

Az MNB H-JÉ-II-B-63/2024. számú határozata a BNP Paribas Cardif Biztosító Magyarország Zrt. részére átfogó vizsgálat lezárásáról

A **BNP Paribas Cardif Biztosító Magyarország Zrt**-nél (székhely: 1062 Budapest, Teréz körút 55-57.) (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 termékfelügyelet- és irányítás tekintetében kötelezi a Biztosítót, hogy
 - a) a termékmódosítási folyamatokat a belső szabályzatában a módosítás mértéke szerint differenciáltan, kimerítően – jelentős kiigazítás esetében a terméktesztelésre is kiterjedően – rögzítse;
 - b) a terméktesztelési folyamatra vonatkozó rendelkezéseket a belső szabályzatában részletesen ismertesse;
 - c) a termékeit minden esetben a jogszabály által előírtak szerint tesztelje, a terméksztenderdek tesztelésére vonatkozó gyakorlat alkalmazása esetén a magyar piacra vonatkozó specifikus terméksztendek körét bővítse, és a sztenderdtől eltérő – például partner specifikus – termékjellemzőket is vizsgálja;
 - d) alakítson ki olyan belső szabályozást, melyek egyértelműen biztosítja, hogy ne kerüljön forgalomba olyan termék, melynél a terméktesztelés eredménye azt mutatja, hogy a termék nem felel meg maradéktalanul a célpiac beazonosított igényeinek, céljainak és jellemzőinek, illetve nem hordoz megfelelő ügyfélértéket;
 - e) egyértelmű, világos értelmezést lehetővé tévő módon dokumentálja a termékfelülvizsgálat módszertanát, az annak során alkalmazott indikátorok tartalmát és azok határértékeit, a végső értékelés eredményét;
 - f) – a termékek jelentős kiigazításának szükségességét is megvizsgálva – dolgozzon ki és hajtson végre olyan intézkedéseket, amelyek ténylegesen alkalmasak a termékei ügyfélértéke megfelelőségének biztosítására;
 - g) a termékei terjesztésének ellenőrzésére szolgáló folyamatait alakítsa át oly módon, hogy azok maradéktalanul alkalmasak legyen annak nyomon követésére, miszerint az értékesítés a Biztosító termékjövöhagyási folyamatának céljával összhangban történik, továbbá vegye figyelembe az értékesítési csatornák eltérő jellemzőit;
 - h) a jogszabályban foglaltaknak megfelelően és dokumentáltan végezze el a termékei összetettségének értékelését, és annak eredményét az éves termékfelülvizsgálatok során az előírások szerint vegye figyelembe;
 - i) alakítson ki olyan szabályozást és eljárásokat, amelyek támogatják az összeférhetlenségek megfelelő feltárását és kezelését, ezek keretében a termékei esetében végezze el annak átfogó elemzését, hogy az egyes termékek esetében milyen káros összeférhetlenségek merülhetnek fel, részletesen és dokumentáltan értékelje a felmerülő érdekkonfliktusokat és hogy ebből eredően milyen lehetséges hátrányok érhetik az ügyfeleket, valamint dolgozzon ki megfelelő intézkedéseket az összeférhetlenség káros hatásainak megszüntetésére.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. A vállalatirányítás és belső ellenőrzési rendszer vonatkozásában a Biztosítót az a)-b) és d)-e) pont esetében kötelezi, a c) pont esetében pedig figyelmezteti, hogy
 - a) belső szabályzataiban minden esetben egyértelműen és konzisztensen szabályozza a felügyelőbizottság tagjainak létszámát, valamint mindenkor gondoskodik arról, hogy a felügyelőbizottság rendelkezzen az MNB által a pozícióra előzetesen engedélyezett elnökkel;
 - b) a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a terv-tény eltérésből adódó kockázatok monitorozásán túl, a kockázat azonosítása esetén térjen ki annak megfelelő kezelésére is. A terv-tény eltérés tekintetében vizsgálja annak hatását az aktuális és előre jelzett tőkehelyzetre, és jelentős eltérés esetén végezzen soron kívüli értékelést, illetve adott esetben tegye meg a szükséges intézkedéseket, valamint ennek eredményét küldje meg az MNB részére;
 - c) a jövőben a jogszabályi előírásoknak megfelelően gondoskodik a belső ellenőrzési vezetői pozíció mindenkori folyamatos betöltéséről;
 - d) a belső ellenőrzési feladatkört ellátó személy a jelentéseiről készített összefoglalót minden esetben készítse el magyar nyelven is;

- e) belső szabályzatban rögzítse az egyes belső ellenőrzési feladatok ellátása tárgyában kötött kiszervezési szerződés kapcsán a Biztosító által az irányítási, ellenőrzési jog gyakorlása során elvégzendő feladatokat, illetve a belső ellenőrre mint folyamatgazdára vonatkozó, a kiszervezési megállapodás nyomon követésével és ellenőrzésével kapcsolatos feladatokat.

A fenti a)-b) és d)-e) pontok szerinti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 3. Az informatikai biztonsággal összefüggésben az a) és c) pont esetében kötelezi, a b) és d) alpont esetében figyelmezteti a Biztosítót, hogy
 - a) teljeskörűen határozza meg az általa kezelt adatvagyon, valamint annak védelmi szükségleteit, illetve adatgazdakijelölő dokumentumokkal határozza meg az adatgazdai feladatokat ellátó természetes személyeket;
 - b) a jövőben mindenkor gondoskodik belső szabályzataiban a munkakörök betöltéséhez szükséges informatikai ismeretek rögzítéséről;
 - c) gondoskodik az MSSQL rendszereiben az „sa” adminisztrátori felhasználó kockázatokkal arányos tiltásáról, vagy átnevezéséről. A Biztosító gondoskodik továbbá az MSSQL rendszerein a szervert- és adatbázisszintű auditálás használatáról, valamint arról, hogy az éles rendszerein ne használjon teszt felhasználókat, továbbá gondoskodik minden nem technikai felhasználónév személyhez kötéséről;
 - d) a jövőben mindenkor teljeskörűen alakítson ki üzletmenet-folytonossági akcióterveket a fontos, illetve kritikus külső szolgáltatásainak elérhetetlenné válásának esetére.

A fenti a) és c) pontok szerinti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – a jelen határozat kézhezvételét követő 180 napon belül tájékoztassa az MNB-t.

- 4. A biztosítástechnikai tartalékok számítása tekintetében kötelezi a Biztosítót, hogy
 - a) a jövőben a legjobb becslések tapasztalati adatokkal való összevetését, a megfigyelt értékek és a legjobb becslés számításának alapjául szolgáló becslések közötti összehasonlításokat részletesen végezze el. A számításokban felhasznált adatok, feltevések (különös tekintettel a költségfeltevésekre) és módszerek megfelelőségét részletesen elemezze, és ezen ismereteket használja fel az aktuális számítások minőségének javítására;
 - b) a legjobb becslés értékét aktuális és hiteles információkra, valamint valós feltevésekre támaszkodva számítsa. A Biztosító év közben is frissítse költségfeltételezéseit, különös tekintettel az aktuális költségek növekedése esetében.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 5. Az ügyfelek tájékoztatásával összefüggésben felhívja a Biztosítót, hogy
 - a) a csoportos biztosításhoz történő biztosított csatlakozás előkészítése során az irányadó jogszabályi előírásokat tartsa be, és az igényfelmérési kötelezettségét mindenkor a jogszabályban foglaltakkal összhangban teljesítse;
 - b) mindenkor gondoskodik a termékismertető dokumentum jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról;
 - c) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- 6. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban felhívja a Biztosítót, hogy a
 - a) a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
 - b) a panaszok nyomon követésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor maradéktalanul tartsa be;
 - c) a szóbeli panaszokról felvett jegyzőkönyvben mindenkor teljeskörűen rögzítse az irányadó jogszabályi rendelkezésekben előírt adatokat.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2024. szeptember 30. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 1-4. pontjában jelzett és a határozat I-IV. pontjaiban megállapított jogszabálysértések miatt 7.100.000,- Ft, azaz hétmillió-százezer forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.
8. Kötelezi a Biztosítót a jelen határozat rendelkező részének 5. a), 5. c), 6. a) és 6. b) pontjaiban jelzett, illetve a határozat indokolásának V.1., V.3., VI.1. és VI.2. pontjaiban megállapított jogszabálysértések miatt 1.900.000,- Ft, azaz egymillió-kilencszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott fogyasztóvédelmi és felügyeleti bírságot a határozat véglegessé válásától 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 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 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.

(...)

Budapest, 2024. április 18.

A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró

Szeniczey Gergő s.k.

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

ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT