

**A Magyar Nemzeti Bank H-JÉ-II-B-4/2023. számú határozata a Magyar Posta Életbiztosító Zrt. részére átfogó vizsgálat lezárása tárgyában**

A Magyar Posta Életbiztosító Zrt.-nél (székhely: 1022 Budapest, Bég utca 3-5.) (**Biztosító**) hivatalból lefolytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; telephely: 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 életbiztosítási 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 Biztosító a jövőben
  - a) ne tartson nyilván kockázatviselési kezdetet olyan ajánlatok esetében, amelyek alapján szerződés nem jött létre, és így a Biztosító kockázatviselése sem kezdődhetett meg;
  - b) az esetleges nyilvántartási inkonzisztenciákat azonosítsa és előzetesen kiszűrje.
2. Kötelezi a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban
  - a) az élet- és nyugdíjbiztosítási termékei általános szerződési feltételeiben rögzítse a kockázatbírálási idő alatt bekövetkezett biztosítási esemény esetében az ajánlat visszautasíthatóságával kapcsolatos szabályokat;
  - b) az élet- és nyugdíjbiztosítási termékei általános szerződési feltételeiben a Biztosító egyoldalú szerződésmódosítási jogot a maga számára csak tételesen meghatározott, alapos okok alapján kössön ki;
  - c) a „PostaÖrökhangyó” terméke különös szerződési feltételeiben pontosan rögzítse, hogy a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, és a biztosítói szolgáltatás teljesítéséhez mely dokumentumok bemutatása szükséges.
3. 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 teljeskörűségét 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.
4. 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) 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;
  - c) kötelezi a Biztosítót, hogy dokumentáltan vizsgálja felül valamennyi külső, kiszervezett IT szolgáltatója esetében, hogy a tevékenységük kiemelten fontos feladatkörnek vagy tevékenységnek minősül-e;
  - d) 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.
5. Kötelezi a Biztosítót, hogy a szervezeti és működési szabályzatát, a termékfelügyeleti- és irányítási szabályzatát, a kockázatkezelési kézikönyvét, valamint a belső ellenőrzési szabályzatát teljeskörűen feleltesse meg a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek.
6. Kötelezi a Biztosítót, hogy a „PostaÖrökhagyó” elnevezésű életbiztosítási termékének terméktervében a rendkívüli díjak részvisszavásárlási költségét tüntesse fel.
7. Kötelezi a Biztosítót, hogy kárrendezési tevékenységével összefüggésben alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely maradéktalanul lehetővé teszi a Biztosító számára, hogy jövőben a nyilvántartásaiban mindenkor helyes adatokat rögzítsen, továbbá a releváns belső szabályzatában előírt, valamint a biztosítási szerződési feltételekben vállalt határidőket minden esetben betartsa.
8. A biztosítástechnikai tartalékokkal és tőkekövetelményekkel kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy
- a) a kockázati ráhagyás egyszerűsített számítása kapcsán a Biztosító rendszeresen vizsgálja meg a módszertan alkalmazhatóságára vonatkozó feltételek teljesülését, és értékelje a feltételektől való eltérés hatását;
  - b) a szavatolótőke-szükséglet életbiztosítási kockázatai közül a törlési kockázatot a jogszabályi előírásoknak megfelelően számítsa ki;
  - c) az „SII mérleg és SCR számítási kézikönyv” elnevezésű belső szabályzatát a törlési kockázat lefelé és felfelé sokkolásai esetében (mind az élet-, mind az egészségbiztosítási kockázaton belül) módosítsa a jogszabályi előírásoknak megfelelően;
  - d) a tartalékolási szabályzatában a működési költség tartalékokon alapuló részének számításához alkalmazott képletet feleltesse meg a jogszabályi előírásoknak.
9. 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.

10. Kötelezi a Biztosítót, hogy az újonnan belépő alkalmazottak oktatásával összefüggésben alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adat-feldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely maradéktalanul lehetővé teszi, hogy a jövőben a megfelelési tananyag számonkérése és az ezzel összefüggő feladatok teljesítése minden esetben dokumentáltan, utólag is ellenőrizhető módon valósuljon meg.
11. A számviteli eljárásaival és a felügyeleti adatszolgáltatásaival összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy a Szolvencia II-es felügyeleti adatszolgáltatása S.26.03.01.01 és S.26.04.01.01 munkalapjait mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően töltsse ki.
12. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy
  - a) a biztosítási szerződési feltételek tartalmára vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
  - b) mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról.
13. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban felhívja a Biztosítót, hogy
  - a) a panaszkezelési szabályzat tartalmára vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
  - b) a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
  - c) a fogyasztói panasz elutasítása esetén a jogorvoslati tájékoztatás tartalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
  - d) a telefonon közölt panaszok hangfelvétellel történő rögzítésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
  - e) a panasznyilvántartást mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerinti tartalommal vezesse.
14. Kötelezi a Biztosítót, hogy a határozat rendelkező részének 1-13. pontjaiban foglalt kötelezettségek teljesítése érdekében tett intézkedések teljes körű végrehajtásának ellenőrzéséről készített – az igazgatóság által megtárgyalt és a felügyelőbizottság által jóváhagyott – belső ellenőri jelentést és az intézkedések végrehajtását alátámasztó dokumentumokat 2023. június 30. napjáig küldje meg az MNB részére.
15. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 1- 11. pontjában jelzett és a határozat indokolásának I-XI. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 24.000.000,- Ft, azaz huszonnégymillió forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.
16. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 12. és 13. pontjában jelzett, illetve a határozat indokolásának XII. és XIII. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 4.200.000,- Ft, azaz négymillió-kettőszázezer forint összegű 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 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, 2023. február 23.

*A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró*

**Dr. Kandrács Csaba s.k.,**

Pénzügyi szervezetek felügyeletéért  
és fogyasztóvédelemért felelős alelnök

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT