

## Az MNB H-JÉ-II-B-58/2020. számú határozata a GROUPAMA Biztosító Zrt. részére átfogó vizsgálat lezárásáról

A Groupama Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (székhely: 1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C.) (Biztosító) hivatalból lefolytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; telephely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (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) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben eleget tegyen az egyedi szerződések bonus-malus besorolásához szükséges adatlekérdezési kötelezettségének;
  - b) kizárólag a vonatkozó jogszabályi előírások szerint létrejött szerződés tartalmával egyező fedezet igazoló okiratot (kötvényt) állítson ki és bocsásson a vele szerződő fél rendelkezésére;
  - c) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben eleget tegyen a szerződés megkötése tekintetében a kötvény- és kárnyilvántartó szerv felé fennálló adatszolgáltatási kötelezettségének;
  - d) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben teljesítse a biztosítási évfordulóról és a várható díjról szóló értesítő megküldésére vonatkozó kötelezettségét;
  - e) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben és igazolt módon tegyen eleget az üzemen tartóval szemben fennálló, a hátralékos díj megfizetésére vonatkozó felszólítási kötelezettségének;
  - f) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben teljesítse a szerződés megszűnése tekintetében a kötvény- és kárnyilvántartó szerv felé fennálló adatszolgáltatási kötelezettségét;
  - g) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben és igazolt módon tegyen eleget az üzembentartó felé fennálló, a szerződés megszűnéséről szóló tájékoztatási kötelezettségének;
  - h) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben teljesítse a szerződés szünetelésének tartama alatt díjnemfizetés miatt megszünt szerződések esetében fennálló adatszolgáltatási és értesítési kötelezettségeit.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. A befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékeivel összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy
  - a) az általa az életbiztosítási szerződés ügyfél részéről történő rendkívüli, a szerződés létrejöttéről történő értesítés kézhezvételétől számított 30 napon belüli felmondása esetében a szerződő által befizetett első vagy egyszeri díjból visszatartott összeget a belső szabályzataiban és a szerződési feltételekben egymással összhangban szabályozza;
  - b) 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 minden esetben a jogszabályban, illetve a szerződési feltételeiben írt határidőn belül állítsa elő és küldje meg az ügyfél részére az életbiztosítási szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatás funkcióját is betöltő kötvényt.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. Kötelezi a Biztosítót, hogy a GB746 jelű Életív Nyugdíjbiztosítás terméke díjkalkulációját – a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – egészítse ki
  - a) a termékhez tartozó valamennyi költségelemmel;
  - b) az alkalmazott értékkövetési módszerrel;
  - c) a járadékszolgáltatás szakaszában alkalmazandó díjak és díjtartalékok számítási módszerével, a befektetési hozam számításával, valamint a többlethozam számításával és visszajuttatásának pontos mértékével és módjával.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. A kockázatkezelési rendszerével kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy
  - a) a befektetési és kockázatkezelési szabályzatát és a likviditási szabályzatát a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően vizsgálja felül, és hozza azokat összhangba egymással, valamint a hatályos szabályozási környezettel,
  - b) a releváns belső szabályzataiban egyértelműen és konkrétan határozza meg a piaci kockázatok kezelésére vonatkozó operatív feladatokat, célkitűzéseket, folyamatokat és az alkalmazandó beszámolási eljárásokat.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. Kötelezi a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékeinek szerződési feltételeiben
  - a) a tételes meghatározás, a ténylegesség és arányosság elvének, illetve átláthatóság elvének megfelelően határozza meg azon alapos okokat, amelyek a feltételek Biztosító általi egyoldalú módosítását lehetővé tehetik;
  - b) a várakozási időt hozza összhangba a releváns polgári jogi szabályokkal;
  - c) szabályozza az átírást követő biztosítói értesítés módját, azaz, hogy azt a Biztosító milyen formában teszi meg;
  - d) a díjkezdvezmény mértékével, valamint annak elvesztésével kapcsolatos szabályokat pontosan rögzítse;
  - e) gondoskodjon minden díj, költség vagy javadalmazás oly módon történő megnevezéséről, hogy a megnevezés összhangban álljon ezek valódi tartalmával.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Kötelezi a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékének szerződési feltételeiben
  - a) gondoskodjon a biztosítási díj részleges megfizetésének jogkövetkezményeire vonatkozó szabályok rögzítéséről;
  - b) mellőzze az arra vonatkozó rendelkezéseket, melyek szerint a kártérítési igény elbírálásához és a szolgáltatás teljesítéséhez a díjbefizetést igazoló bizonylat, illetve a kötvény benyújtása is szükséges.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Kötelezi a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, illetve az ügyfél-tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban az utazási biztosítási termékének szerződési feltételeiben
  - a) gondoskodjon a Biztosító szolgáltatása, a teljesítés módjának rögzítéséről;
  - b) a szolgáltatását teljeskörűen rögzítse;
  - c) figyelemfelhívásra alkalmas módon tüntessen fel minden, a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérő feltételt;
  - d) figyelemfelhívásra alkalmas módon tüntesse fel a biztosító szolgáltatása korlátozásának minden feltételét.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. Az informatikai biztonsággal összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően

- a) alkalmazza a nem éles (vagy nem az élesnek megfelelően kontrollált, védett) környezetekben a védendő információk anonimizálását, illetve biztosítsa, hogy a felhasználók kizárólag a szigorúan szabályozott szerepkörüknek megfelelően férhessenek a védendő információkhoz; gondoskodjon továbbá a személyes adatok törléséről minden olyan esetben, ahol az adatkezelési cél megszűnt, vagy amelynek kezeléséhez az érintett hozzájárulása nem áll rendelkezésre, illetve amelynek kezeléséhez nincs törvényi jogalapja;
- b) gondoskodjon a biztonsági kockázattal arányosan olyan biztonsági környezetről, amely az informatikai rendszer működése szempontjából kritikus folyamatok eseményeit naplózza, valamint a biztonsági kockázatokkal arányosan alakítson ki és bővítsen, továbbá folyamatosan tartson naprakészen adatbáziskezelő verzióként „hardening” (megerősítési) eljárásokat, és biztosítsa azok alkalmazását az adatbáziskezelő rendszerein;
- c) vizsgálja felül és erősítse meg az egyes rendszereiben használt verzióváltozások és nyomon követések folyamatát, és gondoskodjon az egyes rendszereinek a naprakészségéről, a biztonsági javítások telepítésének rendszerességéről, a használt termékverziók egyenszilárdságáról, továbbá gondoskodjon a már nem támogatott operációs rendszerek, alkalmazások cseréjéről vagy – amennyiben ez valamilyen üzleti funkcionalitás fenntartása miatt rövid távon nem lehetséges – azok kiegészítő kontrollokkal történő megerősítéséről, és készítsen ütemezést, tegyen vállalást a hosszú távú kivezetés határidejére;
- d) rendszeres betörési (penetrációs) tesztekkel és sérülékenységvizsgálatokkal biztosítsa az informatikai biztonsági rendszer önvédelmére, kritikus elemei védelmének zártóságára vonatkozó ellenőrzés teljeskörűségét az Internet irányából elérhető szolgáltatásaira, beleértve a mobilalkalmazását is; rögzítse továbbá szabályozási rendszerében a sérülékenységvizsgálatok és penetrációs tesztek végzésére (beleértve annak hatókörét és rendszerességét), valamint a feltárt sérülékenységek kezelésére vonatkozó követelményeket, eljárásrendet;

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – az a) és c) alpont esetében 2021. december 31., a b) és d) alpont esetében 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Számviteli eljárásaival és felügyeleti adatszolgáltatásaival összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy
- a) számviteli szabályozásában rögzítse, hogy számviteli elszámolása az értékelés szempontjából mit tekint lényegesnek, jelentősnek, nem lényegesnek, nem jelentősnek, kivételes nagyságú vagy előfordulású bevételeknek, költségnek, ráfordításnak, továbbá azt, hogy a minősítési lehetőségek közül melyeket, milyen feltételek fennállása esetén alkalmaz a Biztosító, illetve az alkalmazott gyakorlatot milyen okok miatt kell megváltoztatni;
  - b) a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a Szolvencia II adatszolgáltatás éves „S.05.01.01. Biztosítási díjak, kárigények és költségek üzletágak szerint” táblában és a negyedéves „S.05.01.02. Biztosítási díjak, kárigények és költségek üzletágak szerint” táblájában a mezőgazdasági aktív viszontbiztosítási tevékenységére vonatkozó információkat a direkt biztosítási tevékenységtől elkülönítetten jelenítse meg.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzésével és megakadályozásával összefüggésben figyelmezteti a Biztosítót, hogy
- a) új jogszabály hatályba lépése vagy jogszabályváltozás folytán keletkező ügyletszűrés kötelezettségének teljesítését a jövőben minden esetben a releváns jogszabályi rendelkezés hatályba lépésével egyidejűleg kezdje meg;
  - b) a jövőben mindenkor a tevékenysége megkezdésének időpontjától számított öt munkanapon belül tájékoztassa a pénzügyi információs egységet a kijelölt személy nevről, beosztásáról, elérhetőségéről.
11. Kötelezi a Biztosítót, hogy alakítson ki és működtessen olyan javadalmazási politikát és javadalmazási rendszert, amely
- a) az igazgatási, irányító vagy felügyelő testület tagjai, a Biztosítót ténylegesen vezető személyek, a más kiemelten fontos feladatkört ellátó személyek, valamint az olyan egyéb munkatársak esetében, akiknek a szakmai tevékenysége lényeges hatással van a Biztosító kockázati profiljára, az 50.000,- eurót és a teljes jövedelem 1/3-át meghaladó változó javadalmazási komponens legalább 40 %-ának kifizetése tekintetében tartalmaz egy rugalmas, a kifizetésében legalább három évvel halasztott komponens;
  - b) írásbeli belső szabályozás formájában tartalmazza az összeférhetlenség elkerülését célzó intézkedéseket, valamint a végkielégítésre vonatkozó speciális szabályozást is.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. A gépjármű kárrendezés területén kötelezi a Biztosítót, hogy kárrendezési szabályzatában, valamint a társaságot megillető követelések kezelésének szabályozása tekintetében pontosan és teljeskörűen szerepeltesse a visszkeresettel kapcsolatos jogszabályi rendelkezéseket.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

13. Kötelezi a Biztosítót, hogy a szavatolótoke-szükséglet számítás során a derivatívákat a vonatkozó jogszabályi rendelkezések előírásainak megfelelően kezelje, így az OTC forward derivatívák hatását az árfolyamkockázati részmódul, valamint a partner általi nemteljesítési modul számítása során az 1-es típusú kitettségek között vegye figyelembe.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. március 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

14. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy
- a nem-életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó termékismertető dokumentum tartalmára vonatkozó kötelező előírásokat mindenkor tartsa be;
  - a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításhoz kapcsolódó, az esedékes díj kiegyenlítésére felszólító levelek megküldésére vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
  - a károsult kártérítési igényével összefüggő tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
  - mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról, és abban megfelelően rögzítse a különös felmondás feltételeit, valamint a visszavásárlás, illetve a különös felmondás esetén alkalmazandó díjakra, szankciókra, következményekre vonatkozó teljes körű tájékoztatást;
  - mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról, és abban teljeskörűen rögzítse, hogy mely dokumentumokat köteles a Biztosító jogszabályi előírás alapján, vagy kizárólag a lakossági befektető kérésére rendelkezésre bocsátani.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

15. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban felhívja a Biztosítót, hogy
- mindenkor tartsa be a telefonon közölt szóbeli panaszok jegyzőkönyvbe vételére, valamint panaszkezelési nyilvántartásban történő rögzítésére vonatkozó jogszabályi előírásokat;
  - az ügyfelektől érkező megkereséseket mindenkor tartalmuk alapján bírálja el, és amennyiben azok a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt tartalmaznak, úgy azokat az irányadó jogszabályi rendelkezések betartásával kezelje;
  - a biztosítási titok megtartására vonatkozó jogszabályi rendelkezést mindenkor tartsa be;
  - a szóbeli panaszokról felvett jegyzőkönyv tartalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
  - a telefonon közölt panaszok kezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek mindenkor feleljen meg;
  - a fogyasztói panasz elutasítása esetén a jogorvoslati tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
  - a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezést mindenkor tartsa be;
  - a panasznyilvántartást mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal vezesse.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2021. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

16. Kötelezi a Biztosítót
- a jelen határozat rendelkező részének 1-9. és 11-13. pontjában jelzett és a határozat indokolásának I-IX. és XI-XIII. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 39.500.000, azaz harminckilencmillió-ötszázezer forint összegű felügyeleti bírság, valamint

- b) a jelen határozat rendelkező részének 14. b)-c), 15. a)-c), 15. f)-g) pontjában jelzett és a határozat indokolásának XIV.2-XIV.3., XV.1-XV.3. és XV.6-XV.7. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 10.000.000,- Ft, azaz tízmillió forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott felügyeleti és fogyasztóvédelmi 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 háromszázhatsvanötöd 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, 2020. december 31.

*A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró*  
Dr. Kandrács Csaba  
Pénzügyi szervezetek felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős alelnök  
helyett  
Vastag László s.k.  
ügyvezető igazgató  
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT