

A Magyar Nemzeti Bank H-JÉ-II-B-60/2023. számú határozata az NN Biztosító Zrt. részére átfogó vizsgálat lezárása tárgyában

Az **NN Biztosító Zrt.-nél** (székhely: 1139 Budapest, Fiastyúk utca 4-8.) (**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. Az informatikai biztonsággal összefüggésben a Biztosítót

- a) figyelmezteti, hogy folyamatosan gondoskodjon a rendelkezésre álló és felhasznált licencek teljes körű és naprakész nyilvántartásáról;
- b) kötelezi, hogy valamennyi informatikai rendszere kapcsán gondoskodjon a hozzáférések megfelelő nyilvántartásáról, és azok rendszeres, dokumentált felülvizsgálatáról; ehhez kapcsolódóan valamennyi rendszer, illetve alkalmazás esetén annak kockázati besorolása megállapításáról, továbbá készítse el a rendszerekre vonatkozó szerepköröket, jogosultságtípusokat és az összeférhetetlen jogosultságokat alkalmazás, operációs rendszer és adatbázis szinten rögzítő dokumentumokat (SOLL mátrixokat), valamint alakítson ki megfelelő, a rendszerek által kikényszerített jelszópolitikát;
- c) kötelezi, hogy teljesszűrtül készítse el a kritikus üzleti folyamataira vonatkozó üzletmenet-folytonossági terveket, valamint gondoskodjon a tervek rendszeres teszteléséről, ennek keretében, amennyiben egy folyamat információtechnológiai függésének mértéke mellett nem definiálható helyettesítő folyamat, rögzítse az érintett folyamatnál e döntését és annak indoklását.

A b)-c) pontba foglalt kötelezésekkel kapcsolatban 2024. március 30-ig írásban és dokumentumokkal alátámasztva tájékoztassa az MNB-t a megtett intézkedésekről.

2. Kötelezi a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, valamint az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékei általános szerződési feltételeiben

- a) helyesen szerepeltesse a kockázatalbírálás kezdetét;
- b) rögzítse az ügyfelek éves tájékoztatásának pontos, részletes módját és a tájékoztatás idejét;
- c) a biztosító mentesülésére vonatkozó rendelkezések kapcsán mellőze a súlyos gondatlanságnak minősülő tényállások előzetes, definitív meghatározását;
- d) egyértelműen határozza meg a biztosítási szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok benyújtásának, valamint a lehetséges hiánypótlásnak a rendjét;
- e) szerepeltesse a fizetési (szolgáltatási) kötelezettsége teljesítésének módját;
- f) a termékeihez kínált eszközalapok esetén gondoskodjon arról, a befektetési politikában és más ügyfél-tájékoztató dokumentumokban kizárólag egyértelmű és egymásnak ellent nem mondó tájékoztatás szerepeljen az eszközalapok kockázati szintjét illetően;
- g) a termékeihez kínált eszközalapok befektetési politikáitól való eltérésre, e befektetési politikák módosítására vonatkozó rendelkezéseket kizárólag a jogszabályoknak megfelelő, azokon túl nem terjeszkedő tartalommal rögzítsen.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. Kötelezi a Biztosítót, hogy termékmonitoring és -felülvizsgálati folyamatait olyan módon alakítsa ki, hogy azok összhangban legyenek a jogszabályokban foglalt éves, érdemi felülvizsgálati követelménnyel és az ehhez kapcsolódó dokumentációs elvárásokkal.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. A biztosításközvetítőkkel kapcsolatos belső nyilvántartási, regisztrációs és aktiválási, illetve inaktíválási gyakorlata kapcsán a Biztosítót

- a) figyelmezteti, hogy a biztosításközvetítést végző természetes személyekről vezetett belső nyilvántartásában a biztosításközvetítői tevékenységet végző természetes személyek névadatát mindenkor a valóságnak megfelelően tartsa nyilván, továbbá figyelmezteti arra, hogy a biztosításközvetítők felügyeleti nyilvántartásába mindenkor a valóságnak megfelelő „anyja neve” adatot rögzítsen;
- b) kötelezi, hogy a felügyeleti biztosításközvetítői nyilvántartásba általa hibásan, a valóságnak meg nem felelő tartalommal bejegyzett adatokat – aktív biztosításközvetítők esetén, a rendszer által megengedett esetekben – módosítsa, továbbá figyelmezteti, hogy a jövőben az előbbi nyilvántartásba mindenkor csak a valóságnak megfelelő adatokat rögzítsen.

A b) pontban foglalt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. Kötelezi a Biztosítót, hogy

- a) hogy a 118-as jelű, Visio elnevezésű rendszeres díjas befektetési egységekhez kötött életbiztosítás terméktervét egészítse ki úgy, hogy az teljeskörűen tartalmazza valamennyi díjat meghatározó elem – így a jelen esetben a 'baleseti halál kárgyakoriság' és a 'biztonsági pótlék' elemek – egyértelmű és kellően részletes leírását is;
- b) a Raiffeisen Személyi kölcsönhöz kapcsolódó hitelfedezeti csoportos biztosítás terméktervét egészítse ki úgy, hogy az maradéktalanul tartalmazza a kár- és kockázateloszlások vagy egyéb statisztikák egyértelmű és kellően részletes leírását, így jelen esetben a felhasznált koreloszlást, átlagéletkorokat, a nemek arányára vonatkozó feltételezést, a munkanélküliségi és keresőképtelenségi ráták előállítását is.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy

- a) az értékkövetésről szóló tájékoztatás nyújtása során a vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
- b) a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokhoz kapcsolódó éves számlaértesítőt mindenkor a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő tartalommal bocsássa rendelkezésre;
- c) mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Felhívja a Biztosítót, hogy

- a) a honlapján megjelenítendő adatokra vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
- b) a telefonon közölt szóbeli panaszok fogadására vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
- c) a panaszkezelési szabályzat tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítsa ki;
- d) a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
- e) a fogyasztói panasz elutasítása esetén a jogorvoslati tájékoztatás tartalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
- f) a személyesen szóban közölt panaszokról történő jegyzőkönyv felvételére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
- g) a panasznyilvántartás vezetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
- h) a telefonon közölt szóbeli panaszokról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. Kötelezi a Biztosítót, hogy az újonnan belépő alkalmazottak oktatásával összefüggésében alakítson ki olyan szabályozást, amely az újonnan belépő alkalmazottak által kötelezően teljesítendő csaláskezelési és megfelelőségi oktatásokhoz teljesítési határidőt és a teljesítés elmaradásához jogkövetkezményt rendel.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2023. december 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 1-5. és 8. pontjában jelzett és a határozat indokolásának I-V. és VIII. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 11.000.000,- Ft, azaz tizenegymillió forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.

10. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 6-7. pontjában jelzett és a határozat indokolásának VI-VII. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 8.000.000 Ft, azaz nyolcmillió 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 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 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, 2023. augusztus 29.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

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

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT