

**A Magyar Nemzeti Bank H-JÉ-II-B-21/2024. számú határozata a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. részére átfogó vizsgálat lezárásáról**

A CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.-nél (székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11.) (Biztosító) hivatalból lefolytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.; telephely: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.) (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 termékeire vonatkozóan 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) az ajánlatokat az erre rendelkezésre álló határidőn belül elbírálja;
  - b) a teljes visszavásárlással megszűnt szerződések vonatkozásában a valóságnak megfelelő adatokat szerepeltessen a nyilvántartásban.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. A tevékenysége egyes elemeinek kiszervezésével kapcsolatban a Biztosítót
  - a) kötelezi, hogy hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási rendszert, amely maradéktalanul biztosítja a kiszervezési tárgyú szerződések teljes körű nyilvántartását, így rögzíti a szerződés aláírásának napját és – a kiemelten fontos tevékenység vagy feladatkör kiszervezése esetében – a felügyeleti hatóság felé történő bejelentés dátumát;
  - b) figyelmezteti, hogy kiemelten fontos feladatkör, illetve tevékenység kiszervezése esetében a kiszervezés ekkénti minősítését a jövőben minden esetben megfelelően végezze el, és a kapcsolódó jogszabályi többletkövetelményeknek valamennyi érintett szerződés esetében mindenkor tegyen eleget;
  - c) figyelmezteti, hogy a fizetőképességről és pénzügyi helyzetéről szóló jelentésében és a rendszeres felügyeleti jelentésében a jövőben mindenkor ismertesse minden kritikus vagy fontos működési feladatkör vagy tevékenység – így az aktuáriusi tevékenység – kiszervezését is.

A fenti a) ponthoz tartozó kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. A biztosítástechnikai tartálékokkal kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy azok
  - a) számítása során a kockázati ráhagyás üzletágakhoz történő hozzárendelését a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően végezze el;
  - b) validálását, az aktuáriusi jelentésben szereplő változáselemzést, a fő diszkontált pénzáramok időbeli alakulásának vizsgálatát, az előrejelzések tapasztalati adatokkal történő összevetését a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, homogén kockázati csoportok szintjén végezze el, illetve az elemzés eredményeit megfelelően dokumentálja.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. Az informatikai biztonsággal összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy
  - a) válassza szét hálózati szinten a teszt és az éles informatikai környezetét, valamint szüntesse meg a belső hálózatában lévő alkalmazások közvetlen elérését az internetről és helyezze őket egy DMZ zónába;
  - b) gondoskodjon a rendszer biztonsági kockázattal arányos vírus- és más rosszindulatú program elleni védelméről, végezze el a kártékony kód elleni védelmi megoldásának teljes körű telepítését, és a biztonsági kockázatokkal arányosan alakítson ki és működtessen olyan folyamatot, mely biztosítja a hálózatán üzemelő

eszközökön a kártékony kód elleni védelmi rendszer telepítettségének rendszeres ellenőrzését, jelentését, továbbá végezze el a kártékony kód elleni védelmi megoldásának teljes körű telepítését. A Biztosító vizsgálja felül a vírusvédelmi rendszerének biztonsági beállításait és a kockázatokkal arányosan erősítse azokat, beleértve az USB Store típusú adathordozók csatlakoztathatóságának, olvashatóságának általános jogait, továbbá a Biztosító vizsgálja meg a Microsoft Windows alapú szervereken üzemelő kártékonykód elleni védelmi megoldását és a kockázatokkal arányosan biztosítsa olyan védelmi megoldás használatát esetükben is, mely teljes értékű központi felügyelettel rendelkezik;

- c) a kockázatokkal arányosan frissítse a biztonsági beállítások erősítésére, egységesítésére szolgáló „hardening” eljárásokat és ellenőrzési folyamatot az adatbázisai esetében, és biztosítsa azok alkalmazását adatbáziskörnyezeteiben; ennek keretében a Biztosító gondoskodjon arról, hogy a végfelhasználók és a kiemelt jogosultságokkal elvégzett tevékenységek naplózása megvalósuljon;
- d) a jövőben folyamatosan gondoskodjon az informatikai biztonsági rendszer önvédelmére, kritikus elemei védelmének zártságára vonatkozó ellenőrzések teljeskörűségéről az internet irányából elérhető szolgáltatásai esetében, valamint részletesen szabályozza és erősítse a biztonsági vizsgálatok folyamatát és eredményeinek feldolgozását, beleértve a felelősségeket, a kockázatok kezelését és felvállalását. A Biztosító vizsgálja felül és erősítse a biztonsági ellenőrzések folyamatait, gondoskodjon az ellenőrzésbe bevont hálózati szegmensek, eszközök kockázatokkal arányos kibővítéséről, továbbá vizsgálja felül, és erősítse a biztonsági beállítások erősítésére, egységesítésére szolgáló „hardening” elvárásait és annak ellenőrzési folyamatait.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – a jelen határozat kézhezvételét követő 180 napon belül tájékoztassa az MNB-t.

5. A megfeleléségi feladatkör tekintetében

- a) kötelezi a Biztosítót, hogy a jövőben a feladatkör vizsgálatai a jogszabályban foglaltaknak megfelelően terjedjenek ki a Biztosító minden lényeges működési területére;
- b) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben a feladatkörre vonatkozó belső szabályozásban mindenkor teljeskörűen szabályozza annak működését és folyamatait.

A fenti a) pont szerinti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Kockázatkezelési rendszerével kapcsolatban

- a) kötelezi a Biztosítót, hogy gondoskodjon valamennyi releváns kockázatot lefedő, a kockázati profilhoz illeszkedő limitrendszer és kockázati stratégia kialakításáról, mely hozzájárul és elősegíti a prudens működés megvalósítását;
- b) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a vezető kockázatkezelő a jövőben minden esetben igazolja az aláírásával a kockázatkezelési feladatkör ellátása során készített számításokat, értékeléseket és jelentéseket.

A fenti a) pont szerinti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. A számviteli eljárásaival és felügyeleti adatszolgáltatásokkal kapcsolatban figyelmezteti a Biztosítót, hogy a nemzeti felügyeleti adatszolgáltatás 42Q21M táblájában a jövőben mindenkor a kitöltési előírásnak megfelelő adatokat szerepeltessen.

8. A biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, valamint az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban az a)-f) és h)-i) alpont esetében figyelmezteti, a g) és j) alpont esetében kötelezi a Biztosítót, hogy a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékei általános szerződési feltételeiben

- a) az ajánlati kötöttségre vonatkozó szabályokat a jövőben mindenkor a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően rögzítse;
- b) a biztosítási esemény bejelentésének a módját a jövőben mindenkor szerepeltesse;
- c) a biztosítási esemény bekövetkezésére vonatkozó bejelentési kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezményét a jövőben mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően határozza meg;

- d) azt, hogy a biztosítási esemény bekövetkezésének bejelentését követően a Biztosítónak milyen határidőn belül kell felhívnia a biztosítottat, illetőleg a szerződőt az igény elbíráláshoz esetlegesen szükséges további dokumentumok benyújtására, a jövőben mindenkor egyértelműen szabályozza;
- e) az eseti díjak befektetési egységekre való átváltásának időpontját a jövőben mindenkor rögzítse;
- f) a kockázati díj mértékét egyértelműen határozza meg;
- g) rögzítse a biztosítási szerződés díjainak és költségeinek egyoldalú módosítása alapjául szolgáló okokat, továbbá azt, hogy az ok-listában felsorolt körülmények milyen módon és mértékben hatnak ki ezen díjak és költségek mértékére, a jogszabályoknak megfelelően határozza meg;
- h) az általa felszámított bármely díjat vagy költséget a jövőben mindenkor úgy nevezzen meg, hogy abból, illetve a kapcsolódó meghatározásból egyértelműen megállapítható legyen annak célja és mögöttes tartalma;
- i) a rendkívüli díjnövelés és díjcsökkentés részletszabályait a jövőben mindenkor teljeskörűen határozza meg;
- j) az ilyen termékeihez kínált eszközalapjaihoz kapcsolódó befektetési politikákban és kiemelt információkat tartalmazó dokumentumokban szüntesse meg az egyes eszközalapok kockázati besorolása tekintetében fennálló ellentmondásokat.

A fenti g) és j) pontok szerinti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. A termékfelügyelet és -irányítás tekintetében kötelezi a Biztosítót, hogy
- a) a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a jövőben minden terméke esetében rendszeresen, legalább évente folytassa le a termékfelülvizsgálatot és azt minden esetben megfelelően dokumentálja;
  - b) a termékfejlesztésre, illetve termékfelülvizsgálatra vonatkozó belső szabályozásában rögzítse a termékmódosításra vonatkozó részletszabályokat;
  - c) új termékjavaslat esetén a célpiac tagolását mindenkor körültekintően végezze el oly módon, hogy az megfeleljen a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltaknak, valamint az erről készülő dokumentációban a jövőben ne szerepeltesse ellentmondást a célpiacot illetően;
  - d) termékeinek a termékmonitoring és termékfelülvizsgálati folyamataiban térjen ki minden olyan tényező, esemény vizsgálatára, amely lényegesen befolyásolja a termékek fő tulajdonságait, kockázati fedezetét vagy biztosítékait, ennek keretében a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékek esetén vizsgálja, értékelje
    - da) a mögöttes eszközalapok teljesítményét, és ennek ügyfél-megtérülésre (az ügyfelek adott unit-linked termékhez köthető befektetéseinek megtérülésére) gyakorolt hatását, ezzel is biztosítva, hogy a termékek folyamatosan megfeleljenek az azonosított célpiac igényeinek, jellemzőinek és céljainak;
    - db) a tapasztalati törléseket, visszavásárlásokat és ezen jelenségeknek ügyfél-megtérülésre gyakorolt hatását, ezzel is vizsgálva, hogy a termékeket a célpiacon értékesítik-e vagy azok a célpiacon kívüli ügyfelekhez is eljutnak-e;
    - dc) a mérsékeltnél kedvezőtlenebb hozamszcenárió megvalósulásának hatását, az ügyfelek által történt díjnérfizetések jelenségét és ennek hatását, tartamfüggő költségelvonások esetén a különböző szerződéstartamok gyakoriságát és ennek hatását az ügyfél-megtérülésre, ezzel is biztosítva, hogy a termékek folyamatosan megfeleljenek az azonosított célpiac igényeinek, jellemzőinek és céljainak.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. A befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékeihez kínált eszközalapokkal kapcsolatban figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben minden esetben tegyen eleget az eszközalapok bevezetéséhez és megszüntetéséhez kapcsolódó bejelentési kötelezettségének.
11. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy
- a) az alkalmassági nyilatkozat tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban alakítsa ki;
  - b) az értékkövetésről szóló tájékoztatás nyújtása során a vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
  - c) a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokhoz kapcsolódó éves számlaértéstartó mindenkor a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő tartalommal bocsássa rendelkezésre;
  - d) mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott módon történő előállításáról;
  - e) mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban felhívja a Biztosítót, hogy a panasz határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be

A fenti felhívással kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

13. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 1-10. pontjában jelzett és a határozat indokolásának I-X. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 12.500.000,- Ft, azaz tizenkétfélmillió-ötszázezer forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.
14. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 11-12. pontjában jelzett és a határozat indokolásának XI-XII. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 1.500.000,- Ft, azaz egymillió-ötszázezer 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 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, 2024. február 22.

*A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró*

**Szeniczey Gergő s.k.**

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

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT