

**A Magyar Nemzeti Bank H-JÉ-II-B-89/2024. számú határozata a Groupama Biztosító Zrt. részére átfogó vizsgálat lezárása tárgyában**

A **Groupama Biztosító Zrt.-nél** (székhely: 1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C) (**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 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) a szerződés létrejötte vonatkozásában a kötvény- és a kárnyilvántartó szerv felé fennálló adatszolgáltatási kötelezettségének minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben tegyen eleget;
  - b) a fedezetet igazoló okiraton minden esetben és valóságnak megfelelően tüntesse fel a biztosítási évfordulót;
  - c) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben tegyen eleget az üzemben tartó felé fennálló, az esedékességig meg nem fizetett díj teljesítésére vonatkozó felszólítási kötelezettségének;
  - d) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben teljesítse a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnése esetében a kötvény- és a kárnyilvántartó szerv felé fennálló értesítési kötelezettségét;
  - e) minden esetben és a jogszabály által előírt határidőben teljesítse a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnése esetében az üzemben tartó felé fennálló értesítési kötelezettségét;
  - f) a kgfb szerződés díjnemfizetés miatti megszűnése hatályaként minden esetben a valóságnak megfelelő időpontot rögzítsen a nyilvántartásában;
  - g) 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 kötelezettségének;
  - h) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben tegyen eleget a szerződés díjnemfizetéstől eltérő jogcímen történő megszűnése esetében üzemben tartó felé fennálló értesítési kötelezettségének;
  - i) az érdekmúlással megszűnő szerződések esetében az erről történő biztosítói tudomásszerzés időpontját a valóságnak megfelelően tartsa nyilván.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2025. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. Kötelezi a Biztosítót, hogy a befektetési egységekhez kötött 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) a szerződésnyilvántartó rendszereiben minden esetben rögzítse a kötvény szerződő által átvételének tényleges – dokumentumokkal alátámasztott – időpontját;
  - b) a létrejöttükről szóló értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül felmondott szerződések esetében a szerződési feltételekben foglaltaknak megfelelő határidőben számoljon el a szerződő féllel;
  - c) a létrejöttükről szóló értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül felmondott szerződések megszűnéséről szóló tájékoztatásban a kötvénykiállítási díjat összegszerűen tüntesse fel, azaz számszerűsítve szerepeljen, hogy kötvénykiállítási díj jogcímen milyen összeget vont le a Biztosító az ügyfél részére visszafizetett összegből.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2025. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. A vállalatirányítás és belső ellenőrzési rendszer vonatkozásában kötelezi a Biztosítót, hogy alakítson ki és működtessen olyan nyilvántartási rendszert, amely a jogszabályokkal összhangban lehetővé teszi a belső szabályzatok éves, illetve rendkívüli felülvizsgálata megtörténtének megfelelő dokumentálását.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2025. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. Az informatikai biztonsággal összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy
  - a) gondoskodjon az egyes rendszereinek a naprakészségéről, a biztonsági javítások telepítésének megfelelő rendszerességéről és ezek belső szabályzataiban való összhangjáról, továbbá folyamatosan mérje fel az általa használt IT infrastruktúraelemek életciklusát, gyártói támogatásukat, majd készítsen és tartson naprakészen tervet az elavulttá váló rendszerek kivezetésére vonatkozóan és biztosítsa a már nem támogatott hardvereszközök, operációs rendszerek, alkalmazások és adatbázisok cseréjét, vagy – amennyiben ez valamilyen üzleti funkcionalitás fenntartása miatt rövid távon nem lehetséges – azok kiegészítő kontrollokkal történő megerősítését és vállalást a kivezetés határidejére;
  - b) vizsgálja felül jogosultságkezelési folyamatait, különös tekintettel a jogosultság ellenőrzésekre vonatkozó elvárásaira és gyakorlatára, majd ennek eredményeképpen biztosítsa az elvárt gyakorisággal történő jogosultság felülvizsgálatok végrehajtását, továbbá gondoskodjon a régóta nyitott jogosultság változtatási feladatok rendszeres ellenőrzéséről és lezárásáról és vizsgálja felül a nem lejáró jelszavú Active Directory felhasználói fiókok szükségességét;
  - c) gondoskodjon a helyreállítási elvárások egyértelmű meghatározásáról és vezetői elfogadásáról, valamint a katasztrófa helyreállítási tesztek során a Biztosító az egyes események, helyreállítások egyértelmű dokumentálásával igazolja, hogy képes az összes rendszert az elvárt időn belül helyreállítani, valamint dolgozzon ki folyamatot az üzletmenet folytonossági tesztek során azonosított hiányosságok kezelésére vonatkozó intézkedési tervek nyomon követésére és ellenőrzésére;
  - d) mindenkor feleljen meg a szabályzataiban foglaltaknak, hajtsa végre az elvárt gyakoriság és hatókör szerinti ellenőrzéseket, valamint gondoskodjon a feltárt sérülékenységek lehető legrövidebb időn belüli javításáról;
  - e) gondoskodjon róla, hogy a (...) szolgáltatásról a vonalak átkerüljenek a (...) rendszerbe biztosítva az ügyfélhívások rögzítését és visszahallgathatóságát;
  - f) az elektronikus szerződéskötési folyamata során mindenkor gondoskodjon a személyes- vagy pénzügyi ágazati titok körébe tartozó ügyfeladat biztonságos átadásáról.

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

5. A tevékenysége egyes elemeinek kiszervezésével kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási rendszert, amely maradéktalanul biztosítja a kiszervezési tárgyú szerződések teljes körű nyilvántartását, így rögzíti azt, hogy a tevékenységet a Biztosító adott esetben csak részben szervezte ki, és a kiszervezés ezért nem kiemelten fontos tevékenység kiszervezésének minősül, illetve hogy a kiemelten fontos tevékenység kiszervezését a Biztosító a felügyeleti hatóság részére bejelentette, valamint a bejelentés időpontját.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2025. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. A befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékeivel összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, továbbá az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a szerződési feltételekben
  - a) a biztosítási kockázat jelentős növekedése jogkövetkezményének meghatározása során ne térjen el a szerződő hátrányára a releváns jogszabályi rendelkezésben foglaltaktól;
  - b) csak olyan, a szerződőt terhelő költségeket tüntessen fel, amelyek a szerződő felet ténylegesen terhelik.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2025. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. A tőke- és tartalékkockázatok körében az MNB a Biztosítót
  - a) figyelmezteti, hogy amennyiben kockázati profilja jelentősen eltér az utoljára bejelentett szavatolótőke-szükséglet alapjául szolgáló feltevésektől és az előírásoknak megfelelően újraszámítja a szavatolótőke-szükségletét, azt a jövőben 30 napon belül minden esetben jelentse be az MNB részére;

- b) kötelezi, hogy a jogszabályi előírásoknak megfelelően dokumentálja a biztosítástechnikai tartalékok számításában alkalmazott feltevések – különösen a költségfelosztásra vonatkozóak – kiválasztását, illetve a dokumentációban mutassa be a kiválasztás céljait és az e választás megfelelőségének meghatározására használt kritériumokat, továbbá a dokumentáció alapján a költségfeltevések megfelelőségének vizsgálatát is végezze el.

A fenti b) pontban foglalt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2025. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 8. A termékfelügyelet- és irányítás körében az MNB a Biztosítót kötelezi, hogy
  - a) a termékek bevezetése előtt készítsen olyan összefoglaló elemzést, amely a termékeszteléssel kapcsolatos előírásoknak megfelelően értékeli a termék teljesítményét és kockázat/nyereség profilját, valamint rögzíti, hogy a biztosítási termék a teljes élettartama során megfelel-e a célpiac beazonosított igényeinek, céljainak és jellemzőinek, és ezt megfelelően dokumentálja;
  - b) a termékmonitoring- és felülvizsgálat folyamatában térjen ki minden olyan tényező, esemény vizsgálatára mely lényegesen befolyásolja a termékek fő tulajdonságait, kockázati fedezetét vagy biztosítékait, így a rendszeres termékfelülvizsgálat során különösen a unit-linked termékek esetén vizsgálja, értékelje a mögöttes eszközalapok teljesítményét és ennek az ügyfélmegtérülésre gyakorolt hatását. Továbbá határozza meg és a vonatkozó szabályzataiban is rögzítse azon eseteket, amikor a Biztosítónak intézkednie szükséges a terméket megvásárló ügyfelet kedvezőtlenül érintő helyzet enyhítésére és a káros esemény további előfordulásának megelőzésére, ezzel is biztosítva, hogy a termékek folyamatosan megfeleljenek az azonosított célpiac igényeinek, jellemzőinek és céljainak.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2025. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 9. Gépjárműbiztosítási kárrendezési tevékenységével 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 kárügyek nyilvántartására szolgáló informatika rendszerei a jövőben minden esetben a valóságnak megfelelő és teljes körű adatokat tartalmazzanak, biztosítva a kárrendezésre vonatkozó határidők betartásának felügyeleti hatóság általi ellenőrzését.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2025. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 10. A minősített fogyasztóbarát otthonbiztosítási termékéhez kapcsolódó kárrendezési tevékenységével 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) a kárügyek nyilvántartására szolgáló informatika rendszerei a jövőben minden esetben a valóságnak megfelelő és teljes körű adatokat tartalmazzanak, biztosítva a kárrendezésre vonatkozó határidők betartásának felügyeleti hatóság általi ellenőrzését;
  - b) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben teljesítse a károsult felé fennálló, kellően megindokolt kártérítési javaslattételi, illetve válaszadási kötelezettségét;
  - c) a szolgáltatását minden esetben a biztosítási szerződési feltételekben vállalt határidőn belül teljesítse.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2025. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 11. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy mindenkor gondoskodjon a kiemelt információkat tartalmazó dokumentum (KID) jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról.

A fenti felhívással kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2025. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 12. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban felhívja a Biztosítót, hogy

- a) a fogyasztói panasz határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- b) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó kifogást tartalmazó fogyasztói megkereséseket mindenkor panaszként kezelve, tartalmuk szerint bírálja el, és a fogyasztói panasz elutasítása esetén a jogorvoslati tájékoztatásra, valamint a panaszok panasznyilvántartásban való rögzítésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2025. március 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-10. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 49.500.000,- Ft, azaz negyvenkilencmillió-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 1.600.000,- Ft, azaz egymillió-hatszázezer 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. december 07.

*A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró*

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

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT