

**Az MNB H-JÉ-II-B-90/2024. számú határozata az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. átfogó vizsgálatának lezárásól**

Az **UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.** (székhely: 1082 Budapest, Baross u. 1.) (**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 gépjárműbiztosítási kárrendezési tevékenységével 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 a Biztosító számára, hogy
  - a) a kárrendezés egyes lépéseinek időtartamát kontrollálja, továbbá hogy a kárügyek nyilvántartására szolgáló informatikai rendszerei a kárrendezésre vonatkozó határidők megállapításához, illetve a kötelezettségek betartásához szükséges adatokat helyesen, hiánytalanul, adatbázis-szerűen, a tömeges lekérdezést biztosító módon tartalmazzák, lehetővé téve többek között a kárrendezésre vonatkozó határidők betartásának a 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 releváns kárbejelentéseket minden esetben határidőben továbbítása a Kártalanítási Számla kezelője részére;
  - d) azon javítóknál bejelentett károk esetében, amelyeket a kárbejelentés fogadására a velük kötött szerződésben feljogosított, a kárbejelentés időpontjaként a bejelentés javítónál történt megtörténtének időpontját rögzítse nyilvántartásában.

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

2. A Biztosító informatikai biztonságával összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy
  - a) a biztonsági kockázattal arányos módon gondoskodjon a jogosultságnylvántartó rendszere szabályozott, ellenőrizhető és rendszeresen ellenőrzött felhasználói adminisztrációjáról. Ennek keretében tegye teljesskörűvé és egyértelmű összerendeléssel megfeleltethetővé (valamennyi alkalmazásra, szerver lokális jogosultságnylvántartásra stb.) jogosultságnylvántartó rendszerét, valamint végezzen el egy teljes körű jogosultság-felülvizsgálatot, illetve gondoskodjon a beállítások és a nyilvántartások mindenkori összhangjáról;
  - b) végezze el a 29/2024. (VI. 24.) MNB rendelet 14. § (e) pontjával összhangban a (...) rendszer zártsági auditját, és mindenkor biztosítsa annak elvárások szerinti gyakorisággal történő megújítását vagy gondoskodjon a (...) rendszer kivezetéséről.

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

3. Kötelezi a Biztosítót, hogy a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékével összefüggésben alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási és ellenőrzési rendszert, amely a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban maradéktalanul lehetővé teszi, hogy a Biztosító a beérkezett biztosítási díjat a szerződési feltételekben rögzített árfolyamon fektesse be.

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

4. 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 minden esetben és mindenkor a jogszabály által előírt határidőben tegyen eleget
- a biztosítási szerződés létrejötte tekintetében a kötvény- és a kárnyilvántartó szerv felé fennálló adatszolgáltatási és értesítési kötelezettségnek;
  - a díjhátralékos szerződések esetében az üzemben tartó felé fennálló díjfelszólító kiküldési kötelezettségének;
  - a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnése esetében a kötvény- és a kárnyilvántartó szerv felé fennálló adatszolgáltatási és az üzemben tartó felé fennálló értesítési kötelezettségének;
  - a szerződés díjnemfizetéstől eltérő jogcímen történő megszűnése tekintetében a kötvény- és a kárnyilvántartó szerv felé fennálló adatszolgáltatási, továbbá az üzemben tartó felé fennálló tájékoztatási kötelezettségének.

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

5. A termékfelügyelet- és irányítás tekintetében kötelezi a Biztosítót, hogy
- a lényeges termékfelügyeleti és -irányítási folyamatokat és kapcsolódó szerepköröket a szervezeti és működési szabályzatában is rögzítse;
  - a termékfelügyeletre és -irányításra vonatkozó szabályzatában rögzítse a termékmódosításra vonatkozó részletszabályokat, ideértve a folyamat lépéseit, az egyes lépésekhez tartozó felelősöket, határidőket, jóváhagyókat, továbbá a módosítás során figyelembe veendő szempontokat, valamint határozza meg a jelentős kiigazítás fogalmát, a jelentős kiigazítás esetén lefolytatandó eljárást;
  - a termékfelügyeletre és -irányításra vonatkozó szabályzatában határozza meg az összetettség fogalmát, azonosítsa az összetett és nem összetett termékeket, továbbá kellő részletességgel rögzítse a termékek összetettségére vonatkozó feladatokat és folyamatokat;
  - a termékfelügyeletre és -irányításra vonatkozó szabályzatában a terméktesztelés folyamatát részletesen és egyértelműen határozza meg, ennek keretében rögzítse a releváns folyamatlépéseket, az egyes lépésekhez tartozó felelősöket, határidőket, jóváhagyókat, továbbá a tesztelés során figyelembe veendő szempontokat;
  - termékeinek a tesztelési és felülvizsgálati folyamataiban térjen ki minden olyan tényező, esemény vizsgálatára, amely lényegesen befolyásolja a termékek fő tulajdonságait, kockázati fedezetét vagy biztosítékait, és ennek keretében a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékek esetén készítsen számszaki elemzéseket, riportokat a termék visszavásárlási veszteségeinek mérésére, illetve az eszközalapok múltbéli teljesítményének értékelésére, vizsgálva az ügyfelek által történt díjnemfizetések jelenségét és ezek hatását az ügyfélmegtérülésre, ezzel is biztosítva, hogy a termékek folyamatosan megfeleljenek az azonosított célpiacon igényeinek, jellemzőinek és céljainak.

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

6. Kötelezi a Biztosítót, hogy a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékével összefüggésben a teljesítmény-forgatókönyvek indikátorainak bemutatása során a jogszabályi elvárásokkal maradéktalanul összhangban álló számítási módszert alkalmazzon.

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

7. Kötelezi a Biztosítót, hogy 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
- egyértelműen, ellentmondásmentesen, a felmondás rendkívüli jellegének kiemelésével rögzítse a Biztosító felmondása feltételeit;
  - a szerződéskötéskor már fennállt lényeges körülményről a Biztosító által a szerződéskötést követő tudomásszerzéssel összefüggésben a bizonyítási kötelezettséget a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően rögzítse;
  - mellőzze a díjmentes leszállításhoz a jogszabályban előírtakon túli feltételek alkalmazását;

- d) világos, pontos, egyértelmű és nem félrevezető módon rögzítse a Biztosító kockázatviselése köréből kizárt esetek körét, továbbá az általános szerződési feltételekkel konzisztensen mutassa be a kizárásokat az egyéb, ügyféltájékoztatási célt is szolgáló dokumentumaiban;
- e) mellőzze az olyan feltétel alkalmazását, amely meghatározott kockázatokat a várakozási idő maximumát meghaladóan zár ki a Biztosító kockázatviseléséből bizonyos időtartamra;
- f) tüntesse fel a szolgáltatásai iránti igények elévülési idejét;
- g) a személyi jövedelemadóról szóló törvény szerinti nyugdíjbiztosításnak szánt, akként kezelt termékek esetében mellőzze az olyan kikötés alkalmazását, amely azt eredményezheti, hogy a nyugdíjbiztosítás törvényi fogalmába tartozó biztosítási eseménynek megfelelő eseményeket a Biztosító kivonja a biztosítási esemény fogalma alól;
- h) közérthetően és az egyéb ügyfél-tájékoztatási célt is szolgáló dokumentumaival összhangban, ellentmondásmentesen tájékoztassa az ügyfeleit a biztosítási alapú befektetési termékeihez kapcsolódó költségekkel és díjakkal összefüggésben;
- i) egyértelműen, utólag ellenőrizhető feltételek kikötésével rögzítse a részleges vagy teljes visszavásárlás Biztosító általi teljesítésének időpontját;
- j) mellőzze az olyan kikötés alkalmazását, amely a Biztosító szolgáltatása teljesítését a biztosított életben lététől teszi függővé;
- k) az UNION-Megatrends Vegyes eszközalap kockázati besorolása kapcsán teremtsen összhangot a befektetési politikában és a kiemelt információkat tartalmazó dokumentumban szereplő információk között.

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

8. Kötelezi a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, valamint az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban, a Casco kárbiztosítási terméke szerződési feltételeiben
- a) és az egyéb ügyfél-tájékoztatási célt is szolgáló dokumentumokban ellentmondásmentesen rögzítse a biztosítási szerződés területi hatályát;
  - b) mellőzze az olyan rendelkezések alkalmazását, melyek a Biztosító mentesülése szempontjából előre, az eset összes körülményének egyedi mérlegelésétől függetlenül súlyosan gondatlannak minősítenek bizonyos magatartásokat;
  - c) és az egyéb ügyfél-tájékoztatási célt is szolgáló dokumentumokban (Kárrendezési tájékoztató) ellentmondásmentesen rögzítse a biztosítási szerződésből eredő igények elévülésének feltételeit;
  - d) és az egyéb ügyfél-tájékoztatási célt is szolgáló dokumentumokban (Kárrendezési tájékoztató) ellentmondásmentesen rögzítse a jármű pótlási értékének megtérítése feltételeit;
  - e) és az egyéb ügyfél-tájékoztatási célt is szolgáló dokumentumokban (Termékismertetőben) pontosan és ellentmondásmentesen rögzítse, hogy mire nem terjed ki a biztosítás;
  - f) teljeskörűen rögzítse a Biztosító szolgáltatási kötelezettségére vonatkozó rendelkezéseket.

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

9. A tevékenysége egyes elemeinek kiszervezésével kapcsolatban
- a) figyelmezteti a Biztosítót, hogy a kiemelten fontos feladatkörök vagy tevékenységek kiszervezését, a kiszervezés tartalmában bekövetkezett változást az MNB részére a jövőben minden esetben a jogszabályi határidőben jelentse be;
  - b) kötelezi a Biztosítót, hogy a kiszervezési szerződésekre vonatkozó belső nyilvántartásában hiánytalanul, pontosan, a valóságnak és a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően szerepeltesse a kiemelten fontos feladatkörök vagy tevékenységek kiszervezésére vonatkozó adatokat;
  - c) kötelezi a Biztosítót, hogy kezdeményezze az (...) Kft.-vel és a (...) Kft.-vel kötött kiszervezési szerződésai módosítását, hogy azok valamennyi jogszabály által előírt tartalmi elemet tartalmazzanak;
  - d) kötelezi a Biztosítót, hogy módosítsa a kiszervezésre vonatkozó belső szabályzatát akként, hogy az valamennyi – a kiemelten fontos feladatkörök vagy tevékenységek kiszervezése vonatkozásában – a jogszabály által előírt tartalmi elemet tartalmazzon.

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

10. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy mindenkor tartsa be a biztosítási szolgáltatásra jogosult szolgáltatási igényével összefüggő tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó jogszabályi rendelkezést.

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

11. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy
- a) mindenkor gondoskodjon a kiemelt információkat tartalmazó dokumentum (KID) jogszabályban meghatározott terjedelemben történő előállításáról;
  - b) mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott módon történő előállításáról;
  - c) abban az esetben, ha a KID-et papírtól eltérő tartós adathordozón vagy honlapon keresztül bocsátja rendelkezésre, tájékoztassa a fogyasztókat a KID papíralapon történő térítésmentes rendelkezésre bocsátása lehetőségéről;
  - d) mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról.

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

12. A panaszkezelés tekintetében felhívja a Biztosítót, hogy
- a) a fogyasztói panasz határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
  - b) a panaszok teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
  - c) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó kifogást tartalmazó fogyasztói beadványokat mindenkor panaszként kezelve, tartalmuk szerint bírálja el, és mindenkor tartsa be a panasz határidőben történő megválaszolására, valamint panasznyilvántartásban való rögzítésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

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

13. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 1-3. és 5-9. pontjaiban jelzett és a határozat indokolásának I-III. és V-IX. fejezeteiben megállapított jogszabálysértések miatt 12.500.000,- Ft, azaz tizenkétfélmillió-ötszáz ezer forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.

14. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 10-12. pontjában jelzett és a határozat indokolásának X-XII. fejezetében megállapított jogszabálysértések miatt 2.160.000,- Ft, azaz kétfélmillió-százhatvan ezer 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 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, 2024. december 18.

*A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró*

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

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT