

**A Magyar Nemzeti Bank H-JÉ-II-B-71/2023. számú határozata a Wáberer Hungária Biztosító Zrt. részére átfogó vizsgálat lezárása tárgyában**

A **Wáberer Hungária Biztosító Zrt.-nél** (székhely: 1211 Budapest, Szállító u. 4.) (**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 kötvény- és a kárnyilvántartó szerv 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 kötvény- és a kárnyilvántartó szerv, valamint az üzemben tartó felé fennálló értesítési kötelezettségét;
  - d) minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben teljesítse a szerződés díjnemfizetéstől eltérő jogcímen történő megszűnése esetében a kötvény- és a kárnyilvántartó szerv, valamint az üzemben tartó felé fennálló értesítési kötelezettségét.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási 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 Biztosító
  - a) a kárügyek nyilvántartására szolgáló informatika rendszerei minden esetben teljes körű, a valóságnak megfelelő, időszerű adatokat tartalmazzanak, lehetővé téve a kárrendezésre vonatkozó határidők betartásának felügyeleti hatóság általi ellenőrzését;
  - b) mindenkor eleget tegyen a szolgáltatási igények teljesítésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek, különösen a tekintetben, hogy a Biztosító az elévülési időn belül csak akkor zárhat le kárügyet, ha ennek indokoltságát dokumentumokkal, bizonylatokkal tudja igazolni;
  - c) a releváns kárbejelentéseket minden esetben határidőben továbbítsa a Kártalanítási Számla kezelője részére;
  - d) minden esetben és mindenkor határidőben teljesítse a károsult felé fennálló, kellően megindokolt kártérítési javaslattevési, illetve válaszadási kötelezettségét.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. A Meg-óvlak fantázianevű, az MNB fogyasztóbarát minősítését elnyert 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 Biztosító
  - a) a kárügyek nyilvántartására szolgáló informatika rendszerei minden esetben a valóságnak megfelelő adatokat rögzítsen, lehetővé téve a kárrendezésre vonatkozó határidők betartásának felügyeleti hatóság általi ellenőrzését;
  - b) a jövőben minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben teljesítse a károsult felé fennálló, kellően megindokolt kártérítési javaslattevési, illetve válaszadási kötelezettségét;

- c) a jövőben minden esetben teljesítse a biztosítási feltételekben vállalt azon kötelezettségét, mely szerint a kárrendezési folyamat aktuális státuszáról – annak változása esetén – a szerződő e-mail címére automatikus e-mail üzenetet küld.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 4. Az informatikai biztonsággal összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy
  - a) a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően gondoskodik a rendszer biztonsági kockázattal arányos vírus- és más rosszindulatú program elleni védelméről. Ennek megteremtésére gondoskodik a kártékony kód elleni védelmi megoldásában lévő riasztások megfelelő kezeléséről, karbantartásáról, továbbá vizsgálja felül a kártékony kód elleni védelmi megoldás elvárt telepítését és megfelelő működését, továbbá a Linux rendszerek esetén is alkalmazzon a kockázatokkal arányos megvalósítást, majd hozza összhangba a vírusvédelmi szabályzatot a valós gyakorlattal;
  - b) gondoskodik a már nem támogatott rendszerek kivezetéséről;
  - c) gondoskodik adatbáziskezelő verzióként a „hardening” (megerősítési) eljárásainak aktualizálásáról és azok teljes körű alkalmazásáról az adatbáziskezelő rendszerein. Ennek eredményeképpen az Intézmény gondoskodik a biztonsági kockázattal arányosan olyan biztonsági környezetről, amely az informatikai rendszer működése szempontjából kritikus folyamatok eseményeit naplózza.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 5. A megfelelőségi feladatkörrel kapcsolatban
  - a) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben a megfelelőségi jelentéseket minden esetben a jogszabályban előírt tartalommal készítse el;
  - b) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben a jogszabályi előírásoknak megfelelően gondoskodik arról, hogy a megfelelőségi vezetői pozíció betöltése mindenkor folyamatos legyen.
- 6. Kötelezi a Biztosítót, hogy a belső ellenőrzési feladatkör ellátásához biztosítson olyan erőforrásokat és eljárásokat, amelyek lehetővé teszik, hogy a feladatkör képes legyen a jogszabályban előírt feladatait maradéktalanul ellátni.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 7. A belső szabályozás területén a Biztosítót
  - a) kötelezi, hogy a kockázatkezelési szabályzatát a kockázatkezelési bizottság, befektetési szabályzatát a befektetési és ALM bizottság ülésezési gyakorlatára vonatkozó részletszabályok tekintetében egészítse ki, így rögzítse bennük a rendkívüli helyzetekre tekintettel az ülések törlésének, elhalasztásának vagy nem személyes jelenléttel történő megtartásának és dokumentálásának szabályait;
  - b) kötelezi a Biztosítót, hogy a kiszervezésre vonatkozó belső szabályzatából mellőzze a nem kiemelten fontos feladatkörök, tevékenységek kiszervezésének bejelentése, illetve a már bejelentett kiszervezések adataiban bekövetkezett változások esetén követendő eljárásra vonatkozó rendelkezéseket;
  - c) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a befektetési szabályzatát és a likviditásmenedzsment szabályzatát a jövőben az érintett terület bármely jelentős változása esetén, de évente legalább egyszer minden esetben vizsgálja felül.

A fenti, a)-b) pontban foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 8. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékének díjkalkulációja tekintetében kötelezi a Biztosítót, hogy
  - a) egészítse ki azt oly módon, hogy egyértelmű és részletes leírását tartalmazza valamennyi, jogszabály által előírt tartalmi elemnek;
  - b) a partnerpótdíj leírását és alátámasztását a jogszabályi előírásoknak megfelelően rögzítse a díjkalkulációban.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. A biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, valamint az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban
- a) kötelezi a Biztosítót, hogy a Meg-óvlak fantázianevű otthonbiztosítási terméke általános szerződési feltételeiben mellőzze azon rendelkezés alkalmazását, amely szerint a biztosítási kockázat jelentős növekedése esetén a Biztosító írásbeli formát köt ki a fogyasztó számára a módosító javaslattal kapcsolatos válaszadásra;
  - b) kötelezi a Biztosítót, hogy a Meg-óvlak fantázianevű otthonbiztosítási terméke általános és különös szerződési feltételeiben figyelemfelhívásra alkalmas módon tüntesse fel a betöréses lopás biztosítási esemény következtében keletkező károk megtérítésével összefüggésben a Biztosító szolgáltatása korlátozásának feltételeit;
  - c) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben mindenkor időszerűen gondoskodjon a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási terméke általános szerződési feltételeinek a hatályos jogszabályi rendelkezésekhez való igazításáról.

A fenti a)-b) pont szerinti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. A termékfelügyelet és -irányítás tekintetében kötelezi a Biztosítót, hogy
- a) a termékeinek a felülvizsgálatait a jövőben mindenkor megfelelő mélységben és minőségben végezze el;
  - b) a vonatkozó belső szabályzatait hozza egymással összhangba, továbbá egészítse ki azokat oly módon, hogy az érintett terület feladatait és folyamatait teljeskörűen lefedjék.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy
- a) a szolgáltatásra jogosult szolgáltatási igényével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
  - b) a biztosítási termékismertető tartalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban felhívja a Biztosítót, hogy
- a) a telefonon közölt, a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, azonnal nem orvosolt fogyasztói panaszok jegyzőkönyvben és panaszkezelési nyilvántartásban történő rögzítésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
  - b) a fogyasztói panaszok kezelése során a panasz teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
  - c) a fogyasztói panaszok kezelése során a jogorvoslati tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
  - d) a panaszok nyilvántartására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. január 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-X. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 14.000.000 Ft, azaz tizennégymillió forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.
14. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 11. a), 12. a), és c)-d) pontjában jelzett és a határozat indokolásának XI.1., XII.1., és XII.3-4. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 1.000.000 Ft, azaz egymillió 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, 2023. október 06.

*A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró*

**Szeniczey Gergő s.k.**

Tőkepiacok és biztosítók prudenciális,  
fogyasztóvédelmi felügyeletéért és piacfelügyeletért  
felelős ügyvezető igazgató

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT