



Iktatószám: 13660-239/2021.
Ügyintéző: Törökné dr. Monoki
Petra
Dr. Leskó Athéné
Dr. Babinka-Horváth
Bettina
Tárgy: átfogó vizsgálat lezárása

H-JÉ-II-B-53/2021. számú határozat

A **SIGNAL IDUNA Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál** (székhely: 1123 Budapest, Alkotás utca 50.) (**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. Kötelezi a Biztosítót, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (**kgfb**) 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 jövőben
 - a) a jogszabály által előírt határidőben eleget tegyen a szerződés létrejöttével kapcsolatban a kötvény- és kárnyilvántartó szerv felé fennálló értesítési kötelezettségének;
 - b) csak olyan esetben kezelje az ajánlattól eltérően a szerződéseket, ha az ajánlat módosítására vonatkozó javaslattételi jogával a jogszabályi határidőben és igazolható módon élt;
 - c) a jogszabály által előírt határidőben eleget tegyen a díjhátralékos szerződések esetében az üzemben tartó felé fennálló fizetési felszólítási kötelezettségének;
 - d) elutasítson minden olyan ajánlatot, amelyet a biztosítási időszak kezdetét hatvan nappal megelőzően tettek;
 - e) a nem írásban létrejött szerződések esetében minden esetben eleget tegyen a szerződés tartalmával egyező tartalmú okirat (kötvény) kiállítására és annak a szerződő fél rendelkezésére bocsátására vonatkozó kötelezettségének;
 - f) a jogszabályban foglalt határidőben tegyen eleget a szerződés A00 osztályba való visszasorolására vonatkozó kötelezettségének, amennyiben a szerződés besorolásához szükséges adatok a biztosítási időszak kezdetét követő 60. nap elteltével továbbra sem beazonosíthatók.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. A befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékeivel összefüggésben a Biztosítót
 - a) figyelmezteti, hogy a szerződés ügyfél általi, a szerződés létrejöttéről szóló értesítés kézhezvételétől számított 30 napon belül történő felmondása esetében a szerződés megszűnésére tekintettel nyújtott ügyfél-tájékoztatásban a levont költségeket a jövőben mindenkor teljeskörűen tüntesse fel;

- b) kötelezi, 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 szerződő részére évente kötelezően nyújtandó tájékoztatásban a biztosítási szerződés aktuális szolgáltatási és visszavásárlási értékét mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően jelenítse meg;
- c) kötelezi, 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 az informatikai rendszereiben az ügyfél rendelkező jognyilatkozatait tartalmazó dokumentumok beérkezési idejeként azok tényleges – dokumentumokkal alátámasztott – beérkezési idejét rögzítse.

A fenti, b) és c) alpontban foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 3. A visszaélések kezelésével kapcsolatban a Biztosítót
 - a) kötelezi, hogy a kárrendezés utólagos ellenőrzése területén alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban lehetővé teszi a visszaélések hatékony kiszűrését;
 - b) figyelmezteti, hogy a „Kiszervezett tevékenységek ellenőrzése a gépjármű és vagyon kárrendezésében” elnevezésű belső szabályzatát a jövőben az érintett terület bármely jelentős változása esetén minden esetben vizsgálja felül.

A fenti, a) pontban foglalt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 4. Az informatikai biztonsággal összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően
 - a) gondoskodjon az informatikai rendszer kockázatokkal arányos védelméről, a biztonsági kockázatelemzés során feltárt kockázatok naprakész nyilvántartásáról és az indokolt védelmi intézkedések megvalósításáról;
 - b) vizsgálja felül a tűzfalszabályait, és a kockázatokkal arányosan korlátozza a biztonsági kockázatok növelő protokollok használatát, valamint az egyes szegmensek egymás közötti és az Internet irányába történő forgalom engedélyezésénél alkalmazza a legkisebb, szükséges jogosultság elvét;
 - c) gondoskodjon az informatikai rendszer működése szempontjából kritikus folyamatok eseményeinek érdemi értékeléséről, a biztonsági incidensek megfelelő kezeléséről;

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 5. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzésével és megakadályozásával összefüggésben figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben
 - a) az elektronikus úton történő ügyfélazonosítási és átvilágítási folyamatot csak abban az esetben folytassa le, ha megfelelő az ügyfél arcának és az igazoló okmányoknak a megvilágítása, az okmányokról készített képek élessége (fókuszáltsága), az arckép felismerhetősége, valamint az azonosító okmányokon rögzített személyes adatok olvashatóak és az azonosító okmányok minden biztonsági eleme beazonosítható;
 - b) a kijelölt személlyel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének mindenkor határidőben tegyen eleget;

- c) a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzésére és megakadályozására vonatkozó belső szabályzatában a kijelölt személy pénzügyi információs egységként működő hatóság felé történő bejelentésének eljárásrendjét mindenkor teljeskörűen rögzítse;
- d) a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzésére és megakadályozására vonatkozó belső szabályzatának felülvizsgálatát minden esetben a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint az irányítási rendszer vagy az érintett terület bármely jelentős változása esetén, de évente legalább egyszer és dokumentált formában végezze el;
- e) a vonatkozó jogszabályi rendelkezések szerint mindenkor rendelkezzen a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása szempontjából kockázatos ügyfél és szokatlan ügylet kiszűrését biztosító szűrőrendszerére és a monitoring tevékenységére vonatkozó belső szabállyal;
- f) a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzésével és megakadályozásával, valamint az Európai Unió és az ENSZ BT által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedésekkel összefüggő tevékenység ellátásában részt vevő szolgáltató vezetőjének és foglalkoztatottjának a képzését a vonatkozó jogszabályi határidőben minden esetben végezze el;
- g) bejelentés alapjául szolgáló adat, tény, körülmény felmerülése esetén a bejelentést haladéktalanul továbbítsa a NAV Pénzmosás és Terrorizmusfinanszírozás Elleni Iroda felé.

A fenti a)-b) és f)-g) pontban foglalt figyelmeztetéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Kötelezi a Biztosítót arra, hogy kárrendezési tevékenységével összefüggésben alakítson ki olyan szabályozást, valamint alakítson ki és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban maradéktalanul lehetővé teszi a belső szabályzatokban előírt határidőknek történő megfelelést, továbbá a szerződési feltételekben rögzített határidő teljesítése megfelelőségének felügyeleti hatóság általi ellenőrzését.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Kötelezi a Biztosítót a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékeivel összefüggésben, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a szerződési feltételekben
- a) rögzítse a biztosítási esemény bejelentésének módját;
 - b) mellőzze az arra vonatkozó rendelkezést, hogy a szerződő jognyilatkozata a Biztosító központjába való beérkezéssel hatályosul.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. Figyelmezteti a Biztosítót a kgfb termékével összefüggésben, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a jövőben a szolgáltatása teljesítéséhez szükséges dokumentumok körét a törvényi rendelkezéseknek megfelelően határozza meg.
9. Figyelmezteti a Biztosítót a csoportos balesetbiztosítási termékével összefüggésben, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, illetve az ügyfél-tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban a szerződési feltételekben a jövőben mindenkor
- a) határozza meg a szerződés létrejöttére vonatkozó rendelkezéseket;
 - b) határozza meg a lényeges körülmények változására vonatkozó bejelentési kötelezettség határidejét;
 - c) rögzítse, hogy a biztosítónak kell bizonyítani a mentesülés fennállásának feltételeit;
 - d) határozza meg több vagyontárgyra vonatkozó szerződés esetére is a közlési, változásbejelentési kötelezettség megsértésének jogkövetkezményét.
10. Számviteli eljárásaival összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy
- a) belső szabályozásában a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően egyértelműen határozza meg a szigorú számadás alá vont bizonylatok és nyomtatványok kezelésére, nyilvántartására, elszámoltatására, valamint ellenőrzésére vonatkozó szabályokat;
 - b) a letétkezelői igazolások alaki és tartalmi elemei mindenkor feleljenek meg a vonatkozó jogszabályi előírásoknak.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. Vállalatirányítása és belső kontrollrendszere vonatkozásában kötelezi a Biztosítót, hogy
- a) javadalmazási politikáját a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően úgy alakítsa át, hogy az a változó javadalmazási komponens lényeges részének kifizetése esetében alkalmazzon – legalább hároméves – halasztást;
 - b) a kockázatkezelési bizottság működését szabályzatban rögzítse.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. A kötelezi a Biztosítót, hogy befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékei esetében a 15. és 20. év közötti TKM értékeket a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően minden köztes évre külön-külön mutassa be.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

13. A biztosítástechnikai tartalékokkal és a tőkekövetelményekkel kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy a jövőben a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően határozza meg
- a unit-linked szerződések Szolvencia II szerinti tartalékát, azaz a legjobb becslés értéke a jövőbeni pénzáramok jelenértékének valószínűséggel súlyozott átlagának feleljen meg, amelyet a vonatkozó kockázatmentes hozamgörbe figyelembevételével kell kiszámítani;
 - a kockázati ráhagyást, így azt a biztosítási ágazatok között úgy ossza fel, hogy az a biztosítási és viszontbiztosítási kötelezettségek portfóliójának teljes időtartama alatt megfelelően tükrözze a biztosítási ágazatoknak a szavatolótőke-szükségletéhez való hozzájárulását.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

14. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy
- a kgfb termékhez kapcsolódó levelek közlése során az igazolható módon történő megküldésre vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
 - gondoskodjon a kgfb szerződés besorolásához kapcsolódó értesítő levelek határidőben történő megküldéséről;
 - a függő biztosításközvetítőre vonatkozó tájékoztatás nyújtása során a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
 - a károsult kártérítési igényével összefüggő tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
 - az életbiztosítási termékismertető tartalmának kialakítására és a szerszerződéskötést megelőző átadására vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
 - a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokhoz kapcsolódó éves számlaértesítőt mindenkor a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő tartalommal bocsássa rendelkezésre;
 - mindenkor gondoskodjon a kiemelt információkat tartalmazó dokumentum jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

15. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban felhívja a Biztosítót, hogy a telefonon közölt szóbeli panaszok jegyzőkönyvbe vételére, illetve az azok megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be.

A fenti felhívással kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2022. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

16. Kötelezi a Biztosítót
- a jelen határozat rendelkező részének 1-2., 3. a), 4., 6-9., 11. a) és 13. pontjában pontjában jelzett és a határozat indokolásának I-II., III.1., IV., VI-IX., XI.1. és XIII.

pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 17.500.000,- Ft, azaz tizenhétmillió-ötszázezer forint, valamint

- b) a jelen határozat rendelkező részének 5. pontjában jelzett és a határozat indokolásának V pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 2.500.000,- Ft, azaz kétmillió-ötszázezer forint,

összesében 20.000.000,- Ft, azaz húszmillió forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.

17. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 14. a)-b), d)-g), és 15. pontjában jelzett és a határozat indokolásának XIV.1-XIV.2, XIV.4-XIV.7 és XV. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 10.000.000,- Ft, azaz tízmillió 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 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 teljesszűren, 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 képviselet 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.

A határozat a hivatkozott jogszabályhelyeken, valamint az MNB tv. 42. § d) pontján és 49/C. § (1)-(2) bekezdésén alapul.

A határozat meghozatalára az MNB nevében, az MNB tv. 4. § (9) bekezdésében és 39. § (1) bekezdés i) pontjában biztosított hatáskörben, az MNB tv. 13. § (1) bekezdésére és a (11) bekezdés a) pontjára figyelemmel, a Magyar Nemzeti Bank egyes hatósági döntéseivel kapcsolatos hatáskörgyakorlás, valamint a hatáskör gyakorlója helyettesítésének részletes szabályairól szóló 45/2019. (XII. 18.) MNB rendelet (**MNB rendelet**) 2. § (6) bekezdés d) pontja, továbbá helyettesítés esetén a 7. § (1) bekezdés b) pontja alapján került sor. A határozat aláírására az MNB rendelet 6. §-ában foglaltak alapján került sor.

Az MNB tv. 77. § (1) bekezdése szerint a bírságot a kiszabásáról hozott döntés véglegessé válásától számított harminc napon belül kell a döntésben megjelölt számlára befizetni. A késedelmi pótlék MNB általi felszámításának lehetőségét az MNB tv. 55/A. § (1) bekezdése, illetve az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (**Ákr.**) 135. §-a biztosítja. Az MNB által kiszabott bírságnak az állami adóhatóság útján történő behajtásának lehetősége az MNB tv. 55/A. § (1) bekezdésén, illetve az Ákr. 132. §-án és 134. § (1) bekezdésén alapul.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás az MNB tv. 46. § (2) bekezdés 18. pontján, az Ákr. 112. §-án, 113. § (1) bekezdés a) pontján, 114. § (1) bekezdésén, a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 6. §-án, 12. § (1) bekezdésén, 13. § (3) bekezdés ad) pontján, 17. §-án, 27. § (1) bekezdésén, 29. § (1) bekezdésén, 39. § (1) és (6) bekezdéseiben, 50. § (1) bekezdésén, 77. § (1)-(2) bekezdésén, 157. §-án, a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 72. § (1) bekezdésén, a 608. § (1) bekezdésén, a 630. §-án, valamint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9. § (1) bekezdés a), illetve b) pontján alapul.

A határozat véglegessége az MNB tv. 49/C. § (7) bekezdése, illetve az Ákr. 82. § (1) bekezdés értelmében a határozat közlésével áll be.

Budapest, 2021. október 25.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Szeniczey Gergő

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

helyett

Nagy Koppány

igazgató

Biztosítás- és pénztárfelügyeleti igazgatóság

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT