

Az MNB H-JÉ-II-B-111/2022. számú határozata a Magyar Posta Biztosító Zrt. részére átfogó vizsgálat lezárásáról

A Magyar Posta Biztosító Zrt.-nél (**Biztosító**) (székhely: 1022 Budapest, Bég utca 3-5.) (**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. 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) mindenkor a jogszabály által előírt határidőben tegyen eleget a díjhátralékos szerződések esetében az üzemben tartó felé fennálló felszólítási kötelezettségének;
 - b) minden esetben a jogszabályban foglaltaknak megfelelő időponttal állapítsa meg és rögzítse a díj meg nem fizetése esetén a szerződés megszűnésének időpontját;
 - c) mindenkor a jogszabály által előírt határidőben tegyen eleget a szerződés megszűnéséről szóló, az üzemben tartó felé fennálló tájékoztatási kötelezettségének;
 - d) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben tegyen eleget a szerződés létrejöttével kapcsolatban a kötvény- és a kárnyilvántartó szerv felé fennálló értesítési kötelezettségének;
 - e) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben eleget tegyen a szerződés megszűnése esetében a kötvény- és a kárnyilvántartó szerv felé fennálló adatszolgáltatási kötelezettségének.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. Az informatikai biztonsággal összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően
 - a) vizsgálja felül és erősítse az egyes rendszereiben használt verzióváltozások és nyomon követések folyamatát, szabályozását, és mindenkor gondoskodjon az egyes rendszereinek a naprakészségéről, a biztonsági javítások telepítésének rendszerességéről, a használt termékverziók egyenszilárdságáról, továbbá biztosítsa a már nem támogatott operációs rendszerek, alkalmazások, adatbázisok cseréjét, vagy – amennyiben ez valamilyen üzleti funkcionalitás fenntartása miatt csak hosszú távon lehetséges – azok kiegészítő kontrollokkal történő megerősítését, és vállalást a hosszú távú kivezetés határidejére;
 - b) a kockázatokkal arányosan frissítse a biztonsági beállítások erősítésére, egységesítésére szolgáló „hardening” eljárásokat és ellenőrzési folyamatot az adatbázisai esetében és biztosítsa azok alkalmazását adatbáziskörnyezeteiben, továbbá gondoskodjon arról, hogy a végfelhasználók és a kiemelt jogosultságokkal elvégzett tevékenységek naplózása megvalósuljon és az azonosítókezelési- és jelszókövetelmények arányban álljanak a kockázatokkal;
 - c) kockázatarányosan gondoskodjon olyan jelszókezelő rendszerről, ami lehetővé teszi a kiemelt és technikai felhasználók jelszavainak biztonságos és egyedi tárolását úgy, hogy az egyes jelszavak megismerése ne eredményezze a többi jelszó megismerését, továbbá tegye lehetővé a felvett jelszavak felvételét végző személy egyértelmű azonosítását, valamint a felvétel után, illetve meghatározott időközönként, a jelszó cseréjét;
 - d) vizsgálja felül folyamatainak üzleti hatáselemzését, adatvagyonleltárát, valamint az üzletmenet-folytonossági és katasztrófaelhárítási terveit és szabályzatait, azokat igazítsa a valós üzleti és jogszabályi elvárásokhoz, továbbá a felülvizsgálat eredményeképpen az üzletmenet-folytonossági és katasztrófaelhárítási tervek teljes körű, valós, dokumentált és az üzleti szakterületek által hitelesített tesztelésével bizonyítsa felkészültségét a rendkívüli helyzetek kezelésére, valamint a kockázatokkal arányosan rendszeres időközönként végezzen teljes gépteremkiesési tesztelést is, bizonyítva felkészültségét a rendkívüli helyzetek kezelésére;
 - e) a jövőben folyamatosan biztosítsa az informatikai biztonsági rendszer önvédelmére, kritikus elemei védelmének zártságára vonatkozó ellenőrzés teljességét az Internet irányából elérhető szolgáltatásai esetében, továbbá vizsgálja felül és erősítse a biztonsági vizsgálatok folyamatát szabályozó dokumentumait

és a biztonsági beállítások erősítésére, egységesítésére szolgáló „hardening” elvárások ellenőrzési folyamatait, valamint az Interneten elérhető szolgáltatásai esetében alkalmazott jelszókövetelményeket;

- f) dokumentálja, az egyes bekötésre került eszközökről milyen naplóbejegyzések kerülnek a naplógyűjtő rendszerbe, legalább éves szinten végezze el a bekötött eszközök és az általuk küldött naplóbejegyzések, valamint a naplóbejegyzésekhez tartozó korrelációk és riasztások megfelelőségének a felülvizsgálatát, továbbá biztosítsa, hogy az üzleti területek által végzendő, alkalmazás szintű naplóelemzések kerüljenek rendszerenként dokumentálásra és szabályozásra.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. A tevékenysége egyes elemeinek kiszervezésével kapcsolatban

- a) kötelezi a Biztosítót, hogy hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartást, amely maradéktalanul biztosítja a kiszervezési tárgyú szerződések teljes körű nyilvántartását, valamint a kiszervezési tárgyú szerződések MNB általi teljes körű ellenőrizhetőségét;
- b) kötelezi a Biztosítót, hogy kezdeményezze a Line of Least Resistance Kft.-vel kötött kiszervezési szerződése módosítását, hogy az valamennyi jogszabály által előírt tartalmi elemet tartalmazzon;
- c) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a kiemelten fontos feladatkörök vagy tevékenységek kiszervezését, a kiszervezés tartalmában bekövetkezett változást az MNB részére a jövőben minden esetben a jogszabályi határidőben jelentse be;
- d) kötelezi a Biztosítót, hogy dokumentáltan vizsgálja felül valamennyi külső, kiszervezett IT szolgáltatója esetében, hogy a tevékenységük kiemelten fontos feladatkörnek vagy tevékenységnek minősül-e;
- e) kötelezi a Biztosítót, hogy vizsgálja felül a kiszervezett tevékenységek ellenőrzésére és minősítésére vonatkozó gyakorlatát és módszertanát, annak érdekében, hogy a kiszervezett tevékenységet végző a tevékenységét mindenkor a tőle elvárható gondossággal, a garanciális szabályok és jogszabályi elvárások betartásával végezze.

A fenti kötelezésekkel, illetve figyelmeztetéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. Kötelezi a Biztosítót, hogy a szervezeti és működés szabályzatát, a termékfelügyeleti- és irányítási szabályzatát, a kockázatkezelési kézikönyvét, valamint a belső ellenőrzési szabályzatát teljeskörűen feleltesse meg a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. A terjesztett biztosítási termékek termékterveivel kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy

- a) a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási terméke díjkalkulációjában a kár- és kockázatoszlásokat vagy egyéb statisztikákat és a díjkalkulációs elv leírását teljeskörűen tüntesse fel;
- b) a Hello Teló terméke díjkalkulációjában a kár- és kockázatoszlásokat vagy egyéb statisztikákat és a díjkalkulációs elv leírását teljeskörűen tüntesse fel;
- c) a Hello Teló terméke díjkalkulációjában egyértelműen és részletesen térjen ki a díjszámítás elemeinek és tervezett paramétereinek megadására, beleértve a díjtáblázatokat is.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Kötelezi a Biztosítót, hogy alakítson ki a csalások megelőzésével és kezelésével összefüggő tevékenységét átfogó, koherens belső szabályozást, hozzon létre és működtessen a csalásgyanús eseményeket teljeskörűen dokumentáló nyilvántartási rendszert, valamint a belső és külső pénzügyi visszaélések tárgyában a belső ellenőrzés által lefolytatott vizsgálatokról készült jelentések és azok dokumentációja foglaljon magába a vizsgálat szempontjából minden releváns és lényeges információt.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Kötelezi a Biztosítót, hogy a tartalékolási szabályzatában a működési költség tartalékokon alapuló részének számításához alkalmazott képletet feleltesse a jogszabályi előírásoknak.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. 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 és a valóságnak megfelelő adatok rögzítését, illetve ennek a Biztosító belső ellenőrzése és az MNB általi ellenőrzését.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Kötelezi a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban

- a) a „Baleset és Betegségbiztosítások Általános szerződési feltételeiben” és a Hello Teló terméke szerződési feltételeiben a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően szerepeltesse a biztosítási titokra vonatkozó rendelkezéseket;
- b) a „Baleset és Betegségbiztosítások Általános szerződési feltételeiben” teljeskörűen rögzítse a biztosított hozzájáruló nyilatkozatának visszavonásával kapcsolatos előírásokat;
- c) a Hello Teló terméke szerződési feltételeiben teljeskörűen határozza meg, hogy a biztosítási esemény bekövetkezése esetén milyen szolgáltatásokat és költségeket milyen okiratok bemutatása ellenében teljesít;
- d) a „Hello Teló terméke szerződési feltételeiben – a visszafizetés határidejével együtt – rögzítse, hogy amennyiben a szerződés a biztosítási esemény bekövetkezése miatti érdekmúlástól eltérő okból szűnik meg és az időarányos díjnál több díjat fizettek be, úgy a biztosító a díjtöbbletet köteles visszatéríteni.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy

- a) mindenkor a jogszabályban előírt határidőben tegyen eleget értesítési kötelezettségének, amennyiben a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés besorolásához szükséges kártörténeti adatok a központi kártörténeti nyilvántartásban nem beazonosíthatók;
- b) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés besorolásához szükséges adatok kárnyilvántartásból történő lekérdezésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- c) a biztosítási termékismertető tartalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- d) a nem-életbiztosítási termékek kapcsán készítendő kárrendezési tájékoztatóra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- e) a szolgáltatásra jogosult kártérítési igényével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- f) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás tekintetében a károsult kártérítési igényével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be.
- g) a szolgáltatása teljesítése esedékességének meghatározására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban a Biztosítót felhívja, hogy

- a) a panaszkezelési szabályzat tartalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- b) a fogyasztói panaszok kezelése során a válaszadási határidőre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- c) a fogyasztói panaszok kezelése során a jogorvoslati tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;

- d) a telefonon közölt fogyasztói panaszok hangfelvétellel történő rögzítésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- e) a telefonon közölt fogyasztói panaszok jegyzőkönyvben történő rögzítésére, határidőben történő megválaszolására és nyilvántartására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- f) az írásbeli panaszok határidőn belül történő megválaszolására, valamint a panasznak minősülő megkeresések panaszkezelési nyilvántartásban történő rögzítésére vonatkozó jogszabályi rendelkezést mindenkor tartsa be;
- g) a panaszkezelési nyilvántartás tartalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 12. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 1-6. és 8-9. pontjában jelzett és a határozat indokolásának I-VI. és VIII-IX. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 25.000.000,- Ft, azaz huszonötmillió forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.
- 13. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 10. a)-b), 10. d)-f), valamint a 11. b)-g) pontjában jelzett, illetve a határozat indokolásának X.1.-X.2, X.4.-X.6., valamint a XI.2.-XI.7. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 5.000.000,- Ft, azaz ötmillió 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 költségtérítés 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, 2022. november 18.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Szeniczey Gergő s.k.,

Tőkepiacok és biztosítók prudenciális, fogyasztóvédelmi felügyeletéért
és piacfelügyeletért felelős ügyvezető igazgató

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT