

Iktatószám: 1191-2/2016
Ügyintéző: dr. Varga Bernadett
Tárgy: átfogó vizsgálat lezárása

H-É-II-8-1/2016. számú határozat

A Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.) (MNB) által a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (székhely: 1033 Budapest, Flórián tér 1.) (Biztosító) lefolytatott átfogó vizsgálat során az MNB nevében eljáró Pénzügyi Stabilitási Tanácsa (PST) felhatalmazása alapján az alábbi

határozatot

hozom.

1. Kételem a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a nemzetközi közúti árufuvarozói felelősségbiztosítási (CMR) szerződési feltételeiben rögzítse, hogy a biztosító írásban közzétette a kérdéseire adott, a valóságnak megfelelő válaszokkal a szerződő fél közlési kötelezettségének eleget tesz, illetve a kérdések megválaszolatlanul hagyása önmagában nem jelenti a közlési kötelezettség megsértését.

Az előbbi kötelezés teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30. napjáig igazolja az MNB felé.

2. Kételem a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződés megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyfél-tájékoztatási kötelezettségei körében

- a) a vizsgált termékek szerződési feltételeiben figyelemfelhívásra alkalmas módon jelenítse meg a biztosító mentesülésének a szabályait, szolgáltatása korlátozásának a feltételeit, a biztosítási szerződésben alkalmazott kizárásokat, valamint minden, a szokásos szerződési gyakorlatról, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérő feltételt,
- b) a vizsgált termékek szerződési feltételeiben közzétegye, egyértelmű és pontos tájékoztatást adjon a szerződést kötni kívánó ügyfél részére a biztosítási szerződés jellemzőiről.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30. napjáig igazolja az MNB felé.

3. Kételem a Biztosítót, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződési esetében az ügyfelekkel szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó jogszabályi kötelezettségeinek teljesítése körében

- a) az ajánlat módosítására vonatkozó javaslattevői jogával a fogyasztók megtevésére alkalmas tájékoztatást mellőzve, minden esetben igazolható módon eljén,
- b) valamennyi esetben a jogszabályi határidőben tegyen eleget a biztosítási évfordulóról és a következő biztosítási időszak várható díjáról szóló értesítő megküldésére vonatkozó kötelezettségének,
- c) a díjhátralékos szerződésekhez kapcsolódó felszólítások kiállítására vonatkozó jogszabályi kötelezettségének minden szükséges esetben, illetve a törvényi határidőben tegyen eleget,
- d) minden esetben határidőben tegyen eleget az űzemben tartó felé fennálló, a díjmemfizetés miatt megszünt szerződésekhez kapcsolódó értesítési teendőknek,
- e) minden esetben, illetve a törvényi határidőben adjon indoklással ellátott választ kártérítési igényben foglalt egyes követelésekre, illetve tegyen kellően megindokolt kártérítési javaslatot,
- f) a kárnyilvántartásba be nem azonosított szerződések esetében valamennyi esetben a jogszabályi határidőben tegyen eleget az űzemben tartó felé fennálló tájékoztatási feladatainak,
- g) az űzemben tartó a teljes körűszeg megfizetésének lehetőségéről a fogyasztók megtevésére alkalmas kommunikációt mellőzve, a hatályos jogszabályi rendelkezések tartalmának megfelelően tájékoztassa.

Az a-f) pontokkal kapcsolatban meggett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

b) rögzítse SZMSZ-ében a Vezérlőigazgatói értekezlet működésére vonatkozó szabályokat, annak megfelelően járjon el, és a jövőben mindenkor feleljen meg azon jogszabályi előírásnak, mely szerint a biztosító az irányítási rendszer keretén belül köteles a szervezeti felépítését belső szabályzatban áttekinthetően rögzíteni,

c) a jövőben olyan compliance tevékenységre vonatkozó éves megfelelőségi tervet készítsen, amely részletesen tartalmazza az adott évben vizsgálandó területeket, és egyéb feladatokat, a szükséges kapacitást és ütemezést,

d) a megfelelőségi feladatkört ellátó személy által az igazgatóság, illetve a felügyelőbizottság részére készített jelentések mindenkor a jogszabály által előírt tartalommal készüljenek.

A meggett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Kételem a Biztosítót, hogy a terjesztett illetve jövőben terjesztetni kívánt termékek terméktervét minden esetben a jogszabályoknak megfelelő tartalommal készítse el.

10. Kételem a Biztosítót, hogy a tartalékolási szabályzatát minden esetben a jogszabályokban foglaltaknak megfelelő tartalommal készítse el.

11. Kételem a Biztosítót, hogy a panaszkezelése vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban

- a) a panaszkezelési szabályzatát mindenkor a hatályos jogszabályi előírások szerint alakítsa ki, így abban mindenkor a PBT aktuális elérhetőségét tüntesse fel,
- b) a panaszra adott választ minden esetben oly módon küldje meg, ami kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját,
- c) panasznyilvántartását a jogszabályban foglaltak szerinti tartalommal alakítsa ki, így abban a panasz megvalósultságát rögzítse az annak rendezésére, megoldására szolgáló intézkedések leírását, az intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezését, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokait,
- d) minden esetben tegyen eleget az írásbeli ügyfélpanaszok megválaszolásának rendjét – határidőjét – szabályozó jogszabályi rendelkezéseknek,
- e) hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási és ellenőrzési rendszert, amely lehetővé teszi mindenkor a biztosítási titok megtartását a telefonon történő panaszkezelés esetében is.

A meggett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. Kételem a Biztosítót 7.000.000,- Ft, azaz hétmillió forint felügyeleti bírság megfizetésére.

13. Kételem a Biztosítót 3.000.000,- Ft, azaz hárommillió forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott fogyasztóvédelmi és felügyeleti bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől számított 30 (harminc) napon belül kell az MNB hatósági bírság és kötségtérítés fizetése bankszámlájára (19017004-01678000-30900002) – „fogyasztóvédelmi bírság”, illetve „felügyeleti bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni. A bírságok önkéntes befizetésének elmaradása esetén azokat az MNB megkeresésére az állami adóhatóság adók módjára hajtja be. 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 365-öd 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 felhívja a Biztosító figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozati kötelezéseknek nem, vagy nem teljes körben, illetve késedelmesen tesz eleget, az MNB-nek jogszabályban biztosított intézkedések alkalmazására van lehetősége, ideértve a bírság kiszabását is.

Az MNB eljárása során eljárási költség nem merült fel.

4. Kételem a Biztosítót, hogy a számviteli eljárásait és ezekre vonatkozó belső szabályozó dokumentumait, továbbá adatszolgáltatásait illetően:

- a) számlarendjét – annak valamennyi részdokumentumára kiterjedően, az egyértelmű hozzárendeléseket megteremtve – a jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítsa ki,
- b) beszámolási és könyvvezetési, e körben kiegészítő a leltárkészítéssel kapcsolatos kötelezettségeinek a jövőben minden esetben a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tegyen eleget; ennek körében a leltárakat a könyvelő üzleti év végi zárásához, a beszámolója elkészítéséhez a mérleg-kétdimenziós alátámasztására alkalmasan, a jogszabályok tartalmi és alaki előírásainak mindenben megfelelően készítse el,
- c) a jövőben a könyvelő üzleti év végi zárásához, a beszámoló elkészítéséhez a mérleg-kétdimenziós alátámasztásához szükséges leltár összeállítására, e kötelezettsége teljesítése keretében a főkönyvi könyvelés és az analitikus nyilvántartások adatai közötti egyeztetést az üzleti év mérleg-fordulónapjára vonatkozóan minden esetben teljes körben végezze el,
- d) gondoskodjon olyan számviteli információs rendszerről, ami lehetővé teszi, hogy az átvezetési (függő) számlák is analitikával alátámasztottak legyenek, mely által a jogszabályban foglaltaknak megfelelően megvalósulhat a főkönyv és az analitika egyeztetése az átvezetési (függő) számlák tekintetében is,
- e) a felügyeleti adatszolgáltatási táblák kitöltésére vonatkozó jogszabályi előírásokat a jövőben maradéktalanul tartsa be.

Az a)-d) pontokkal kapcsolatban meggett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. Kételem a Biztosítót, hogy alakítsa ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszer, mely a jogszabályi előírásokkal összhangban maradéktalanul lehetővé teszi, hogy

- a) minden szükséges esetben és mindig megfelelő tartalommal állítsa ki a fedezetet igazoló dokumentumot,
- b) az ügyfélmegkereséseket az iktatórendszerében a valóságnak megfelelő adatokkal rögzítse.

A meggett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. A Biztosító biztosítási tevékenysége, valamint az azzal közvetlenül összefüggő tevékenységei kiszervezésével kapcsolatban kételem a Biztosítót, hogy az ügymenet kiszervezésére vonatkozó belső szabályzatát a jogszabályoknak megfelelően készítse el.

A meggett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Kételem a Biztosítót, hogy a biztosítási tevékenységének ellátásához használt informatikai rendszer biztonságával kapcsolatban gondoskodjon

- a) a biztonsági kockázatokkal arányos módon arról, hogy a felhasználók adminisztrációjára (hozzáférési szintek, egyedij jogosultságok, engedélyezésük, felelősségi körök, hozzáférés naplózása, rendkívüli események) vonatkozó rendszer szabályozott, ellenőrzhető és rendszeresen ellenőrzött legyen,
- b) a jogszabályoknak megfelelő, a létfontosságú üzleti folyamataira vonatkozó, az üzletmenet folytonosságát, valamint az üzletmenet folytonosság kritikus időn belüli helyreállításra alkalmas IT katasztrófaelhárítási tervről, és tesztelje azokat, hogy működőképességük biztosított legyen.

A meggett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. Kételem a Biztosítót, hogy vállalatirányítása keretében:

- a) a felügyelőbizottság a jövőben mindenkor az irányadó jogszabályoknak megfelelően, az ott előírt feladatok teljes körére kiterjedően lassa el a belső ellenőrzési szervezet tevékenységének irányítását, ennek megfelelően legalább naptári negyedévente tárgyalja meg a belső ellenőrzési feladatkört ellátó személy által készített jelentésekbe foglalt végrehajtását, és dolgozzon ki javaslatokat, ajánlásokat a belső ellenőri jelentésben foglalt megállapításokkal összefüggésben,