

H-JÉ-II-B-26/2016 számú határozat

A Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.) (MNB) által a **Wáberer Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál** (székhely: 1211 Budapest, Szállító utca 4.) (Biztosító) lefolytatott átfogó vizsgálat során, az MNB nevében eljáró Pénzügyi Stabilitási Tanács felhatalmazása alapján az alábbi

h a t á r o z a t o t

hozom.

1. Kötelezem/figyelmeztetem a Biztosítót, hogy az ügymenet kiszervezésére irányuló szerződéseit a mindenkori jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő tartalommal kösse meg, jogszabályváltozás esetén azokat megfelelően módosítsa. E körben

- a) a biztosítási titok megtartásának kötelezettségét, az e körben teendő intézkedéseket, az adatvédelem és az adatfeldolgozás szabályait a kiszervezési szerződéseiben rögzítse,
- b) a kiszervezési szerződés felmondásának szabályait a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki,
- c) a kiszervezett tevékenységet végző szolgáltató feladatellátásának minőségére vonatkozó felelősségét a kiszervezési szerződéseiben rögzítse,
- d) a kiszervezett tevékenységet végző szolgáltató lehetőségét alvállalkozó igénybevételére, illetve annak feltételeit mindenkor pontosan rögzítse a kiszervezési szerződéseiben.

A Biztosító a fenti b)-c) pontok szerinti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. Kötelezem/figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a szerződési feltételekben

- a) mindenkor teljes körűen, a jogszabályi rendelkezésekkel összhangban rögzítse a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket,
- b) a szerződő, illetve a biztosított biztosítási szerződésből eredő jognyilatkozat-tételi kötelezettségét, illetve a közlési kötelezettsége elmaradásának következményét a mindenkori jogszabályi rendelkezésekkel összhangban, teljes körűen rögzítse,
- c) szolgáltatásának feltételeit mindenkor a jogszabályi keretek között határozza meg, így szolgáltatása esedékességét ne kösse a bejelentett biztosítási esemény tekintetében indult büntető-, vagy szabálysértési eljárás jogerős befejezéséhez,
- d) a biztosítási szerződésből eredő egyes követelések elévülési idejét mindenkor kimerítően rögzítse,
- e) a kizárásokat és a biztosítási eseményt mindenkor egyértelműen határozza meg.

A Biztosító a fenti b)-c) és e) pont szerinti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. Kötelezem/figyelmeztetem a Biztosítót, hogy az ügyfelek tájékoztatása során

- a) mindenkor a jogszabályoknak megfelelő, teljes körű tájékoztatást adjon a panasztétel lehetőségéről, a panasznyilvántartás tartalmáról és az e körben fennálló adatmegőrzési kötelezettségéről,
- b) mindenkor teljes körűen, a jogszabályi változásokat követve adjon tájékoztatást azon szervezetekről, melyekkel szemben a biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn, illetve a jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa ügyfeleit a biztosítási titok kiadásának feltételeiről,

- c) a jognyilatkozatok megtételének alakísága körében mindenkor egyértelmű, az egyéb szerződési feltételekkel összhangban álló tájékoztatást nyújtson,
- d) a jogszabály által megkövetelt körben figyelemfelhívásra alkalmas módon adjon tájékoztatást,
- e) a biztosítási szerződés jellemzőiről, így a Kártalanítási Számla kártalanítási kötelezettségének terjedelméről, valamint a biztosítási titok fogalmáról mindenkor a jogszabályokkal egyező tartalmú, részletes tájékoztatást nyújtson,
- f) a díjfizetéssel kapcsolatos tájékoztatása mindenkor legyen egyértelmű,
- g) az érintett szerződésre alkalmazandó hatályos jogszabályokra és jogszabályi rendelkezésekre utaljon,
- h) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások körében a meg nem fizetett esedékes biztosítási díj megfizetésére való felszólításról, a szerződés díj nemfizetés miatti megszűnéséről szóló értesítésről, a biztosítási évfordulóról, illetve a következő biztosítási időszakra a díjtartifa szerint várható díjról szóló értesítésről, a kártérítési igényre adandó válaszáról, valamint a bonus-malus besorolással kapcsolatos tájékoztatásról mindenkor a jogszabályi határidőben gondoskodjon,
- i) a jogszabály alapján a Biztosító ráutaló magatartása folytán létrejött szerződések esetében félrevezetően ne tegyen módosítási javaslatot, illetve az így létrejött szerződések díját az ügyfél ajánlata szerint állapítsa meg.

A Biztosító a fenti a) b) d) f) és g) pont szerinti kötelezés teljesítéséről, valamint a h) és i) pont szerinti kötelezés teljesítése érdekében tett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. Kötelezem/figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a panaszkezelés körében

- a) panaszkezelési szabályzatát mindenkor a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki,
- b) panasznyilvántartását mindenkor a jogszabályi előírások szerinti tartalommal vezesse,
- c) a magatartását, tevékenységét vagy mulasztását sérelmező ügyfélbejelentést minden esetben panaszként kezeljen,
- d) a panaszra adandó válasz jogszabályi határidejét mindenkor tartsa be,
- e) a telefonon történő panaszbejelentés során mindenkor gondoskodjon az ügyféllel való kommunikáció rögzítéséről,
- f) a panasz elutasítása esetén mindenkor nyújtson pontos tájékoztatást a további jogorvoslati lehetőségekről,
- g) a panasztétel lehetséges módjairól mindenkor teljes körűen tájékoztassa ügyfeleit,
- h) a panaszra adott válaszát mindenkor az előzetesen bejelentett, a panasszal érintett adott szerződésnél, vagy magán a panaszon nyilvántartott címre küldje meg,
- i) az azonnal meg nem válaszolt, szóban előterjesztett panaszok esetében minden alkalommal írásban is küldje meg az ügyfélnek a panaszra adott választ.

A Biztosító a fenti f)-i) pont szerinti kötelezés teljesítése érdekében tett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5.

- a) Figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a kötvény-, illetve kárnyilvántartó szervek felé fennálló értesítési kötelezettségének mindenkor tegyen eleget a jogszabályban előírt határidőben.
- b) Figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a szerződéskezelő- és nyilvántartó rendszereinek verzióváltásakor gondoskodjon az újabb verzió dokumentált megelőző ellenőrzéséről és megfelelő működésének rendszeres ellenőrzéséről.
- c) Kötelezem a Biztosítót, hogy szerződés-nyilvántartó rendszerében az ügyfélküldemények postázási dátumát az egyes szerződéseknél ellenőrizhető és kereshető módon tartsa nyilván.
- d) Kötelezem a Biztosítót, hogy nyilvántartási rendszerét akként alakítsa ki, hogy abból az ügyfél nyilatkozatának tartalma és beérkezésének ideje alapján mindenkor megállapítható legyen a kötelező

gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény 31. §-ában meghatározott határidő megtartása.

A Biztosító a fenti c) és d) pont szerinti kötelezés teljesítéséről 2016. december 31. napjáig, valamint az a) és b) pontok szerinti kötelezés teljesítése érdekében tett intézkedésekről 2016. szeptember 30. napjáig – dokumentumokkal alátámasztva – írásban tájékoztassa az MNB-t.

6.

a) Kötelezem a Biztosítót, hogy kockázatkezelési rendszerének hatékony működése érdekében haladéktalanul alakítsa ki kockázati limitrendszerét, és az azok megsértése esetén alkalmazandó eljárásokat.

b) Kötelezem a Biztosítót, hogy felügyelőbizottsága a jövőben maradéktalanul feleljen meg a belső ellenőrzés szakmai irányítására vonatkozó jogszabályi előírásoknak, e körben a belső ellenőrzésről készült jelentéseket a jogszabályban meghatározott időközönként tárgyalja meg és ellenőrizze a szükséges intézkedések végrehajtását.

A Biztosító a fenti a) pont szerinti kötelezés teljesítéséről, valamint a b) pont szerinti kötelezés teljesítése érdekében tett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Kötelezem a Biztosítót, hogy eszközeit mindenkor kötelezettségeinek lejárat szerkezetét figyelembe véve oly módon fektesse be, hogy a Biztosító likviditása mindenkor biztosított legyen.

A Biztosító a fenti kötelezés teljesítése érdekében tett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. Kötelezem a Biztosítót, hogy szervezeti felépítését mindenkor áttekinthetően rögzítse, e körben szervezeti és működési szabályzatában valamennyi, a Biztosító szervezetrendszerén belül létrehozott állandó bizottságot tüntessen fel.

A Biztosító a fenti kötelezés teljesítése érdekében tett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Kötelezem a Biztosítót, hogy szabályzati rendszerében írja elő a rendkívüli eseményeket követően a szerverek, rendszerek, alkalmazások, szervizek újraindítási tervében a működőképesség rendszergazdai ellenőrzését. A monitorozó funkció működőképességét a Call Center cseréjét követően is biztosítsa.

A Biztosító a fenti kötelezés teljesítése érdekében tett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10.

a) Figyelmeztetem a Biztosítót, hogy számlarendje mindenkor tartalmazza a főkönyvében használt valamennyi számlát.

b) Figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a felügyeleti adatszolgáltatás során mindenkor konzekvensen, a jogszabályi előírásoknak megfelelően kimutatott adatokat közöljön.

A Biztosító a fenti a) és b) pont szerinti kötelezés teljesítése érdekében tett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11.

Kötelezem a Biztosítót, hogy szavatoló-tőke-szükségletének számítását – a kötelezettség megszűntetéséig – negyedévente végezze el, és a 2009/138/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek megfelelően a felügyeleti hatóságoknak történő adatszolgáltatás táblái tekintetében végrehajtás-technikai standardok meghatározásáról szóló 2015/2450 EU bizottsági rendelet I. számú melléklete szerinti S.25.01.01 (a szavatoló-tőke-szükségletre vonatkozó információk) jelzésű adatszolgáltatási táblát a rendelet II. számú mellékletének megfelelően kitöltve elektronikus formában, minősített vagy fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátva, a Kihelyezett Adatküldő Programon keresztül küldje meg az MNB részére.

Határidő: Első alkalommal 2016. június 30. napját – majd negyedévente, a tárgynegyedév utolsó napját – követően a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 441. § (2) bekezdésében írt határidőben.

12.

A Biztosító részére az MNB 2014. december 22-én kelt, H-JÉ-II-240/2014. számú határozatának 3. pontjában előírt rendkívüli adatszolgáltatási kötelezettséget 2016. július 15. napjától megszüntetem.

13.

Kötelezem a Biztosítót 7.000.000 Ft, azaz hétmillió forint felügyeleti bírság megfizetésére.

14.

Kötelezem a Biztosítót 7.000.000 Ft, azaz hétmillió forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

(...)

Budapest, 2016. május 30.

Dr. Windisch László
alelnök