



Iktatószám: 36869-1/2024
Ügyintéző: dr. Tamás Annamária és
dr. Garádi Péter Rodrigo
Tárgy: átfogó vizsgálat lezárása

H-JÉ-II-B-19/2024. számú határozat

A CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt-nél (székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11.B. ép.) (Biztosító) hivatalból lefolytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; telephelye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) (MNB) az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozza.

1. A tevékenysége egyes elemeinek kiszervezésével kapcsolatban a Biztosítót
 - a) kötelezi, hogy hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási rendszert, amely maradéktalanul biztosítja a kiszervezési tárgyú szerződések teljes körű nyilvántartását, így rögzíti a szerződés aláírásának napját és – a kiemelten fontos kiszervezési szerződések esetében – az MNB felé történő bejelentés dátumát, továbbá lehetővé teszi a kiszervezési tárgyú szerződések MNB általi teljes körű ellenőrizhetőségét;
 - b) figyelmezteti, hogy a jövőben kiemelten fontos feladatkör, illetve tevékenység kiszervezése esetében a kiszervezés ekkénti minősítését minden esetben megfelelően végezze el, és a kapcsolódó jogszabályi többletkövetelményeknek valamennyi érintett szerződés esetében mindenkor tegyen eleget;
 - c) figyelmezteti, hogy a fizetőképességről és pénzügyi helyzetről szóló jelentésében és a rendszeres felügyeleti jelentésében a jövőben mindenkor ismertesse minden kritikus vagy fontos működési feladatkör vagy tevékenység – így az aktuáriusi tevékenység – kiszervezését is.

A fenti a) pontban előírt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. A Biztosítót a kockázatkezelési rendszerrel kapcsolatban
 - a) kötelezi, hogy gondoskodjon valamennyi releváns kockázatot lefedő, a kockázati profilhoz illeszkedő limitrendszer és kockázati stratégia kialakításáról, mely hozzájárul és elősegíti a prudens működés megvalósítását;
 - b) kötelezi, hogy alakítson ki olyan kockázatvállalási folyamatot, amely rögzíti és a kockázatvállalás során automatikusan limitálja a jóváhagyó személyek belső ügyrend szerinti kockázatvállalási jogosultságát;
 - c) figyelmezteti, hogy a vezető kockázatkezelő a jövőben minden esetben igazolja az aláírásával a kockázatkezelési feladatkör ellátása során készített számításokat, értékeléseket és jelentéseket.

A fenti a)-b) pontban előírt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. A megfelelőségi feladatkör tekintetében a Biztosítót
 - a) kötelezi, hogy jövőben a feladatkör vizsgálatai a jogszabályban foglaltaknak megfelelően terjedjenek ki a Biztosító minden lényeges működési területére;
 - b) figyelmezteti, hogy a jövőben a feladatkörre vonatkozó belső szabályozásban mindenkor teljeskörűen szabályozza annak működését és folyamatait.

Az a) pontban előírt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. Kötelezi a Biztosítót, hogy a Casco flotta termék esetében minden újonnan hatályba lépő díjtarifához készítsen új díjkalkulációt, vagy módosítsa a korábbi díjkalkulációját az éppen aktuális paramétereknek megfelelően úgy, hogy a hatályos termékterv mindig tartalmazza a díjkalkulációban alkalmazott módszertant, a díjkalkulációs paramétereket és azok kárstatisztikai alátámasztottságát.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. Az informatikai biztonsággal összefüggésben arra kötelezi a Biztosítót, hogy
 - a) válassza szét hálózati szinten a teszt és az éles informatikai környezetét, valamint szüntesse meg a belső hálózatában lévő alkalmazások közvetlen elérését az internetről és helyezze őket egy DMZ zónába;
 - b) gondoskodjon a rendszer biztonsági kockázattal arányos vírus- és más rosszindulatú program elleni védelméről, ennek keretében végezze el a kártékony kód elleni védelmi megoldásának teljes körű telepítését, és a biztonsági kockázatokkal arányosan alakítson ki és működtessen olyan folyamatot, mely biztosítja a hálózatán üzemelő eszközökön a kártékony kód elleni védelmi rendszer telepítettségének rendszeres ellenőrzését, jelentését. A Biztosító vizsgálja felül továbbá a vírusvédelmi rendszerének biztonsági beállításait, és a kockázatokkal arányosan erősítse azokat, beleértve az USB Store típusú adathordozók csatlakoztathatóságának, olvashatóságának általános jogait, továbbá a Microsoft Windows alapú szervereken üzemelő kártékonykód elleni védelmi megoldását, és a kockázatokkal arányosan biztosítsa olyan védelmi megoldás használatát esetükben is, mely teljes értékű központi felügyelettel rendelkezik;
 - c) a kockázatokkal arányosan frissítse a biztonsági beállítások erősítésére, egységesítésére szolgáló „hardening” eljárásokat és ellenőrzési folyamatot az adatbázisai esetében, és biztosítsa azok alkalmazását adatbáziskörnyezeteiben, továbbá gondoskodjon arról, hogy a végfelhasználók és a kiemelt jogosultságokkal elvégzett tevékenységek naplózása megvalósuljon;
 - d) a jövőben folyamatosan gondoskodjon az informatikai biztonsági rendszer önvédelmére, kritikus elemei védelmének zártságára vonatkozó ellenőrzések teljeskörűségéről az internet irányából elérhető szolgáltatásai esetében, valamint részletesen szabályozza és erősítse a biztonsági vizsgálatok folyamatát és eredményeinek feldolgozását, beleértve a felelőségeket, a kockázatok kezelését és felvállalását. A Biztosító vizsgálja felül és erősítse a biztonsági ellenőrzések folyamatait, gondoskodjon az ellenőrzésbe bevont hálózati szegmensek, eszközök kockázatokkal arányos kibővítéséről, továbbá vizsgálja felül, és erősítse a biztonsági beállítások erősítésére, egységesítésére szolgáló „hardening” elvárásait és annak ellenőrzési folyamatait.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. A gépjármű-kárrendezéssel összefüggésben a Biztosítót
 - a) figyelmezteti, hogy a jövőben mindenkor gondoskodjon e tevékenységének – a jogszabályoknak megfelelő – belső szabályozottságáról;
 - b) kötelezi, hogy alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely maradéktalanul lehetővé teszi a jogszabályokban és a szerződési feltételekben rögzített határidők betartását, illetve ennek a Biztosító belső ellenőrzése és az MNB általi ellenőrzését.

A fenti b) pontban előírt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. A tőke- és tartalékkockázatokkal kapcsolatosan kötelezi a Biztosítót, hogy
 - a) amíg a standard formulát alkalmazza a szavatolótőke-szükségletének számításához, addig a jogszabályi előírásoknak megfelelően számítsa a jövőben a piaci kockázati modul devizaárfolyam-kockázati részmodulját, vagyis pénznemenként külön-külön elvégzett számolás után végezze csak el az összesítést;
 - b) a 2020 és 2022 közötti időszakra vonatkozó Szolvencia II felügyeleti adatszolgáltatásai S.26.04.01.01 jelű, az életbiztosítási tartalékolási technikához hasonlóan kezelt egészségbiztosítási kockázatra vonatkozó táblájában és az S.26.04.01.05 jelű, az életbiztosítási tartalékolási technikáktól eltérően kezelt egészségbiztosítási díj- és tartalékkockázatra vonatkozó táblájában a valóságnak megfelelő adatokat tüntessen fel, az érintett adatszolgáltatásokat ismételtelen nyújtsa be, továbbá a jövőben ezen

adatszolgáltatási táblákat mindenkor a valóságnak megfelelő adatokkal töltsse ki és küldje meg az MNB részére.

- c) a jövőben jogszabályi előírásoknak összhangban értékelje és dokumentálja a biztosítástechnikai tartalékok számítására szolgáló aktuáriusi és statisztikai módszerek megválasztását és alkalmazását;
- d) a Szolvencia II-es biztosítástechnikai tartalékok validálása során az aktuáriusi kiszervezés keretében a partner biztosítói által szolgáltatott számvitelitartalék-értékeket is validálja.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. A termékfelügyelet- és irányítás tekintetében arra kötelezte a Biztosítót, hogy

- a) a jövőben a termékfelülvizsgálatot minden terméke esetében a jogszabályban foglaltaknak megfelelően rendszeresen, legalább évente folytassa le;
- b) a termékfejlesztési, termékjövöhagyási és termékfelülvizsgálati szabályzatában, a termékjövöhagyási és -felügyeleti belső eljárásrendjében a jogszabály által előírt részletességgel rögzítse a termékmódosításra vonatkozó részletszabályokat.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. A Flotta casco termékével összefüggésben figyelmezteti Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, továbbá az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a szerződési feltételekben a jövőben mindenkor

- a) egyértelműen határozza meg a szolgáltatását és világosan jelölje meg a szolgáltatás mértékének megállapításához használt rendszert;
- b) valamennyi kárbejelentési módot szerepeltessen;
- c) teljeskörűen rögzítse a meg nem szolgált díjtöbblet visszafizetésére vonatkozó szabályokat;
- d) mellőzze az olyan rendelkezések alkalmazását, melyek előre, az eset összes körülményének egyedi mérlegelésétől függetlenül – a Biztosító mentesülését eredményezően – súlyosan gondatlannak minősítenek bizonyos magatartásokat;
- e) határozza meg állapotmegőrzési határidőre vonatkozó rendelkezéseket;
- f) rendelkezzen a biztosítási kockázat jelentős növekedése esetében irányadó valamennyi előírásról;
- g) ellentmondástól mentesen szabályozza a szerződő szerződésbe való belépésének lehetőségét;
- h) szerepeltesse, hogy amennyiben a szerződést nem írásban kötötték meg, a biztosító köteles a biztosítási fedezetet igazoló dokumentumot kiállítani;
- i) figyelemfelhívásra alkalmas módon szerepeltesse a biztosító mentesülésének szabályait, a biztosító szolgáltatása korlátozásának a feltételeit, a biztosítási szerződésben alkalmazott kizárásokat és minden, a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen, vagy a felek között alkalmazott kikötéstől eltérő feltételt.

10. Felhívja a Biztosítót, hogy a biztosítási szolgáltatásra jogosult személy kártérítési igényével összefüggő tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be.

A fenti felhívással kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. Felhívja a Biztosítót, hogy a telefonon előterjesztett szóbeli panaszok kezelésére és panasznyilvántartásban történő rögzítésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be.

A fenti felhívással kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 1-9. pontjában jelzett és a határozat I-IX. pontjaiban megállapított jogszabálysértések miatt 10.500.000,- Ft, azaz tízmillió ötszáz ezer forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.

13. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 10. és 11. pontjában jelzett, illetve a határozat indokolásának X. és XI. pontjaiban megállapított jogszabálysértések miatt 500.000,- Ft, azaz ötszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott felügyeleti bírságot a határozat véglegessé válásától számított 30 (harminc) napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségtérítés fizetése bankszámlájára (19017004-01678000-30900002) – „felügyeleti bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni. A bírság 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.

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.

I n d o k o l á s

A VIZSGÁLAT CÉLJA ÉS LEFOLYTATÁSA

Az MNB – a 2023. február 10-én kelt és kézbesített kiértékelő levélben és a 2023. március 2. napján kelt dokumentumbekérő levélben foglaltakra tekintettel – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (**MNB tv.**) 62. §-a, 64. § (1) bekezdésének a) pontja, 64. § (2) bekezdés ca) pontja és 67. § (1) bekezdése alapján 2023. január 18. napjától hivatalból indított ellenőrzési eljárás keretében – korlátozott terjedelmű és mélységű, nem teljes körű – átfogó vizsgálatot (**Vizsgálat**) folytatott le a Biztosítónál. A Vizsgálat részeként az MNB az MNB tv. 67. § (1) bekezdése alapján 2023. május 8. napja és 2023. május 26. napja között helyszíni ellenőrzést tartott a Biztosító székhelyén. A vizsgálat alá vont időszak (**Vizsgált Időszak**) 2020. március 10. napjától a Vizsgálat lezárásának időpontjáig terjedt.

Az MNB a Vizsgálat megállapításait vizsgálati jelentésben (**Jelentés**) foglalta össze, amelyet 2023. szeptember 14. napján – elektronikus úton – kézbesített a Biztosító részére. A Biztosító – a 30 napos határidőt betartva – 2023. október 13-án küldte meg a Jelentésre vonatkozó észrevételeit az MNB részére (**Észrevételek**). Az MNB az Észrevételeket jelen határozat elkészítése során értékelte, figyelembe vette.

A VIZSGÁLAT MEGÁLLAPÍTÁSAI, A MEGÁLLAPÍTÁSOK MINŐSÍTÉSE, AZ ÉSZREVÉTELEK ÉS EGYÉB NYILATKOZATOK ÉRTÉKELÉSE