

Iktatószám: 1188-2/2016
Ügyintéző: dr. Garay Ildikó
Tárgy: átfogó vizsgálat lezárása

H-ÉJ-II-B-3/2016. számú határozat

A Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9-9.) (MNB) által a CIG Pannónia Életbiztosító Nyilvánosan 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. Kételezem a Biztosítót, hogy vállalatirányítása keretében:

- a) a felügyelőbizottsága a jövőben mindenkor az irányadó jogszabályoknak megfelelően, az ott előírt feladatok teljes körére kiterjedően lássa el a belső ellenőrzési szervezet tevékenységének irányítását, azaz a felügyelőbizottsága a törvényi kötelezettségeinek megfelelően legalább naptári negyedévente tárgyalja meg a belső ellenőrzési feladatkört ellátó személy által készített jelentéseket, továbbá megdölgözzön ki javaslatokat, ajánlásokat a belső ellenőrzési jelentésben foglalt megállapításokkal összefüggésben;
- b) rögzítse SZMSZ-ében a Vezérigazgatói 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) hozzon létre és tartson fenn olyan, hatékony döntéshozatali eljárásokat és szervezeti felépítést, amelyek világosan meghatározzák a beszámolási útvonalat, felosztási eljárásokat és felelősségeket, továbbá ennek körében biztosítsa a kockázatkezelési funkció függetlenségét;
- d) a jövőben olyan compliance tevékenységre vonatkozó éves megfelelési tervet készítsen, amely részletesen tartalmazza az adott évben vizsgálandó területeket, és egyéb feladatokat, a szükséges kapacitást és ütemezést, továbbá a megfelelési feladatkört ellátó személy által az igazgatóság, illetve a felügyelőbizottság részére készített éves jelentések mindenkor a jogszabály által előírt tartalommal készüljenek.

A megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. Kételezem a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemei körében, általános szerződési feltételeiben:

- a) küszöbölje ki a szerződő félre és a biztosítóra hátrányos voltát annak a szerződési feltételnek, amelynek értelmében, ha az életkor helytelen bevallása következtében a biztosítási fedezet díját a valóságos befutási kor után járódnál alacsonyabb összegben állapították meg, abban az esetben a Biztosító a szolgáltatását a tényleges belépési kornak megfelelően nyújtja;
- b) teljes körűen határozza meg a szerződő díjmódosítás esérére vonatkozó jogait, illetve kötelezettségeit;
- c) rögzítse a közlési kötelezettség teljesítése során a Biztosító által köztételt megválaszolatlanul hagyásának következményeit;
- d) teljes körűen és egyértelműen határozza meg a szerződő ügyleti döntéshozatali függő kedvezmények mértékét;
- e) az Alkony Életbiztosítás esetében törölje az arra vonatkozó rendelkezéseket, amely alapján a Biztosító a kockázatviselés kezdetét követően hat hónapot meghaladó időszakban korlátozza vagy csökkenti a szolgáltatást;
- f) törölje az arra vonatkozó rendelkezéseket, amely szerint a Biztosító a közlési, illetve változás-bejelentési kötelezettség megsértése esetén a szerződést felmondhatja;
- g) küszöbölje ki a szerződés díjmentesítés miatti megszűnésére vonatkozó rendelkezések szerződő félre, illetve biztosítóra hátrányos voltát, és a megszűnés időpontját minden esetre vonatkozóan egyértelműen szabályozza;
- h) figyelem felhívására alkalmas módon jelölje a díjmentesítés esetén az életbiztosítási szerződésre vonatkozó jogszabályi rendelkezésektől eltérő módon alkalmazott jogkövetkezményeket, továbbá küszöbölje ki a szerződés díjmentesítés miatti megszűnésére vonatkozó rendelkezések szerződő félre, illetve biztosítóra hátrányos voltát;
- i) egyértelműen rögzítse azokat az eseteket, melyeket nem tekint biztosítási eseménynek;

- a) alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási és ellenőrzési rendszert, amely maradéktalanul lehetővé teszi a jogszabályi előírásoknak megfelelő jegyzőkönyv elkészítését, továbbá a Biztosító panaszokkal kapcsolatos kötelező tájékoztatókra vonatkozó kötelezettsége teljesítésének a Biztosító vezetésébe, a belső ellenőrzés, valamint a felügyeleti hatóság által történő ellenőrzését;
- e) minden esetben teljes körűen válaszolja meg az ügyfelek panaszbeadványait;
- f) az ügyfele számára a jogorvoslati fórumok elérhetőségéről megfelelő tartalmú és aktualizált tájékoztatót nyújtson, továbbá a jogszabályi előírásoknak megfelelően módosítsa a panaszkezelési szabályzatát.

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

5. Kételezem a Biztosítót, hogy alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely a jogszabályi előírásokkal összhangban maradéktalanul lehetővé teszi, hogy

- a) a Biztosító a jogszabályi előírásokkal összhangban eleget tudjon tenni az ajánlati nyilatkozatok tényleges beérkezését tartalmazó nyilvántartás vezetésére vonatkozó kötelezettségének;
- b) a Biztosító képes legyen a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások első biztosítási díjának biztosítási szerződési feltételek szerinti jóváírására és befektetésére.

A megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Kételezem a Biztosítót, hogy a számviteli eljárásait és az 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 könyvvézetési, e körben kiemelten a leltározással és leltárkészítéssel kapcsolatos kötelezettségének a jövőben minden esetben a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tegyen eleget; ennek körében a leltárakat a könyvei Üzleti év végi zárásához, a beszámolója elkészítéséhez és a mérleg tételeinek alátámasztására alkalmasan, a jogszabályok tartalmi és alaki előírásainak mindenben megfelelően készítse el;
- c) a jövőben a könyvek üzleti év végi zárásához, a beszámoló elkészítéséhez, a mérleg tételeinek alátámasztásához szükséges leltár összeállítás során, e kötelezettsége teljesítése keretében a főkönyvi könyvelés és az analitikus nyilvántartások adatai közötti egyeztetést az üzleti év mérleg-fordulónapjára vonatkozóan minden esetben teljes körűen végezze el;
- d) gondoskodjon olyan számviteli információs rendszerrel, ami lehetővé teszi, hogy az átvezetési (függő) számlák is analitikus 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 előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30-ig igazolja az MNB felé.

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

A megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. Felhívom a Biztosítót, hogy a pénzügyi és a terrorizmus finanszírozása megelőzése és megakadályozása területén fennálló kötelezettségei körében

- a) a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően dolgozza át a szerződő azonosításával kapcsolatos tényleges tulajdonosra vonatkozó nyilatkozatokon a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet képviselőjére vonatkozó részeket;
- b) a kötelező bejelentésekhez valamennyi esetben mellékelje a benne foglalt adat, tény, vagy körülmény ismertetését alátámasztó dokumentumokat;

- a) a Baleset és Egészség általános szerződési feltételek esetében küszöbölje ki a biztosító mentesülésére vonatkozó rendelkezések szerződő félre, illetve biztosítóra hátrányos voltát, és a mentesülési okokat a biztosítási szerződések rendelkezéseinek megfelelően szabályozza;
- k) a Nyugdíj Kötvény nyugdíjbiztosítás termék esetében egyértelműen, megtevesztő mulasztást nélkülöző módon határozza meg, hogy a tartam meghosszabbítása a szerződésen jóváírt biztosítási díj után járó adókevezmény visszafizetésének következményével jár-e;
- l) a nyugdíjbiztosítási termékek érintőben a járadékszolgáltatásaira vonatkozó szerződési feltételeit egyértelműen határozza meg;
- m) egyértelműen határozza meg a befizetett eseti díjakon érvényesített levonások mögötti – az ügyfeleknek nyújtott tényleges – szolgáltatásokat;
- n) rendelkezzen arról, hogy a technikai kamatláb jogszabályban rögzített legnagyobb mértéke módosuláskor esetében a Biztosító a szerződési feltételekben meghatározott technikai kamatlábat milyen irányban, illetve milyen mértékben jogszerűen egyoldalúan módosítsa;
- o) rögzítse a szerződő fél számíjáról levont terhelések levonási sorrendjét;
- p) a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékekhez kapcsolódó eszközalapokat terhelő költségeket pontosan határozza meg a szerződési feltételekben.

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

3. Kételezem a Biztosítót, hogy az életbiztosítási szerződés megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyfél-tájékoztatási kötelezettségei körében:

- a) életbiztosítási szerződés feltételeiben a jogszabályi előírásokkal összhangban rögzítse a biztosítási szerződést érintő díjkevezmények és költségek módosításáról szóló tájékoztatás módját;
- b) a jogszabályi előírásokkal összhangban határozza meg valamennyi, a szerződő által befizetett első vagy egyszeri díjból a szerződés 30 napon belüli felmondása esetén visszatartott költség lehetséges mértékét;
- c) az ügyfél-tájékoztatás céljait az alkalmazott szerződés feltételeiben figyelem felhívására alkalmas módon szerepeltesse a szerződő által teljesített befizetésekkel való elszámolás határidejére vonatkozó, a jogszabályi rendelkezésektől eltérő módon alkalmazott jogkövetkezményeket;
- d) az életbiztosítási termékkel összefüggésben alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely maradéktalanul lehetővé teszi, hogy a Biztosító a jogszabályi előírásokkal összhangban, bizonyítható és azonosítható módon, a jogszabályi határidőben tájékoztassa a szerződő felet a szerződés létrejöttéről;
- e) a szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatásban az ügyfél figyelmét valamennyi, őt a szerződés rendkívüli felmondása esetén megillető jogra hívja fel;
- f) az életbiztosítási termékkel összefüggésben alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely a jogszabályi előírásokkal összhangban maradéktalanul lehetővé teszi, hogy a Biztosító az évente kötelező, valamint a szerződés megszűnéséhez kapcsolódóan előírt tájékoztatásokat valamennyi esetben a jogszabály által előírt tartalommal és a jogszabályi határidőt megtartva, ellenőrizhető módon teljesítse az ügyfelei részére;
- g) a biztosítási titok megtartására és kiadására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek minden esetben tegyen eleget, így biztosítási titok csak arra jogosult személynek adjon ki;
- h) biztosítsa, hogy az ügyfél a biztosítási szerződés jellemzőire vonatkozóan törvény által előírt részletes írásbeli tájékoztatást a Biztosító által alkalmazott elektronikus ajánlatfelvételi eljárás során is, még az ajánlatfelvelet megkötésénél megelőzően, továbbá valamennyi esetben külön és a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal nyilatkoztassa az ajánlattevőt a megkötendő szerződéssel összefüggő tájékoztatások átvételéről.

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

4. Kételezem a Biztosítót, hogy a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban

- a) panasznyilvántartást a jogszabályban foglaltak szerinti tartalommal vezesse;
- b) minden esetben tegyen eleget az írásbeli ügyfélpaszok megválaszolásának rendjét – határidejét – szabályozó jogszabályi rendelkezéseknek;
- c) az ügyfélmegkereséseket minden esetben tartalmaznak megfelelően bírálja el, amennyiben azok a biztosító gyakorlatja, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt, kifogást tartalmaznak, a panaszkezelésre irányadó jogszabályi rendelkezések szerint járjon el;

2/83

- a) alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási és ellenőrzési rendszert, amely lehetővé teszi, hogy a Biztosító a jogszabályi előírásokkal összhangban maradéktalanul eleget tudjon tenni az okirát- és adatmegőrzési kötelezettségei teljesítésének;
- d) a tényleges tulajdonos kitételeivel kapcsolatban felmerült kétértelmű esetekben minden esetben szólítsa fel ügyfeleit a bíróság tulajdonosra vonatkozó (ismételt) írásbeli nyilatkozatát.

A megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. április 30-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Kételezem a Biztosítót, hogy a biztosítási tevékenységének ellátásához használt informatikai rendszer biztonságával kapcsolatban

- a) gondoskodjon a jogszabályi kockázatokkal arányos módon arról, hogy a felhasználók adminisztrációjára (hozzáférési szintek, egyedi jogosultságok, engedélyezés, felelősségi körök, hozzáférési naplózás, rendkívüli események) vonatkozó rendszer szabályozást, ellenőrizhető és rendszeresen ellenőrzött legyen;
- b) gondoskodjon a jogszabályoknak megfelelő, a létfenntartásig üzleti folyamataira vonatkozó, az üzletmenet folytonosság, valamint az üzletmenet folytonosság kritikus idők belüli helyreállítására alkalmas IT katasztrófa elhárítási tervről, továbbá megfelelően tesztelje azokat, hogy működőképességgel biztosított legyen.

A megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2016. július 31-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. Figyelemztem a Biztosítót, hogy a nyilvánosan forgalomba hozott értékpapírokkal kapcsolatos tájékoztatói kötelezettségeinek teljesítése körében a jövőben

- a) az éves jelentését képező egyedi és összevont (konszolidált) kibocsátói nyilatkozatokat mindenkor a jogszabályban előírt tartalommal tegye meg;
- b) az éves jelentés részét képező, IFRS-ek szerint készített összevont (konszolidált) beszámolóját az IFRS 12 standard B12 és B13 bekezdésében foglaltaknak megfelelően készítse el.

11. Kételezem a Biztosítót 6.000.000,- Ft, azaz hatmillió forint felügyeleti bírság megfizetésére.

12. Kételezem a Biztosítót 3.000.000,- Ft, azaz hárommillió forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kibocsátó fogyasztóvédelmi és felügyeleti bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől számított 30 (harminc) napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségterítés fizetése bankszámlájára (19017004-01678000-30900002) – „fogyasztóvédelmi bírság”, illetve „felügyeleti bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számnak felhárításával – 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 alapkamatt kétszeresének 365-dő része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék. A késedelmi pótlékok az MNB hivatalozott számú számlájára kell befizetni, a határozat számnak felhárításával, „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 körűen, 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.

A határozat ellen közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek nincs helye. Az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egy részvevője a határozat felülvizsgálatát a közéleti számított 30 (harminc) napon belül jogszabályértékre hivatkozva a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságot keresettel kérheti. A keresetlevelet – a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címzve – az MNB-nél kell 3 (három) példányban benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívüli bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tar. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevelében vagy az alperes közigazgatási szerv kereseti ellenkérelmének kézhezvételétől számított 8 (nyolc) napon belül írásban kérheti. Ennek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.