - a) a bonus-malus besoroláshoz szükséges adatok lekérdezésére vonatkozó kötelezettségének;
 - b) az üzemben tartók felé fennálló, a következő biztosítási időszak várható díjáról szóló értesítő megküldésére vonatkozó kötelezettségének;
 - c) a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnése, valamint díjnemfizetéstől eltérő jogcímen történő megszűnése esetében a kötvény- és a kárnyilvántartó szerv felé fennálló adatszolgáltatási kötelezettségének;
 - d) a szerződés létrejöttével kapcsolatban a kötvénynyilvántartó és a kárnyilvántartó szerv felé fennálló értesítési kötelezettségének;
 - e) a díjhátralékos szerződések esetében az üzemben tartó felé fennálló értesítési kötelezettségének;
 - f) a szerződés megszűnéséről szóló, az üzemben tartó felé fennálló felszólítási kötelezettségének;
 - g) a ráutaló magatartása folytán létrejött szerződések e minőségüknek megfelelő kezelésére vonatkozó kötelezettségének;
 - h) a biztosítási időszak kezdetét 60 nappal megelőzően tett ajánlatok elutasítására vonatkozó kötelezettségének;
 - i) a biztosítási időszak kezdetét 60 nappal megelőzően tett ajánlat elutasítása esetében az üzemben tartó felé fennálló tájékoztatási kötelezettségének.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. A tevékenysége egyes elemeinek kiszervezésével kapcsolatban
 - a) kötelezi a Biztosítót, hogy működési sajátosságainak figyelembevétele alapján határozza meg, hogy mely tevékenységeit és feladatköreit minősíti kiemelten fontosnak, és ezen elveket a belső szabályzatában egyértelműen rögzítse;
 - b) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a kiszervezési szerződésekre vonatkozó szabályzatában a jövőben biztosítsa a kiemelten fontos feladatkör meghatározását, illetve a kiszervezés megszűnésének bejelentési határidejét a jogszabályi rendelkezésekkel való összhangját és a kiszervezések tartalmában bekövetkezett változást az előírt határidőn belül jelentse be az MNB-nek;

- c) kötelezi a Biztosítót, hogy hozzon létre és működtessen olyan kiszervezési nyilvántartást, mely a kiszervezési tárgyú szerződések megfelelő tartalmú nyilvántartását és az e szerződésekkel kapcsolatos jogszabályi kötelezettségek teljesítését maradéktalanul biztosítja;
- d) kötelezi a Biztosítót, hogy kezdeményezze a kiemelten fontos feladatkör, illetve tevékenység kiszervezésére vonatkozó szerződéseinek módosítását annak érdekében, hogy azok a jogszabályi rendelkezésekkel összhangba kerüljenek, így a kiszervezési szerződéseiben a felmondás esetére olyan hosszú felmondási idő kerüljön megállapításra, amely biztosítja, hogy a biztosító megfelelő alternatív megoldást találjon, továbbá teljeskörűen és a jogszabályokkal összhangban tartalmazza a jogszabályok által elvárt kötelező tartalmi elemeket.

A fenti, a) és c)-d) pontban foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. Az informatikai biztonsággal összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy informatikai biztonsági rendszerét a jogszabályi követelményeknek megfelelően alakítsa ki, és ennek keretében
 - a) hajtsa végre valamennyi alkalmazott informatikai rendszerének tesztkörnyezetében a felhasznált adatok anonimizálását a vonatkozó jogszabályi és a saját szabályzati előírásoknak megfelelően, valamint végezze el az élesüzemi és a teszt környezet hálózati szintű szegmentálását;
 - b) intézkedjen valamennyi eszköze esetében a naprakész biztonsági frissítések alkalmazásáról, és a frissítés köréből kiemelt eszközök esetében a frissítések felfüggesztéséről szóló döntés időszakos felülvizsgálatáról;
 - c) mindenkor biztosítsa a technikai azonosítók szabálykövető használatát a kapcsolódó jelszavak kezelésével együtt, valamint a technikai azonosítók és a kapcsolódó jelszavak, valamint a jelszavak borítékolási gyakorlatát folyamatosan ellenőrizze, és az ellenőrzés tényét dokumentálja;
 - d) gondoskodjon róla, hogy a mentések riportjait minden rendszergazda naponta megismerje és azokat feldolgozza, továbbá arról is, hogy a sikertelen mentésekről keletkezzen riasztás, és az kockázatarányos módon a jegyzékelő rendszerben feldolgozásra kerüljön.

A fenti, a)-b), valamint d) pontban foglalt intézkedésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. Kötelezi a Biztosítót, hogy az életbiztosítási termékei szerződési feltételeiben a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban rögzítse
 - a) az adójogi jogszabályok változásaihoz kapcsolódó tájékoztatás módját és határidejét;
 - b) az évente egy alkalommal teljesített tájékoztatás teljesítésének módját és határidejét;
 - c) a szerződés teljes visszavásárlása esetére az adójóváírás és a büntetőkamatok fizetésének szabályait;
 - d) a szerződés megszűnésének esetére a tájékoztatási kötelezettsége teljesítésének módját;
 - e) a díjfizetés elmaradása esetén a felszólító levél kiküldésének határidejét;
 - f) a visszavásárlási igény teljesítéséhez szükségesek dokumentumok körét;
 - g) a biztosítási esemény bejelentésének módját;
 - h) az elévülésre vonatkozó rendelkezéseket;
 - i) a szolgáltatása teljesítésének feltételeit;
 - j) a befizetett díj azonosítható módon történő beérkezésére vonatkozó rendelkezéseket;
 - k) a rendkívüli díjfizetés kapcsán az ügyfél nyilatkozattételi kötelezettségét, továbbá azt, hogy a nyilatkozat megtételéig nem történik meg a befizetett díj rendkívüli megtakarítási számlára történő jóváírása;
 - l) egyértelműen a vagyonkezelési költség felszámításával kapcsolatos rendelkezéseket;
 - m) a korrekciós tényező alkalmazásának lehetőségét és alkalmazása esetén annak részletszabályait.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Figyelmezteti a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékének szerződési feltételeiben a jövőben mindenkor
 - a) kizárólag hatályos jogszabályi rendelkezést ismertessen.
 - b) rendelkezzen a járadék tőkésítésére vonatkozó szabályokról.

7. Kötelezi a Biztosítót, hogy a lakásbiztosítási termékének szerződési feltételeit a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal hozza összhangba, így a szerződési feltételekben
- a) a személyes adatok kezelésére vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók kapcsán csak hatályos jogszabályi rendelkezést szerepeltessen;
 - b) a szolgáltatása teljesítéséhez szükséges dokumentumok körét a törvényi rendelkezéseknek megfelelően határozza meg;
 - c) rögzítse a kárenyhítési költségek megtérítésére vonatkozó szabályokat;
 - d) határozza meg, hogy a biztosított jogi személy mely vezető tisztségviselője általi károkozás esetében mentesül a szolgáltatási kötelezettsége alól;
 - e) szerepeltesse az első díjrészlet, valamint a folytatólagos díjak esedékességének időpontját;
 - f) ismertesse a biztosító tájékoztatási kötelezettségével kapcsolatos részletszabályokat;
 - g) rögzítse a szolgáltatása teljesítésének módját.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy
- a) mindenkor gondoskodjon a kiemelt információkat tartalmazó dokumentum jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról;
 - b) a távértékesítés keretében történő szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
 - c) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
 - d) biztosításközvetítői tájékoztatót mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban alakítsa ki, és abban teljeskörűen tüntesse fel a biztosításközvetítő tevékenységével kapcsolatos panasz elutasítása esetén a fogyasztó számára rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekkel kapcsolatos, jogszabályban előírt információt;
 - e) a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítése esetén az alkalmassági felmérés során mindenkor szerezzék be a szükséges információkat az ügyfél veszteségviselési képességére vonatkozóan;
 - f) mindenkor gondoskodjon a nem-életbiztosítási termékismertető dokumentum jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról;
 - g) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításhoz kapcsolódó, az esedékes díj kiegyenlítésére felszólító levelek tartalmát mindenkor a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően alakítsa ki;
 - h) a károsult kártérítési igényével összefüggő tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
 - i) mindenkor gondoskodjon a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékismertető dokumentum jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról;
 - j) a szerződési feltételeket mindenkor a biztosítási szerződési feltételek kötelező és lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban alakítsa ki;
 - k) az értékkövetésről szóló tájékoztatás részletszabályait határozza meg.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban felhívja a Biztosítót, hogy
- a) a panaszkezelésre vonatkozó információkat, így a panaszkezelési szabályzatot a honlapja nyitó oldalán mindenkor tegye közvetlenül elérhetővé;
 - b) valamennyi, a szóbeli panasz előterjesztésére az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében biztosítsa a személyes ügyintézés időpontja előzetes lefoglalásának lehetőségét;
 - c) a szóbeli panaszokról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
 - d) a telefonon közölt szóbeli panaszok kezelése során mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint járjon el;
 - e) a panasz elutasítása esetén a jogorvoslati tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;

- f) az elektronikus úton előterjesztett panaszok megválaszolása és a válaszadási csatorna kiválasztása során mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásokban foglaltaknak megfelelően járjon el;
- g) a panasz elutasítása esetén a jogorvoslati tájékoztatás figyelemfelhívásra alkalmas módon történő megjelölésére vonatkozó jogszabályi rendelkezést mindenkor tartsa be;
- h) a panaszok teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
- i) a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést mindenkor tartsa be;
- j) a telefonon előterjesztett panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
- k) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- l) a panaszkezelési szabályzata tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítsa ki;
- m) panaszok nyilvántartására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be, és a panaszkezelési nyilvántartásában mindenkor megfelelően rögzítse a jogszabályban előírt információt;
- n) a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
- o) a biztosítási titok megtartására vonatkozó kötelezettségének mindenkor tegyen eleget.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. Kötelezi a Biztosítót arra, hogy a kárrendezési tevékenységét feleltesse meg a belső szabályzataiban, illetve a jogszabályi előírásokban foglaltaknak, továbbá a kárrendezési tevékenységét folyamatokba épített kontrollpontok alkalmazása mellett végezze, és nyilvántartási rendszerét úgy alakítsa ki, hogy az alkalmas legyen a kárrendezési tevékenység felügyeleti hatóság általi ellenőrzésére.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. Kötelezi a Biztosítót, hogy a vállalatirányítása keretében a megfelelőségi vezető függetlenségét minden tekintetben biztosítsa.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. Kötelezi a Biztosítót, hogy a lakásbiztosítási termékének termékterve és díjkalkulációja a díjkalkulációs elv egyértelmű és részletes leírását tartalmazza, továbbá azokban a díjszámítás elemei és tervezett paraméterei is szerepeljenek, beleértve a díjtáblázatokat is.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

13. Kötelezi a Biztosítót, hogy a szavatolótőke-szükséglet partnerkockázati moduljának megállapításakor – a partner általi nemteljesítési kockázat tőkeszükségletének kiszámítása esetében – a hatályos előírásoknak megfelelően járjon el.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

14. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzésével és megakadályozásával összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy gondoskodjon arról, hogy
 - a) a tevékenység ellátásában részt vevő vezetők, foglalkoztatottak legalább évente egy alkalommal továbbképzésben részesüljenek;
 - b) az újonnan belépők a belépést követő 30 napon belül általános ügyintézői képzést kapjanak.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

15. Figyelmezteti a Biztosítót, hogy a működésének ellenőrzésével kapcsolatban a felügyelőbizottság a jövőben mindenkor legalább naptári negyedévente tárgyalja meg a belső ellenőrzési feladatkört ellátó személy által készített jelentéseket, és ellenőrizzé a szükséges intézkedések végrehajtását.
16. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 1-7. és 10-11. pontjában jelzett és a határozat indokolásának I-VII. és X-XI. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 45.000.000,- Ft, azaz negyvenötmillió forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.
17. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 8. a)-b), 8. e)-j), valamint 9. b), 9. e), 9. h), 9. k)-o) pontjában jelzett és a határozat indokolásának VIII.1., VIII.2., VIII.5., VIII.6.4., VIII.6.5., VIII.7., VIII.8., VIII.9.1., VIII.10., valamint IX.2., IX.5., IX.8., IX.11-15. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 15.000.000 Ft, azaz tizenötmillió forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott fogyasztóvédelmi és felügyeleti 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. november 10.

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