

Az MNB H-JÉ-II-B-76/2024. számú határozata az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. átfogó vizsgálatának lezárásól

Az **Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.** (székhely: 1091 Budapest, Üllői út 1.) (**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 lakásbiztosítási kárrendezési tevékenységével 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) kárügyek nyilvántartására szolgáló informatika rendszerei minden esetben a valóságnak megfelelő és teljes körű adatokat tartalmazzanak, maradéktalanul biztosítva a kárrendezésre vonatkozó határidők betartásának felügyeleti hatóság általi ellenőrzését;
 - b) minden kárügyet késedelem nélkül, időszerűen rögzítsen a releváns nyilvántartásaiban;
 - c) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben teljesítse a károsult felé fennálló, kellően megindokolt kártérítési javaslattételi, illetve válaszadási kötelezettségét;
 - d) a szolgáltatását minden esetben a biztosítási szerződési feltételekben vállalt határidőn belül teljesítse.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékének kárrendezésével összefüggésben kötelezi a Biztosítót, 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 a Biztosító
 - a) kárügyek nyilvántartására szolgáló informatikai rendszerei minden esetben a valóságnak megfelelő, helyes adatokat tartalmazzanak, lehetővé téve a kárrendezésre vonatkozó határidők betartásának felügyeleti hatóság általi ellenőrzését;
 - b) a releváns kárbejelentéseket minden esetben határidőben továbbítása a Kártalanítási Számla kezelője részére.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. 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) minden esetben a jogszabály által előírt határidőben tegyen eleget a szerződés bonus-malus besorolásához szükséges adatok lekérdezésére vonatkozó kötelezettségének;
 - b) mindenkor határidőben, illetve maradéktalanul eleget tegyen díjhátralékos szerződések esetében az üzemben tartó felé fennálló díjfelszólító kiküldési kötelezettségének;
 - c) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben tegyen eleget a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnése esetében a kötvény- és a kárnyilvántartó szerv felé fennálló adatszolgáltatási és az üzemben tartó felé fennálló értesítési kötelezettségének;
 - d) a részben ugyanazon biztosítási időszakra kötött szerződéseket teljes egészében érvénytelenként kezelje;
 - e) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben tegyen eleget a szerződés díjnemfizetéstől eltérő jogcímen történő megszűnése esetében a kötvény- és a kárnyilvántartó szerv felé fennálló adatszolgáltatási és az üzemben tartó felé fennálló értesítési kötelezettségének.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. Kötelezi a Biztosítót, hogy az életbiztosítási termékeivel összefüggésben
 - a) 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 biztosítási szerződési feltételek szerint
 - aa) juttassa vissza a többlethozamot;
 - ab) hajtsa végre a díjmentesítéseket;
 - ac) teljesítse a visszavásárlási igényeket;
 - b) belső szabályzatban határozza meg azokat a feltételeket, melyek esetében a szerződési feltételektől eltérően, az ott meghatározott időpontot követően is lehetőséget biztosít a szerződőnek az értékkövetés elutasítására.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. A termékfelügyelet- és irányítás tekintetében a Biztosítót az alábbi a)-e) pontban kötelezi, az f) pontban figyelmezteti, hogy
 - a) a termékfelügyeletre és -irányításra vonatkozó szabályzatában határozza meg az összetettség fogalmát, azonosítsa az összetett és nem összetett termékeket, továbbá kellő részletességgel rögzítse a termékek összetettségére vonatkozó feladatokat és folyamatokat;
 - b) a termékfelügyeletre és -irányításra vonatkozó szabályzatában részletesen és egyértelműen határozza meg a termékmonitoring és -felülvizsgálati folyamatokat, ennek keretében rögzítse, miként történik a termékek figyelemmel kísérése és felülvizsgálata, ismertesse a releváns folyamatok lépéseit, az egyes lépésekhez tartozó felelősöket, határidőket, jóváhagyókat, továbbá a kontroll során figyelembe veendő szempontokat;
 - c) a termékfelülvizsgálatot a jogszabályban előírtaknak megfelelően, a termék szempontjából minden lényeges mutatót, információt figyelembe véve, termékre egyediesítve folytassa le minden értékesített nem-életbiztosítási terméke vonatkozásában, továbbá a termékfelülvizsgálat lefolytatását kellő részletességgel, ellenőrizhető és átlátható módon dokumentálja;
 - d) a termékfelügyeletre és -irányításra vonatkozó szabályzatában a terméktesztelés folyamatát részletesen és egyértelműen határozza meg, ennek keretében rögzítse a releváns folyamatlépéseket, az egyes lépésekhez tartozó felelősöket, határidőket, jóváhagyókat, továbbá a tesztelés során figyelembe veendő szempontokat;
 - e) a terméktesztelési folyamatait alátámasztó dokumentációt termékre konkretizáltan, megfelelő részletességgel úgy készítse el, hogy az alkalmas legyen a tesztelés lefolytatásának és teljeskörűségének igazolására;
 - f) a termékeinek a felülvizsgálatát az azokat érintő szabályozó (jogszabályi) környezet érdemi, jelentős változása esetén – tekintet nélkül a termék feltételezett megfelelőségére – a jövőben minden esetben, dokumentáltan végezze el.

A fenti, a)-e) pontban szereplő kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Kötelezi a Biztosítót, hogy a Relax Bázis Nyugdíjbiztosítás fantázianevű (a) pont), illetve a kötelező gépjárműfelelősségbiztosítási (b) pont) termékének terméktervét a jogszabályi előírásoknak feleltesse meg, ennek keretében
 - a) azt módosítsa oly módon, hogy az a termék jellemzőire irányadó, értelmezhető és felhasználható, ellentmondásoktól mentes legyen, illetve
 - b) a díjkalkulációban csökkentse az egyedi szorzók számosságát, tegye átláthatóbbá a terméktervet a havi módosítások vonatkozásában, minden hónapban részletesebben fejtse ki az adott hónapban meghirdetett korrekciós tényezők számításának menetét, hogy a számítás minden tényező esetében egyértelműen visszakövethető legyen.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Kötelezi a Biztosítót, hogy a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékei általános szerződési feltételeiben a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, valamint az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban
 - a) minden, a szerződés létrejöttének szabályozása kapcsán releváns rendelkezésben szerepeltesse a szerződésnek a biztosító ráutaló magatartása révén való létrejötte lehetőségét is;

- b) egyértelműen, ellentmondásmentesen szerepeltesse az első díj(részlet) esedékességére vonatkozó szabályokat;
- c) szabályozza az egészségügyi kockázatfelmérés, illetve vizsgálat esetén a kockázatelbírálásra nyitva álló időtartamot, a telefonos távértékesítés körében tett ajánlat hatályosulásának idejét, valamint az ajánlattevő ajánlati kötöttségének tartamát;
- d) rögzítse az életbiztosítások esetén gyakorolható rendkívüli felmondás szabályait;
- e) rendelkezzen a Biztosító kockázatviselése megszűnésének szabályairól;
- f) a szolgáltatásra való jogosultság igazolását csak olyan okirat bemutatásától tegye függővé, amely a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához – feltétlen – szükséges és a jogszabály által megengedett;
- g) részletesen határozza meg a Biztosító szolgáltatásához szükséges dokumentumok pótlólagos bekérésével kapcsolatos eljárásra vonatkozó szabályokat;
- h) mellőzze az olyan rendelkezések alkalmazását, melyek előre, az eset összes körülményének egyedi mérlegelésétől függetlenül – a Biztosító mentesülését eredményezően – súlyosan gondatlannak minősítenek bizonyos magatartásokat;
- i) rendelkezzen az alkalmazott kizárásokról és ezekkel összefüggésben a várakozási idő szabályairól;
- j) határozza meg a Biztosító a szolgáltatásai iránti igények elévülési idejét;
- k) figyelemfelhívásra alkalmas módon kiemelve szerepeltesse a szolgáltatása korlátozására vonatkozó rendelkezéseket;
- l) egyértelműen, ellentmondásmentesen rögzítse a szerződés létrejöttére, illetve hatálybalépésére, valamint az első díj(részlet) megfizetésének, esedékességének időpontjára vonatkozó rendelkezéseket;
- m) egyértelműen szerepeltesse a szerződés megszűnéséhez kapcsolódó elszámolásra vonatkozó rendelkezéseket;
- n) határozza meg az esedékességet követően befizetett díjak jóváírásának és befektetésének időpontjára vonatkozó rendelkezéseket.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. Kötelezi a Biztosítót, hogy a lakásbiztosítási termékei általános szerződési feltételeiben a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, valamint az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban
- a) a biztosítási esemény bejelentésére a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartamú – kellően hosszú – határidőt határozzon meg;
 - b) a szolgáltatásra való jogosultság igazolását csak olyan okiratok bemutatásától tegye függővé, amelyek a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához – feltétlen – szükségesek;
 - c) határozza meg, hogy túlbiztosítás esetén a szolgáltatást meg nem alapozó díjtöbbletet (díjkülönbözetet) mennyi időn belül téríti vissza a szerződő részére;
 - d) figyelemfelhívásra alkalmas módon jelenítse meg az alkalmazott kizárások mindegyikét;
 - e) a szerződés megkötését megelőzően egyértelmű, részletes és a valóságnak megfelelő írásbeli tájékoztatást adjon az előzetes fedezetvállalás igénybevehetőségéről vagy annak hiányáról;
 - f) az élet és egészség kiegészítő biztosítások esetében rögzítse azt is, hogy a közlési kötelezettség megsértése ellenére beáll a biztosító kötelezettsége, ha a szerződés megkötésétől a biztosítási esemény bekövetkezéséig öt év már eltelt;
 - g) szerepeltesse a Biztosító kárrendezéssel kapcsolatos különös kötelezettségeit is.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy mindenkor tartsa be a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

A fenti felhívással kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal és módon történő előállításáról.

A fenti felhívással kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy

- a) mindenkor gondoskodjon a biztosítási termékismertető jogszabályban meghatározott formában és tartalommal történő előállításáról;
- b) mindenkor gondoskodjon a biztosítási termékismertető ügyfelek részére történő átadásáról;
- c) mindenkor tartsa be a biztosítási szolgáltatásra jogosult szolgáltatási igényével összefüggő tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó jogszabályi rendelkezést;
- d) az alkalmassági nyilatkozat tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban alakítsa ki;
- e) a biztosítási jogviszony létrejöttét megelőző tájékoztatási kötelezettségére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
- f) mindenkor gondoskodjon a nem-életbiztosítási termékek értékesítése esetén a termékismertető dokumentum jogszabályban meghatározott módon történő előállításáról és átadásáról.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. A panaszkezelés tekintetében felhívja a Biztosítót, hogy

- a) a fogyasztói panasz határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- b) a panasznyilvántartást mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerinti tartalommal vezesse;
- c) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó kifogást tartalmazó fogyasztói beadványokat mindenkor panaszként kezelve, tartalmuk szerint bírálja el, és a fogyasztói panasz elutasítása esetén a jogorvoslati tájékoztatás tartalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
- d) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó kifogást tartalmazó fogyasztói beadványokat mindenkor panaszként kezelve, tartalmuk szerint bírálja el, és mindenkor tartsa be a panasz határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

13. Kötelezi a Biztosítót, hogy tartalékolásra vonatkozó belső szabályozását és gyakorlatát akként alakítsa át, hogy a jövőben csak a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalékokat képezzen.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

14. A tevékenysége egyes elemeinek kiszervezésével kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy

- a) a jogszabáymódosulás következtében már nem bejelentésköteles kiszervezésekkel kapcsolatosan tegye meg az azoknak az MNB által a felügyelt intézmények törzsadatairól vezetett nyilvántartásból (KTA) való törléséhez szükséges bejelentést;
- b) a kiszervezési szerződésekre vonatkozó belső nyilvántartásában szerepeltesse a kiemelten fontos (kritikus vagy fontos) szerződések MNB-hez történt bejelentésének időpontját.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

15. Kötelezi a Biztosítót, hogy megfelelően gondoskodjon az informatikai biztonsági rendszer önvédelmét, kritikus elemei védelmének zártágát és teljeskörűségét biztosító ellenőrzésekről, eljárásokról. Ennek keretében végezze el az internetről elérhető WEB alkalmazásainak teljeskörű felmérését, a felülvizsgált külső alkalmazások listáját (IP cím és URL), az azokon elvégzett –vagy tervezett – IT biztonsági vizsgálatok jegyzőkönyveit, tervezett időpontjait az MNB részére küldje meg; gondoskodjon a kritikus sérülékenységek szabályzatban meghatározott időben történő

kijavításáról és az MNB részére küldje meg a kritikus hibák nyilvántartását (feltüntetve a hiba keletkezésének idejét is) és a javításukra hozott intézkedési tervet, végezetül biztosítsa, hogy az interneten a WEB alkalmazásai csak megbízható tanúsítványokat használjanak.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. november 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

16. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 1-8. és 13-15. pontjában jelzett és a határozat indokolásának I-VIII. és XIII-XV. fejezetében megállapított jogszabálysértések miatt 49.000.000,- Ft, azaz negyvenkilencmillió forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.

17. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 9-12. pontjában jelzett és a határozat indokolásának IX-XII. fejezetében megállapított jogszabálysértések miatt 48.000.000,- Ft, azaz negyvennyolcmillió 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, 2024. augusztus 30.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Dr. Kandrács Csaba s.k.,
Pénzügyi szervezetek felügyeletéért és
fogyasztóvédelemért felelős alelnök

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT