

Az MNB H-JÉ-II-B-7/2022. számú határozata a Generali Biztosító Zrt. részére átfogó vizsgálat lezárásáról

A **Generali Biztosító Zrt.-nél** (székhely: 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.) (**Biztosító**) hivatalból lefolytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; telephelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) (**MNB**) az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza.

1. A befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékeivel összefüggésben a Biztosítót
 - a) kötelezi, 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 az informatikai rendszereiben az ügyfél rendelkező jognyilatkozatait tartalmazó dokumentumok beérkezési idejeként azok tényleges – dokumentumokkal alátámasztott – beérkezési idejét rögzítse;
 - b) figyelmezteti, hogy a nem pozitív visszavásárlási érték miatti szerződésmegszűnéssel összefüggő feladatait a jövőben belső szabályzatban mindenkor rögzítse;
 - c) figyelmezteti, hogy a szerződések díjmentesítése során a jövőben mindenkor a szerződési feltételekben rögzítetteknek megfelelően járjon el a kiegészítő kockázati díjak levonását, illetve visszairását illetően;
 - d) figyelmezteti, hogy a negatív visszavásárlási érték miatt kifizetés nélkül megszűnt szerződések esetében a szerződés megszűnése kapcsán felmerülő tájékoztatási kötelezettsége teljesítése során a visszavásárlás napjáig keletkezett, nyilvántartott, de le nem vont költségeket – a visszavásárlási értéket is egyértelműen meghatározva – a jövőben mindenkor tüntesse fel.

A fenti a) alpontban foglalt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. május 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 jövőben
 - a) elutasítson minden olyan ajánlatot, amelyet a biztosítási időszak kezdetét hatvan nappal megelőzően tettek;
 - b) a nem írásban létrejött szerződések esetében minden esetben eleget tegyen a szerződés tartalmával egyező tartalmú okirat (kötvény) kiállítására és annak a szerződő fél rendelkezésére bocsátására vonatkozó kötelezettségének;
 - c) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben eleget tegyen a díjhátralékos szerződések esetében az üzemben tartó felé fennálló felszólítási kötelezettségének;
 - d) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben eleget tegyen a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnése miatti, az üzemben tartó felé fennálló értesítési kötelezettségének;
 - e) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben tegyen eleget az üzemben tartók felé fennálló, a következő biztosítási időszak várható díjáról szóló értesítési kötelezettségének;
 - f) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben tegyen eleget a bonus-malus besoroláshoz szükséges adatok lekérdezésének sikertelensége kapcsán felmerülő ügyfél-tájékoztatási kötelezettségének;
 - g) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben eleget tegyen a szerződés létrejöttével kapcsolatban a kötvénynyilvántartó szerv és kárnyilvántartó szerv felé fennálló értesítési kötelezettségének;
 - h) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben eleget tegyen a szerződés díjnemfizetése miatti megszűnése esetében a kötvénynyilvántartó szerv és kárnyilvántartó szerv felé fennálló adatszolgáltatási kötelezettségének.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. Az informatikai biztonsággal összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően
- a) ne, vagy csak teljes körű anonimizálást követően használjon éles rendszerből vett adatokat a nem éles (fejlesztői, teszt és oktatói) környezetekben, vagy gondoskodjon a hibakeresési célhoz kötött, egyedileg engedélyezett módon történő áttöltés teljes életciklusának szigorú dokumentálásáról és kontrolljáról, az éles rendszerekhez és adattartalomhoz történő fejlesztői hozzáférést pedig korlátozza a legkisebb szükséges mértékre;
 - b) hajtsa végre a hálózati zónák kialakítását és szétválasztását;
 - c) vizsgálja felül és erősítse meg az egyes rendszereiben használt verzióváltozások és nyomon követések folyamatát, és gondoskodjon az egyes rendszereinek a naprakészségéről, a biztonsági javítások telepítésének rendszerességéről, a használt termékverziók egyenszilárdságáról, továbbá gondoskodjon a már nem támogatott operációs rendszerek, alkalmazások cseréjéről vagy – amennyiben ez valamilyen üzleti funkcionalitás fenntartása miatt rövid távon nem lehetséges – azok kiegészítő kontrollokkal történő megerősítéséről, és készítsen ütemezést, tegyen vállalást a hosszú távú kivezetés határidejére;
 - d) a biztonsági kockázatokkal arányosan, folyamatosan tartson naprakészen és alkalmazzon a kritikus rendszerekre és adatbázisokra vonatkozó hardening (megerősítési) eljárásokat és követelményeket. A Biztosító továbbá végezzen betörési (penetrációs) tesztet az Internet felől elérhető alkalmazások (a mobilalkalmazásokat is beleértve) esetén a legalább évente, rendszeresen végzett teszteken felül a kockázatként meghatározott hibák javítása után, az üzembe állítást megelőzően, illetve bármely, a biztonságot érintő változtatás alkalmával is;
 - e) mindenkor valamennyi mobil eszközre érvényesítse az illetéktelen hozzáférés valószínűségét hatékonyan csökkentő intézkedéseket;
 - f) biztosítsa a rendszerek szabályozott, ellenőrizhető és rendszeresen ellenőrzött felhasználói adminisztrációját. Gondoskodjon a teljes körű és naprakész jogosultságnylvántartás folyamatos rendelkezésre állásáról, a bizalmas adatokat tartalmazó mappák jogosultságainak rendszeres, dokumentált felülvizsgálatáról, továbbá vizsgálja felül jogosultságkezelési gyakorlatát és gondoskodjon a szabályozásában elvártak betartásáról, valamint erősítse a jogosultságok kezelésének, nyilvántartásának, beállításának és ellenőrzésének folyamatait és gondoskodjon a Default Domain Policy beállításainak a gyártói ajánlással való dokumentált összevetéséről.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. augusztus 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. A terjesztett biztosítási termékek termékterveivel kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy
- a) a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási terméke és a casco gépjármű-vagyonbiztosítási terméke díjkalkulációjában a díjkalkulációs elv leírását teljeskörűen tüntesse fel;
 - b) az U67 nyugdíjbiztosítási termék terméktervét egészítse ki a nem csökkenő összegű járadékszolgáltatásra vonatkozó feltételek leírásával, vagy azon dokumentumokra való hivatkozással, ahol ezen információk megtalálhatók, az értékkövetés módszerének leírásával, valamint az ingyenesen nyújtott haláleseti fedezetre vonatkozóan az alkalmazott halandósági táblázatokkal és a díj számításának módjával;
 - c) a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokhoz köthető kiegészítő biztosítások díjkalkulációjában részletesen térjen ki a felhasznált kár- és kockázateloszlások és egyéb statisztikák leírására, a kalkuláció utólagos ellenőrzését szolgáló adatgyűjtésbe vont adatok minél teljes körűbb felsorolására és a kiegészítő adatokra.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. A vállalatirányítás és belső kontrollrendszer vonatkozásában a Biztosítót
- a) figyelmezteti, hogy az aktuárius feladatkör ellátásával kapcsolatos rendszeres felügyeleti jelentéstételi kötelezettségét a jövőben mindenkor az aktuárius feladatkör felelősségi körébe tartozó minden tevékenység tekintetében a jogszabály által előírt határidőben teljesítse;
 - b) kötelezi, hogy alakítson ki olyan ügyrendet a javadalmazási bizottsága számára, mely egyértelműen meghatározza a bizottság feladatait, célkitűzéseit, illetve annak működésére vonatkozó részletszabályokat és folyamatokat;
 - c) figyelmezteti, hogy a jövőben mindekor rendelkezzen a Biztosító kockázati profiljára jelentős hatással bíró pozíciók beazonosítására vonatkozó folyamattal, és alkalmazza azt;

- d) figyelmezteti, hogy a javadalmazási irányelvek végrehajtásának felügyeletével kapcsolatos részletes feladatokat a jövőben mindekor belső szabályzatban rögzítse;
- e) figyelmezteti, hogy a javadalmazási rendszerében – függetlenül a kifizetés formájától – a Biztosító kockázati profiljára jelentős hatással bíró pozíciót betöltő személyek változó javadalmazási komponense lényeges részének kifizetése esetében a jövőben minden esetben alkalmazzon legalább hároméves halasztást.

A fenti b) alpontban foglalt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 6. Kötelezi a Biztosítót, hogy a kárrendezési tevékenységével összefüggésben alakítson ki olyan szabályozást, valamint alakítson ki és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely legalább a jelentős részfolyamatok teljesítését határidőkhöz köti, maradéktalanul lehetővé teszi a jogszabályokban, a szerződési feltételekben és a belső szabályzatokban rögzített határidők betartását, illetve ennek a Biztosító belső ellenőrzése és az MNB általi ellenőrzését.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 7. A szavatolótőke-tőkeszükséglet és a biztosítástechnikai tartalékok számítása területén kötelezi a Biztosítót, hogy
 - a) a standard formula nem-életbiztosítási díj- és tartalékkockázati almodulja tőkeszükségletének számítása tekintetében intézkedjen aziránt, hogy a tőkeszükséglet számításáról szóló nemzetközi Generali csoportszintű szabályzatában az FP(future,s) érték számítási pontatlansága kijavításra kerüljön, továbbá a számításához szükséges materialitási vizsgálatot az FP(existing,s) és FP(future,s) értékek megfelelő meghatározása mellett végezze el;
 - b) az élethosszig tartó szerződések tartalékszámításánál figyelembe vett 20 éves tartam tartalékszintre gyakorolt hatását ismételten mutassa ki számszerűen, illetve az egyszerűsítés létjogosultságát és a 15 évet meghaladó szerződések megmaradását megfelelően dokumentálja.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 8. A nem-életbiztosítási termékeivel összefüggésben a Biztosítót kötelezi arra, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, továbbá az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a TestŐr terméke szerződési feltételeiben rögzítse
 - a) a közlési- és változásbejelentési kötelezettségre és ezek megsértése esetén irányadó jogkövetkezményre vonatkozó rendelkezéseket;
 - b) azon gyakorlatát, hogy a szerződő által a szerződés létrejöttéről szóló értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül gyakorolt felmondás esetén a már befizetett díj visszatérítése során költséget nem von le.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 9. Az életbiztosítási termékeivel összefüggésben az a) és b) alpontban kötelezi, a c) alpontban figyelmezteti Biztosítót arra, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, továbbá az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban az életbiztosítási termékei általános szerződési feltételeiben
 - a) egyértelműen határozza meg, hogy a hozzá bejelentett kérelem teljesítését mikor köti a szerződő, a biztosított, vagy a kedvezményezett/szolgáltatásra jogosult személyes megjelenéséhez;
 - b) egyértelműen határozza meg azt, hogy mely napon, illetve mely napi árfolyamon történik az adóvisszatérítés jóváírása;
 - c) egyoldalú szerződésmódosítási jogot a maga számára a jövőben mindenkor csak objektív és alapos okok alapján kössön ki.

A fenti a) és b) alpontban foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. Figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben a belső szabályozásában mindenkor biztosítsa annak lehetőségét, hogy a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzésével és megakadályozásával, valamint az Európai Unió és az ENSZ BT által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedésekkel összefüggő tevékenység ellátásában részt vevő vezetője és foglalkoztatottja a belépését követő harminc napon belül képzésben részesüljön.
11. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy
- a) a károsult kártérítési igényével összefüggő tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
 - b) az életbiztosítási termékismertető szerszerződés-kötést megelőző átadására vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
 - c) az alkalmassági nyilatkozat tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban alakítsa ki, így abban adjon tájékoztatást arról, hogy az ajánlott termékek valószínűsíthetően indokoltak-e, hogy az ügyfél a rendelkezések rendszeres felülvizsgálatát kérje;
 - d) az értékkövetésről szóló tájékoztatás nyújtása során a vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be.
 - e) mindenkor gondoskodjon a kiemelt információkat tartalmazó dokumentum jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban a Biztosítót
- a) felhívja, hogy a panaszkezelési szabályzat tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítsa ki;
 - b) figyelmezteti, hogy a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
 - c) figyelmezteti, hogy a telefonon közölt szóbeli panaszokról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be.

A fenti felhívással és figyelmeztetésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

13. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 1-7., valamint 12.b) pontjában jelzett és a határozat indokolásának I-VII., XII.2. pontjaiban megállapított jogszabálysértések miatt 35.500.000,- Ft, azaz harmincötmillió-ötszázezer forint összegű felülyeleti bírság megfizetésére.
14. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 11.b) és d) pontjában jelzett, illetve a határozat indokolásának XI.2. és XI.4. pontjaiban megállapított jogszabálysértések miatt 1.500.000,- Ft, azaz egymillió-ötszázezer forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott fogyasztóvédelmi és felülyeleti 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 „felülyeleti 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 pótléket 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 pótléket 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, 2022. január 21.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Dr. Kandrács Csaba s.k.,
pénzügyi szervezetek felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős alelnök
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT