

A Magyar Nemzeti Bank H-JÉ-II-B-31/2023. számú határozata az UNIQA Biztosító Zrt. részére átfogó vizsgálat lezárása tárgyában

Az **UNIQA Biztosító Zrt.-nél** (székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.) (**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) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben eleget tegyen a szerződés létrejöttével kapcsolatban a kötvénynyilvántartó szerv és a KKNYR felé fennálló értesítési kötelezettségének;
 - b) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben eleget tegyen a díjhátralékos szerződések esetében az üzemben tartó felé fennálló felszólítási kötelezettségének;
 - c) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben teljesítse a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnése esetében a kötvénynyilvántartó szerv és a KKNYR felé fennálló adatszolgáltatási kötelezettségét, valamint az üzemben tartó felé fennálló tájékoztatási kötelezettségét;
 - d) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben eleget tegyen a biztosítási évfordulóról és a várható díjról szóló értesítő megküldésére vonatkozó kötelezettségének;
 - e) a fedezetlenségi díjat minden esetben kiszámítsa és arról megfelelő időben tájékoztassa az üzemben tartót;
 - f) valamennyi kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződése esetén, de különösen a díjnemfizetés miatt megszűnt és biztosítási időszakon belül újrakötött szerződések esetén mindenkor a jogszabályoknak megfelelően határozza meg a biztosítási időszak végét.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. Kötelezi a Biztosítót arra, hogy
 - a) kárrendezési tevékenységével összefüggésben alakítson ki olyan szabályozást, amely a gépjárműbiztosítási termékeihez kapcsolódó kárrendezési eljárásokban legalább a jelentős részfolyamatok teljesítését határidőkhöz köti;
 - b) a gépjárműbiztosítási kárrendezési tevékenységével összefüggésben alakítson ki és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely maradéktalanul lehetővé teszi a kárrendezéshez, illetve ennek a Biztosító belső ellenőrzése és az MNB általi ellenőrzéséhez szükséges adatok és információk teljes körű és helyes rögzítését és adatbázis-szerű nyilvántartását.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. Az informatikai biztonsággal összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy
 - a) informatikai biztonsági rendszerét a jogszabályi követelményeknek megfelelően alakítsa ki, és ennek keretében mindenkor gondoskodjon a rendszereinek támogatottságáról, naprakészségéről és a gyártói támogatással nem rendelkező rendszerek kiváltásáról;
 - b) vizsgálja felül a jogosultságvizsgálatának a gyakorlatát, és gondoskodjon arról, hogy a szabályozásban előírt időközönként elvégzett jogosultságellenőrzés terjedjen ki a rendszerekben beállított felhasználói (üzleti és technikai egyaránt) jogosultságok összevetésére a jóváhagyott, valamint az aktuálisan szükséges jogosultságokkal. Továbbá a hozzáférési jogok kiosztásánál mindig alkalmazza a legkisebb jogosultság elvét;
 - c) gondoskodjon a másodlagos és a bécsi adatközpont hálózati kapcsolatának kiépítéséről, határozza meg a rendszerekhez tartozó kritikus helyreállítási idő (RTO) és kritikus visszaállítási pont (RPO) értékeket, valamint az üzemeltetés által maximálisan megengedett adatvesztés mértéke igazodjon a vezetőség által meghatározott értékekhez (RPO);

- d) rendszeresen vizsgálja felül az IT biztonsági tesztek elrendelését és végrehajtását szabályozó dokumentumait, és határozza meg egyenszilárdságú szabályozást, ami megfelel a vonatkozó szabályozási környezetnek is. Kötelezi továbbá a Biztosítót, hogy mindenkor gondoskodjon a rendszeres külső és belső rendszereinek kockázatarányos, időközönkénti sérülékenységvizsgálatai és penetrációs tesztjeinek elvégzéséről, továbbá mindenkor biztosítsa a feltárt sérülékenységek kockázatarányos idő alatti javítását vagy megfelelő kezelését;
- e) ha az ügyfél-átvilágításra, illetve ügyfél azonosításra elektronikus hírközlő eszközt használ, akkor az feleljen meg az auditáltsággal kapcsolatos jogszabály előírásoknak, továbbá az ügyfél-átvilágítás során mindenkor gondoskodjon a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány érvényességének ellenőrzéséről, hogy az nem került-e visszavonásra vagy érvénytelenítésre, valamint az ügyfél mobilszáma (e-mail címe) valódiságának ellenőrzéséről.

Az a)-b) és e) pontba foglalt kötelezésekkel kapcsolatban 2023. december 31-ig, míg a c)-d) pontba foglalt kötelezésekkel kapcsolatban 2023. szeptember 30-ig tájékoztassa írásban és dokumentumokkal alátámasztva az MNB-t a megtett intézkedésekről.

4. Kötelezi a Biztosítót, hogy a casco (gépjármű-vagyonbiztosítási) termékei általános szerződési feltételeiben a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, valamint az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban
 - a) kategorizáltan és tételes módon, valamint teljeskörűen határozza meg, hogy a szolgáltatásai teljesítéséhez milyen okiratok benyújtását követeli meg, és mellőzze az olyan rendelkezések alkalmazását, melyben a jogszabályi előírásokat megsértve a szerződő hátrányára megfordítja a bizonyítási terhet;
 - b) úgy határozza meg a szolgáltatása teljesítésének idejét, hogy az a jogosult számára egyértelmű legyen, továbbá rögzítse, hogy a – Biztosító szolgáltatási kötelezettségének és annak mértékének igazolására az ügyfél által – benyújtott okiratok kézhezvételét követően milyen határidőn belül hívja fel a szerződőt a szolgáltatási igény elbírálásához esetlegesen szükséges további okiratok pótlására;
 - c) egyértelműen és ellentmondásmentesen határozza meg a biztosítási eseményeket;
 - d) a mentesülés feltételeit a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően rögzítse, mellőzze az olyan rendelkezések alkalmazását, melyek előre, az eset összes körülményének egyedi mérlegelésétől függetlenül súlyosan gondatlannak minősítenek bizonyos magatartásokat; továbbá a kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség megszegése miatti mentesülésre vonatkozó rendelkezéseket is a jogszabályi előírásokkal összhangban határozza meg;
 - e) teljeskörűen és a jogszabályi előírásokkal összhangban határozza meg a kármegelőzési kötelezettségre, valamint a kárenyhítési kötelezettséggel összefüggő költségek viselésére vonatkozó rendelkezéseket;
 - f) teljeskörűen határozza meg az általa alkalmazott kedvezményeket és a kedvezményekkel kapcsolatos legfontosabb rendelkezéseket;
 - g) mellőzze a szerződőt, illetve a biztosítottat terhelő állapotmegőrzési kötelezettséggel kapcsolatos előírások alkalmazását;
 - h) egy évnél hosszabb elévülési időt alkalmazzon, továbbá teljeskörűen rögzítse a biztosítási szerződésből eredő igények elévülési idejére vonatkozó rendelkezéseket, és amennyiben szükséges, figyelemfelhívásra alkalmas módon emelje ki az elévülésre vonatkozó rendelkezéseket;
 - i) teljeskörűen és pontosan rögzítse az érdekmúlásra és a biztosítási esemény bekövetkezésének lehetetlenülésére vonatkozó rendelkezéseket;
 - j) teljeskörűen szerepeltesse a biztosítási kockázat jelentős növekedésére irányadó rendelkezéseket;
 - k) teljeskörűen rögzítsen minden, a szerződésre irányadó releváns jogszabályi rendelkezést;
 - l) a kiegészítő biztosítások esetén a jogszabályi előírásoknak megfelelően szerepeltesse a biztosítási esemény megfelelő határidőben való bejelentése elmulasztásának jogkövetkezményét.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. 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) úgy határozza meg a szolgáltatása teljesítésének idejét, hogy az a jogosult számára egyértelmű legyen, továbbá rögzítse, hogy a – Biztosító szolgáltatási kötelezettségének és annak mértékének igazolására az ügyfél által – benyújtott okiratok kézhezvételét követően milyen határidőn belül hívja fel a szerződőt a szolgáltatási igény elbírálásához esetlegesen szükséges további okiratok pótlására;

- b) a jogszabályoknak megfelelően és kimerítően határozza meg a biztosítási díj egyoldalú módosításának alapjául szolgáló okokat, továbbá azt, hogy az ok-listában felsorolt körülmények milyen módon és mértékben hatnak ki a kockázati díj, illetve a költségek mértékére;
- c) gondoskodik arról, hogy az általa alkalmazott költségek meghatározásából egyértelműen megállapítható legyen ezek célja és mögöttes tartalma;
- d) a visszavásárlási értékkel rendelkező szerződések kapcsán csakis a jogszabályoknak megfelelő rendelkezéseket rögzítsen, ennek keretében mellőze a díjmentes leszállításhoz a jogszabályban előírtakon túli feltételek alkalmazását és szüntesse meg az őt meg nem illető felmondási/visszavásárlási jogot;
- e) mellőzze azon szerződési feltételek alkalmazását, ami szerint a szolgáltatása teljesítéséhez a biztosítási kötvény, illetve a díjfizetés igazolásának a benyújtását kéri;
- f) egyértelműen és pontosan határozza meg a közlési-, illetve változásbejelentési kötelezettség megszegésének a jogkövetkezményét;
- g) a mentesülés feltételeit a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően rögzítse, és mellőzze az olyan rendelkezések alkalmazását, melyek előre, az eset összes körülményének egyedi mérlegelésétől függetlenül súlyosan gondatlannak minősítenek bizonyos magatartásokat;
- h) egyértelműen és teljeskörűen rögzítse a szerződő számára küldött éves tájékoztatás időpontját és módját.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Felhívja a Biztosítót, hogy a fogyasztók szerződéskötést megelőző tájékoztatása során mindenkor az ügyfelek legjobb érdeke szerint, a biztosítási szakmai szabályok betartását biztosítva járjon el, és a biztosítási alapú befektetési termék ügyfelek számára való alkalmasságának felmérésére, valamint az alkalmassági nyilatkozat jogszabályban előírt tartalommal történő rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be.

A fenti felhívással kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy
 - a) a károsult kártérítési igényével összefüggő tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
 - b) a kárrendezési eljárásban a biztosítási szolgáltatás teljesítésének esedékességét a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően határozza meg;
 - c) az alkalmassági nyilatkozat tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban alakítsa ki;
 - d) a termékismertető tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően alakítsa ki, és mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően adja át az ügyfelek részére;
 - e) mindenkor gondoskodik a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról;
 - f) mindenkor tartsa be a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezést.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. 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 szóban közölt panaszokról történő jegyzőkönyv felvételére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
 - d) a telefonon közölt szóbeli panaszokról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
 - e) a panasz elutasítása esetén a jogorvoslati tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. A befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékeivel összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy

- 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 annak állomány szintű nyilvántartását és ellenőrzését, hogy a Biztosító az ajánlattól eltérő tartalmú elfogadásról kiállított fedezetet igazoló dokumentumot a szerződő részére az ajánlati kööttség tartama alatt elküldte;
- b) hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban maradéktalanul lehetővé teszi, hogy a Biztosító a jövőben valamennyi esetben eleget tudjon tenni a szerződő felé fennálló éves tájékoztatási kötelezettségének;
- c) alakítson ki olyan, a díjmentesítésre vonatkozó szabályozást, amely teljeskörűen rögzíti a díjmentesítés Biztosító általi végrehajtására vonatkozó rendelkezéseket.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. A biztosítástechnikai tartalékok számítása során kötelezi a Biztosítót, hogy
- a) az élet ági kockázati ráhagyás becslését a vonatkozó jogszabályokkal összhangban és az alkalmazott feltevéseket alátámasztva kalkulálja, valamint megfelelően dokumentálja a biztosítástechnikai tartalékok számítására szolgáló aktuáriusi és statisztikai módszerek megválasztását és alkalmazását;
 - b) az egyszeri díjas unit-linked életbiztosítások esetén különítse el a törlési és díjmentesítési feltevéseket a nyugdíj és nem-nyugdíj típusú szerződésekre vonatkozóan.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. Figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben mindenkor gondoskodjon arról, hogy a belső szabályzatai a jogszabályi előírásokkal összhangban, megfelelő és teljes körű rendelkezéseket tartsanak.
12. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 1-5. és 9.-10. pontjában jelzett és a határozat indokolásának I-V. és IX.-X. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 100.000.000,- Ft, azaz százmillió forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.
13. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 6.-8. pontjában jelzett és a határozat indokolásának VI.-VIII. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 50.000.000 Ft, azaz ötvenmillió forint 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 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, 2023. április 05.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Dr. Kandrács Csaba s.k.

Pénzügyi szervezetek felügyeletéért és
fogyasztóvédelemért felelős alelnök

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT