



Iktatószám: 50349-6/2020
Ügyintéző: dr. Kaszap Flóra, dr. Bródy
Krisztián
Tárgy: átfogó vizsgálat lezárása

H-JÉ-II-B-9/2020. számú határozat

A CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.-nél (székhely: 1033 Budapest, Flórián tér 1.) **(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. A tulajdonosi joggyakorlással, irányítással és kontrollal kapcsolatban a Biztosítót
 - a. kötelezi, hogy gondoskodjon arról, hogy felügyelőbizottsága a belső ellenőri vizsgálatok megállapításai alapján minden esetben – a jogszabályi előírásoknak megfelelően – dolgozzon ki javaslatokat, ajánlásokat és intézkedéseket;
 - b. kötelezi, hogy belső ellenőrzése működésének feltételeit a jogszabályi előírásoknak, elsősorban az arányosság követelményének megfelelően biztosítsa, ennek keretében gondoskodjon a belső ellenőrzési terület akadálytalan működéséhez szükséges – emberi – erőforrásról;
 - c. figyelmezteti, hogy a jövőben felügyelőbizottsági ülésekről készült jegyzőkönyveket minden esetben a jogszabályi határidőben küldje meg a testület tagjai részére.

Az előbbi, a. és b. alpontban kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. A belső irányítással kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy
 - a. a belső szabályzatai között teremtsen meg az összhangot a felügyelőbizottság elnökének megválasztására vonatkozó rendelkezések tekintetében;
 - b. minden esetben gondoskodjon belső szabályzatai jogszabály szerinti éves, illetve a terület jelentős változásakor szükséges – érdemi, tartalmi – felülvizsgálatáról és a felülvizsgálat keretében az egyes belső szabályozó dokumentumok közti összhang megteremtéséről, továbbá a felülvizsgálat elvégzését mindenkor dokumentálja;
 - c. az igazgatósága ügyrendjében szerepeltesse az együttes ülés részletszabályait, továbbá az igazgatóságának a megfelelőségi, illetve a belső ellenőrzési terület eljárásai révén keletkező feladatait;
 - d. gondoskodjon arról, hogy az igazgatósági ülésekről készített jegyzőkönyvek minden esetben tartalmazzák a jogszabály által elvárt tartalmi elemeket, azokból egyértelműen legyen beazonosítható az igazgatóság által tárgyalt előterjesztés.

Az előbbi kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. A belső kontrollrendszerrel kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy
 - a. a kockázatkezelési döntéshozatali folyamataira alkosson világos eljárást, valamint olyan írott szabályzatot, amely hatékonyan biztosítja mindazon lényeges kockázatok meghatározását és típusok szerinti kategorizálását, amelynek a Biztosító ki van téve;
 - b. gondoskodjon arról, hogy aktuáriusi feladatköre minden esetben a jogszabályi előírásnak megfelelő tartalmú és részletezettségű éves jelentést készítsen, továbbá, hogy az aktuáriusi jelentés minden esetben részletesen és számszerűen térjen ki a tartalékok megfelelőségének értékelésére is;
 - c. a megfelelőségi funkció tekintetében teremtsen meg a megfelelőségi politikájának és a belső védelmi vonalak kialakítására és működtetésére vonatkozó szabályzatának rendelkezései között az összhangot;
 - d. a megfelelőségi vezető a felügyelőbizottság és az igazgatóság részére szóló éves jelentését a jogszabályban foglalt tartalmi követelményeknek megfelelően készítse el, az egyértelműen tartalmazza a vizsgálatok tárgyát képező időszakot is.

Az előbbi kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. A javadalmazási renddel összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy
 - a. készítsen és léptessen hatályba a jogszabályi előírásoknak megfelelő, egységes szerkezetbe foglalt, a kötelező tartalmi elemeket rögzítő javadalmazásra vonatkozó politikát;
 - b. javadalmazási rendszerét a jogszabályoknak megfelelően oly módon alakítsa ki, hogy a rögzített vagy garantált komponens az érintett személyek teljes javadalmazásának kellően magas arányát képviselje;
 - c. a javadalmazási rendszerében a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – függetlenül a kifizetés formájától – a változó javadalmazási komponens lényeges részének kifizetése esetében alkalmazzon legalább hároméves halasztást.

Az előbbi kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. Az informatikai biztonsággal kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy
 - a. az informatikai biztonsági rendszerét a jogszabályi követelményeknek megfelelően alakítsa ki, és ennek során teljeskörűen gondoskodjon az adatok és adatkörök megfelelő adatbiztonsági osztályba sorolásáról mind a bizalmasság, mind a sértetlenség és a rendelkezésre állás vonatkozásában. A Biztosító továbbá határozza meg az egyes adatosztályokhoz kapcsolódó védelmi elveket, és megfelelő intézkedésekkel kényszerítse ki azokat;
 - b. az adat- és rendszergazdai feladatokat ellátó személyeket jelölje ki, valamint egyértelműen és számonkérhetően rendelje össze őket a gondjaira bízott konkrét információs vagyonelemekkel. A kijelölt adatgazdákat és rendszergazdákat továbbá a jóváhagyott eljárásrend szerint, dokumentáltan értesítse a kijelölésükről, feladataikról és felelősségeikről, valamint gondoskodjon annak igazolhatóságáról, hogy az adatgazdák és rendszergazdák kijelölésüket és felelősségeiket elfogadták;
 - c. a biztonsági kockázattal arányos módon gondoskodjon az informatikai biztonsági rendszer önvédelméről, kritikus elemei védelmének zártságáról és teljeskörűségét biztosító ellenőrzésekről, eljárásokról, valamint a rendszer biztonsági kockázattal

- arányos vírus- és más rosszindulatú program elleni védelméről; ennek keretében gondoskodjon arról, hogy a kiszolgálókra telepített vírusvédelem megtörténjen;
- d. mindenkor a jogszabályoknak megfelelően gondoskodjon az informatikai rendszert alkotó ügyviteli, üzleti szoftvereszközök teljes körű és naprakész nyilvántartásáról;
 - e. intézkedjen az üzletmenet-folytonossági terveinek kiegészítéséről, ennek keretében az általa igénybe vett valamennyi szolgáltatót szerepeltesse a szabályzatában, továbbá mérje fel a rendkívüli- és a katasztrófavhelyzeteket, és ennek megfelelően dolgozzon ki részletes és teljeskörű tesztet az adatbázisokra vonatkozóan, valamint gondoskodjon a tesztek rendszeres és dokumentált elvégzéséről és a RTO és RPO értékek folyamatos felülvizsgálatáról.

Az előbbi kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. A számviteli eljárásaival és felügyeleti adatszolgáltatásokkal kapcsolatban a Biztosítót
- a. kötelezi, hogy számlarendjét a jövőben mindenkor a jogszabályi előírásoknak megfelelően, valamennyi alkalmazni rendelt számlát és azok szükséges egyéb adatait magába foglalóan alakítsa ki;
 - b. kötelezi, hogy a Szolvencia II-es felügyeleti adatszolgáltatásokat az azokra vonatkozó jogszabályi tartalmi előírások szerint készítse el és teljesítse, ennek keretében tárgyi eszközeit megfelelő módszerrel értékelje, és adatszolgáltatásaiba az így nyert adatokat állítsa be;
 - c. figyelmezteti, hogy a jövőben a Szolvencia II-es felügyeleti adatszolgáltatásokat az azokra vonatkozó jogszabályi rendelkezések által előírt módon készítse el és teljesítse, ennek keretében minden eszköz tekintetében a megfelelő hitelminősítési besorolást alkalmazza.

Az előbbi, a. és b. alpontban foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. A tartalékokkal kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy
- a. a Szolvencia II-es tartalékolással kapcsolatos dokumentációját oly módon egészítse ki, hogy az a negatív legjobb becslés esetén is egyértelműen rögzítse a kockázati ráhagyás számítási módszertanát;
 - b. alakítson ki megfelelően dokumentált, a jogszabályi előírásoknak mindenben megfelelő validálási folyamatot és csökkentse a számítások során felhasznált adatok gyűjtésének manualitását.

Az előbbi kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. A tevékenysége egyes elemeinek kiszervezésével kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy
- a. módosítsa a hatályos jogszabályi előírásokkal való összhang megteremtése érdekében kiszervezési tevékenységére vonatkozó belső szabályzatát, ennek keretében rögzítse a Biztosító kiszervezett tevékenységet végzőért fennálló felelősségét, a Biztosító külső könyvvizsgálójának ellenőrzési jogosultságát, továbbá a szabályzat felülvizsgálatának gyakoriságára vonatkozó rendelkezéseket, és a jövőben mindenkor megfelelő gyakorisággal végezze el az érintett szabályzat érdemi felülvizsgálatát;
 - b. a kiszervezési tevékenységére vonatkozó belső szabályzatában egyértelműen és a jogszabályi előírásokkal összhangban rögzítse az MNB felé teljesítendő, a kiszervezésekhez kapcsolódó bejelentési kötelezettségét, ennek során a jövőben kizárólag a ki-

emelten fontos feladatkörök, illetve tevékenységek tartalmában bekövetkezett változásokat jelentse be az MNB-nek. Kötelezi továbbá a Biztosítót, hogy a fentiekre tekintettel vizsgálja felül és módosítsa az MNB felé eddig megtett kiszervezéssel kapcsolatos bejelentéseit;

- c. alakítson ki olyan szabályozást és működtessen olyan nyilvántartási rendszert, amely a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban lehetővé teszi a kiszervezések teljes körű és valósághű folyamatos nyilvántartását;
- d. a működési sajátosságainak figyelembe vétele alapján vizsgálja felül, hogy mely tevékenységeit és feladatköreit minősíti kiemelten fontosnak, melyet a belső szabályzatában is egyértelműen rögzítsen;
- e. a kiszervezésre vonatkozó szerződések esetén a jövőben mindenkor a jogszabályi előírásoknak megfelelően rendelkezzen a harmadik személyeknek okozott károkért fennálló felelősségről, és ennek megfelelően kezdeményezze valamennyi olyan kiemelten fontos feladatkörre, illetve tevékenységre vonatkozó szerződés módosítását, melyben az erre vonatkozó rendelkezés nem a jogszabályoknak megfelelően szerepel;
- f. szüntesse meg azon gyakorlatát, mely szerint a kiemelten fontos feladatkör, illetve tevékenység kiszervezésére vonatkozó szerződéseiben a kiszervezett tevékenységet végzőnek a jogszabályi előírásokkal ellentétes módon azonnali hatályú felmondási jogot biztosít, és ennek megfelelően kezdeményezze valamennyi olyan kiemelten fontos feladatkörre, illetve tevékenységre vonatkozó szerződés módosítását, melyben ilyen rendelkezés szerepel;
- g. gondoskodjon arról, hogy a kiemelten fontos feladatkör, illetve tevékenység kiszervezésére irányuló valamennyi szerződése tartalmazza a jogszabályok által elvárt kötelező tartalmi elemeket.

Az előbbi kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Kötelezi a Biztosítót, hogy a casco termékével összefüggésben hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban maradéktalanul lehetővé teszi, hogy az esedékes biztosítási díj megfizetésének elmulasztása esetén a szerződő felet a teljesítésre – a hatályos jogszabályi előírásoknak, illetve a szerződés feltételeinek megfelelően – mindenkor felszólítsa.

Az előbbi kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. A panaszkezelési tevékenységével összefüggésben felhívja a Biztosítót, hogy
- a. a panaszkezelési szabályzatát mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki;
 - b. az ügyfelek telefonon közölt panaszairól felvett jegyzőkönyvben mindenkor teljeskörűen rögzítse a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben előírt adatokat;
 - c. a telefonon közölt szóbeli panaszok kezelésére vonatkozó kötelezettségének mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tegyen eleget, ekként a telefonon közölt szóbeli panaszok fogadását minden munkanapon biztosítsa;
 - d. a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a panaszkezelési nyilvántartását mindenkor a jogszabályban foglaltak szerinti tartalommal alakítsa ki és vezesse, így abban a panasz megalapozottsága esetén rögzítse az annak rendezésére, megoldására szolgáló intézkedések leírását, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokát, továbbá abban minden adatot a valóságnak megfelelően tüntessen fel;

- e. a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek mindenkor feleljen meg;
- f. a fogyasztói panaszok kezelése során a jogorvoslati tájékoztatást mindenkor a jogszabályban foglaltak szerinti tartalommal alakítsa ki, és a figyelem felhívására alkalmas módon jelenítse meg;
- g. a panaszok teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek mindenkor feleljen meg;
- h. a telefonon közölt panaszok kezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek mindenkor feleljen meg;
- i. a telefonon közölt szóbeli panaszról készült jegyzőkönyv megküldésére vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
- j. a telefonos panaszkezelés során mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban járjon el, így határon átnyúló szolgáltatást igénybe vevő ügyfelei számára biztosítsa a kötelezettségvállalás tagállamának hivatalos nyelvén történő panasztétel és kivizsgálás lehetőségét.

Az előbbi felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2020. június 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. Kötelezi a Biztosítót 10.000.000,- Ft, azaz tízmillió forint felügyeleti bírság megfizetésére.
12. Kötelezi a Biztosítót 1.000.000,- Ft, azaz egymillió 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 háromezred 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.

A határozat ellen fellebbezésnek nincs helye, ugyanakkor az ügyfél, illetve az, akinek jogát vagy jogos érdekét a közigazgatási tevékenység közvetlenül érinti, jogszabálysértésre hivatkozással a határozat ellen annak közlésétől számított 30 (harminc) napon belül keresetlevéllel közigazgatási pert indíthat a Fővárosi Törvényszék előtt.

A perben a jogi képviselő kötelező. A keresetlevelet a Fővárosi Törvényszékhez címezve, az MNB-nél kell űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével benyújtani. (Az űrlapbenyújtás

támogatási szolgáltatás elérhetősége: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vegzesek-keresese>).

A keresetlevél benyújtásának a határozat hatályosulására nincs halasztó hatálya, az ügyfél azonban azonnali jogvédelmet kérhet.

A bíróság a pert főszabály szerint tárgyaláson kívül bírálja el. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti. A tárgyalás tartása iránti kérelem elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.