

## A Magyar Nemzeti Bank H-JÉ-II-B-43/2018. számú határozata a Generali Biztosító Zrt-nél folytatott átfogó vizsgálat lezárásáról

A **Generali Biztosító Zrt**-nél (székhelye: 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.) (**Biztosító**) hivatalból lefolytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; telephelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) (**MNB**) az alábbi

### h a t á r o z a t o t

hozza.

1. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékével összefüggésben kötelezi a Biztosítót, 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) a Biztosító az ajánlatok díjtarifának és a szerződési feltételeknek való megfelelését ellenőrizhesse, továbbá a törvény erejénél fogva már létrejött kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéseket minden esetben a tartalmuknak megfelelően kezelje;
  - b) a Biztosító – a jogszabályban előírt határidőben – eleget tegyen az üzemben tartó felé fennálló értesítési kötelezettségének, ha az üzemben tartó közlése alapján a szerződés besorolásához szükséges adatok a biztosítási időszak kezdetét követő 30. napig a kárnyilvántartásban nem beazonosíthatók;
  - c) a Biztosító – a jogszabály által előírt határidőben – eleget tegyen az üzemben tartó felé fennálló, az esedékességig meg nem fizetett biztosítási díj teljesítésére irányuló felszólítási kötelezettségének;
  - d) a Biztosító eleget tegyen a díjnemfizetés miatt megszünt szerződések esetében az üzemben tartó felé fennálló értesítési kötelezettségének;
  - e) a Biztosító eleget tegyen a szerződő felé fennálló, a következő biztosítási időszak várható díjára vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének;
  - f) a Biztosító – a díjnemfizetéssel történő megszűnés esetének kivételével – a biztosítási szerződés megszűnésének tényéről és a megszünt szerződés külön rendeletben meghatározott bonus-malus besorolásáról a megszűnést, illetve az arról való tudomásszerzést követő 30 napon belül az üzemben tartót írásban tájékoztassa;
  - g) a Biztosító – a jogszabály által előírt határidőben – eleget tegyen a szerződés megkötésével kapcsolatban a kötvénynyilvántartó szerv felé fennálló értesítési kötelezettségének;
  - h) a Biztosító – a jogszabály által előírt határidőben – eleget tegyen a szerződés díjnemfizetés miatti megszűnése esetében a kötvénynyilvántartó szerv felé fennálló értesítési kötelezettségének;
  - i) a Biztosító a szerződéseknek a biztosítási időszakok átfedése miatti esetleges érvénytelenségéről az üzemben tartó erről történő értesítését, illetve a szerződés törlését megelőzően kétséget kizáróan meggyőződjön;
  - j) ne jöjjenek létre olyan szerződések, amelyek esetében a Biztosító kockázatviselésének kezdete megelőzi az ajánlat Biztosítóval szembeni hatályosulását;
  - k) a Biztosító eleget tegyen a biztosítással nem fedezett kárigényeknek a Kártalanítási Számla kezelője felé történő továbbításával kapcsolatos feladatainak;
  - l) a Biztosító a bonus-malus besorolás módosítása miatt keletkezett díjkülönbözet és a szünetelést követő díjrészlet esedékességeként a jogszabályban előírt időpontot határozza meg;
  - m) a Biztosító nyomtassa ki a Zöldkártyát az ügyfelei részére.

Az előbbi kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. Az életbiztosítási termékeivel összefüggésben kötelezi a Biztosítót, 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) a hibás adattal rögzített szerződések esetében a korrekció ne eredményezze ezen szerződések duplikációját;
  - b) a Biztosító mindenkor képes legyen a kockázatviselés kezdete pontos dátumának a biztosítástechnikai rendszerből történő előállítására.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. Kötelezi a Biztosítót, hogy a csoportos hitelfedezeti biztosítási szerződéseinek állománykezelése területén alakítson ki és működtessen olyan szabályozást, továbbá olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely lehetővé teszi a szerződésekkel, illetve azok keretében nyújtott fedezetekkel kapcsolatos adatok és események – érdemi ellenőrzést követő – teljes körű rögzítését, az adatok nyomon követhetőségét, ellenőrizhetőségét, illetve lekérdezhetőségét, valamint a nyilvántartó rendszerében szereplő adatok megfelelőségének biztosítása érdekében végezze el azok egyeztetését, ellenőrzését.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

4. Kötelezi a Biztosítót, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékének szerződési feltételeit teljeskörűen feleltesse meg a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. Kötelezi a Biztosítót, hogy a lakossági vagyonszerzési (casco) szerződési feltételeiben a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban
  - a) a törvényi rendelkezéseknek megfelelően határozza meg a kárenyhítési költségek megtérítésére vonatkozó szabályokat;
  - b) megfelelően tájékoztassa a szerződő felet a szerződésbe belépő biztosított kötelezettségeivel kapcsolatban;
  - c) pontosan és kimerítő módon határozza meg a biztosítási díj módosításának eseteit;
  - d) rögzítse a szerződő félnek a szerződés díjnémfizetés miatti megszűnését követően fennálló, a kockázatviselés helyreállításával kapcsolatos jogát;
  - e) a jogszabályoknak megfelelően szabályozza a Biztosító szolgáltatása korlátozásának feltételeit;
  - f) pontosan és egyértelműen határozza meg a biztosítás területi hatályát;
  - g) a törvényi rendelkezéseknek megfelelően határozza meg a Biztosító szolgáltatása esedékességének feltételeit;
  - h) pontosan és egyértelműen határozza meg a kizárás szabályait;
  - i) a törvényi rendelkezéseknek megfelelően határozza meg a káresemény bejelentésére vonatkozó szabályokat;
  - j) pontosan és egyértelműen határozza meg annak jogkövetkezményeit, ha a zárgarnitúra, kulcs, távirányító, illetve indítókártya cseréje nem magyarországi márkaszervizben történik;
  - k) pontosan és teljeskörűen határozza meg a szerződés megszűnésének jogkövetkezményeit.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Kötelezi a Biztosítót, hogy a lakossági vagyonszerzési (lakásbiztosítási) szerződési feltételeiben a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban
  - a) mindenkor konkrétan rögzítse a szóbeli panasz megtételének lehetőségeit;
  - b) egyértelműen és teljeskörűen határozza meg az igénybe vehető, a biztosítási díjat befolyásoló kedvezmények szabályait;
  - c) megfelelően tájékoztassa a szerződő felet a szerződésbe belépő biztosított kötelezettségeivel kapcsolatban;
  - d) rögzítse a szerződő félnek a szerződés díjnémfizetés miatti megszűnését követően fennálló, a kockázatviselés helyreállításával kapcsolatos jogát;
  - e) egyértelműen és ellentmondásmentesen határozza meg a biztosítási időszak utolsó napját, valamint a biztosítási évfordulót;
  - f) egyértelműen és teljeskörűen határozza meg a szerződő fél túlbiztosítás esetére vonatkozó jogait;

- g) egyértelműen és teljeskörűen tüntesse fel a fedezetfeltöltéssel kapcsolatos szabályokat;
- h) egyértelműen és teljeskörűen szerepeltesse a szerződő fél közlési és változásbejelentési kötelezettségével kapcsolatos szabályokat;
- i) a törvényi követelményeknek megfelelően határozza meg a kárenyhítési költségek megtérítésére vonatkozó szabályokat;
- j) a jogszabályoknak megfelelően szabályozza a Biztosító szolgáltatása korlátozásának feltételeit;
- k) teljeskörűen és megfelelően szerepeltesse az értékkövetéssel kapcsolatos szabályokat.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Kötelezi a Biztosítót, hogy az életbiztosítási szerződési feltételeiben a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban
- a) a törvényi előírásoknak megfelelően határozza meg a Biztosító teljesítéséhez (kifizetéséhez) szükséges dokumentumok benyújtásának módját;
  - b) határozza meg a szolgáltatási igény elbírálásához szükséges dokumentumok beszerzésének határidejét;
  - c) teljeskörűen és a törvényi követelményeknek megfelelően tüntesse fel az általa felszámított díjakat, költségeket, javadalmazást, elvonást;
  - d) a polgári jogi szabályoknak megfelelően határozza meg a várakozási időt, illetve, szükség szerint, ehhez kapcsolódóan a kizárásokat.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. Kötelezi a Biztosítót, hogy a csoportos hitelfedezeti biztosítási szerződési feltételeiben a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban egyértelműen és teljeskörűen szerepeltesse a szerződő fél közlési és változásbejelentési kötelezettségével kapcsolatos szabályokat.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Kötelezi a Biztosítót, hogy mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásokkal maradéktalanul összhangban, az egyértelműség és részletesség követelményének megfelelően készítse el
- a) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási terméke díjkalkulációját;
  - b) a casco terméke díjkalkulációját;
  - c) a lakásbiztosítási terméke díjkalkulációját;
  - d) a társasház biztosítási terméke díjkalkulációját.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. A biztosítástechnikai tartalékokkal és tőkekövetelményekkel kapcsolatban kötelezi a Biztosítót, hogy
- a) a nem-életbiztosítási díjtartalék legjobb becslésének számítását a rendelkezésre álló összes információ alapján negyedévente végezze el a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban, valamint a nem-életbiztosítási kártartalék legjobb becslésének számítása során tett feltételezések teljesülését – a hivatkozott arány változatlanúságát – minden negyedévben vizsgálja meg és a vizsgálat eredményét megfelelő módon dokumentálja;
  - b) az életbiztosítási kötelezettségek legjobb becslésének számítását negyedévente, a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban végezze el;
  - c) a biztosítástechnikai tartalékokra vonatkozó kvantitatív számítások alapját képező módszertani változásokat minden esetben dokumentált vezetőségi jóváhagyás alapján hajtsa végre;
  - d) minden évben végezze el a kiegészítő biztosítások tőkeszükségletének a Biztosító szavatolótőke-szükséglete értékére való hatása vizsgálatát és a vizsgálat eredményét megfelelő módon dokumentálja.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. A felügyeleti adatszolgáltatásokkal kapcsolatban figyelmezteti a Biztosítót, hogy
- a Szolvencia II-es adatszolgáltatását mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően teljesítse;
  - a pénzmossással és terrorizmusfinanszírozással kapcsolatos felügyeleti adatszolgáltatását mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban teljesítse;
  - a likviditását érintő adatokkal kapcsolatos felügyeleti adatszolgáltatását mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően teljesítse.

A fenti figyelmeztetésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. Kötelezi a Biztosítót, hogy a jogszabályi követelményeknek megfelelően alakítsa ki szabályzatait és végezze el azok felülvizsgálatát, valamint szabályzataiban a szervezeti felépítésének mindenkor hatályos állapotát rögzítse.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

13. Kötelezi a Biztosítót, hogy kiszervezési szerződéseiben teljeskörűen és a jogszabályokkal összhangban rögzítse a jogszabályok által elvárt tartalmi elemeket
- a Biztosító felelősségével összefüggésben;
  - a szolgáltató felmondási joga vonatkozásában.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

14. A pénzügyi és működési kockázatokkal kapcsolatban figyelmezteti a Biztosítót, hogy
- eszközalapjai vonatkozásában a portfólió hozamát mindenkor a jogszabályi előírásokban meghatározott elvek szerint mutassa be;
  - az életbiztosítási termékek visszavásárlási értékét mindenkor a jogszabályoknak megfelelő módon állapítsa meg.

A fenti figyelmeztetésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

15. Kötelezi a Biztosítót, hogy a termékértékesítési tevékenységével 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 eleget tegyen:
- a biztosításközvetítők belső nyilvántartásával kapcsolatos kötelezettségeinek;
  - a biztosításközvetítők felügyeleti nyilvántartásba vételével kapcsolatos jogszabályi előírásoknak.

Az előbbi kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

16. Kötelezi a Biztosítót, hogy a biztosításközvetítő partnereivel kötött megállapodásaiban minden esetben a vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban határozza meg az ajánlat elbírálásával kapcsolatban a Biztosító rendelkezésére álló határidő számítását.

A fenti kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

17. Kötelezi a Biztosítót, hogy a pénzmosság és a terrorizmus finanszírozása megelőzésével és megakadályozásával összefüggésben
- maradéktalanul tegyen eleget a pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedéseket elrendelő uniós jogi aktusok és ENSZ BT határozatok haladéktalan és teljes körű végrehajtásával kapcsolatos jogszabályi előírásoknak;

- b) a jogszabályi előírásoknak megfelelően, a pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtását biztosító módon rögzítse rendszerében a tényleges tulajdonosok adatait;
- c) mindenkor a törvényi előírásoknak megfelelően tegyen eleget ügyfél-átvilágítással kapcsolatos kötelezettségeinek, vizsgálja felül az ügyfél-átvilágítás keretében nyilvántartott adatait és dokumentumait, valamint orvosolja azok hiányosságait, továbbá a folyamatos jogszabályi megfelelés biztosítása érdekében alakítson ki megfelelő folyamatba épített kontrollokat.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

18. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan

- a) kötelezi a Biztosítót, hogy mindenkor teljeskörűen tájékoztassa az ügyfeleket az orvosi vizsgálat eredményeinek megismerhetőségéről;
- b) kötelezi a Biztosítót, hogy mindenkor teljeskörűen tájékoztassa az ügyfeleket a befektetési egység típusairól;
- c) felhívja a Biztosítót a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartására;
- d) kötelezi a Biztosítót, hogy a hitelfedezeti biztosítási terméke esetében az általánostól jelentősen eltérő elévülési időről, valamint a kizárásokról figyelemfelhívásra alkalmas módon adjon tájékoztatást az ügyfelek tájékoztatására szolgáló dokumentumokban;
- e) kötelezi a Biztosítót, hogy a vagyonbiztosítási terméke esetében a mentesülésének a szabályairól, a szolgáltatása korlátozásának a feltételeiről, valamint az alkalmazott kizárásokról figyelemfelhívásra alkalmas módon adjon tájékoztatást az ügyfelek tájékoztatására szolgáló dokumentumokban;
- f) felhívja a Biztosítót, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó díjmaradásra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségének mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezésben foglalt tartalommal tegyen eleget;
- g) felhívja a Biztosítót, hogy a károsult felé fennálló, kártérítési javaslattevési, illetve válaszadási kötelezettségének minden esetben, a jogszabályi előírásoknak megfelelően tegyen eleget;
- h) felhívja a Biztosítót, hogy a függő biztosításközvetítők vonatkozásában minden esetben gondoskodjon a szerződő fél felé, a biztosítási szerződés megkötését megelőzően fennálló írásbeli tájékoztatási kötelezettség – vonatkozó jogszabályi rendelkezésnek megfelelő tartalommal történő – teljesítéséről;
- i) szerződési feltételeiben teljeskörűen és a törvényi követelményeknek megfelelően tüntesse fel az általa felszámított díjat, költséget, javadalmazást, elvonást, azokról közérthető, egyértelmű és részletes írásbeli tájékoztatást biztosítson az ügyfelek számára.

A fenti kötelezésekkel és felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

19. A nem-életbiztosítási szerződések megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyfél-tájékoztatási kötelezettség körében megtiltja a Biztosítónak a lakossági vagyonbiztosítási szerződések létrejöttével kapcsolatos, az „ajánlat és kötvény” elnevezésű nyomtatvány átadásával megvalósuló jogsértő magatartás folytatását.

Az előbbi tilalommal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2018. július 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

20. Kötelezi a Biztosítót

- a) a jelen határozat rendelkező részének 1-16. és 18-19. pontjaiban jelzett és a határozat indokolásának I-XVI. és XVIII-XIX. pontjaiban megállapított jogszabálysértések miatt 60.000.000,-Ft, azaz hatvanmillió forint összegű,
- b) a jelen határozat rendelkező részének 17.a)-c) pontjaiban jelzett és a határozat indokolásának XVII.1.-3. pontjaiban megállapított jogszabálysértések miatt 2.500.000,-Ft, azaz kétmillió-ötszázezer forint összegű, összességében 62.500.000,-Ft, azaz hatvankétmillió-ötszázezer forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.

21. Kötelezi a Biztosítót 5.000.000 Ft, azaz ötmillió forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott fogyasztóvédelmi és felügyeleti a határozat jogerőre emelkedésétől 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 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 alapkamat kétszeresének 365-öd része. A késedelmesen megfizetett késedelmi pótlék után nem számítható fel késedelmi pótlék. A késedelmi pótlékot 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 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, 2018. április 23.

A Pénzügyi Stabilitási Tanács, mint a hatáskör gyakorlója  
Dr. Windisch László s.k.  
az MNB alelnöke, kiadmányozó