

Az MNB H-JÉ-II-B-53/2016. számú határozata a KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület részére átfogó vizsgálat lezárásáról

A Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.) (MNB) által a KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesületnél (székhely: 1108 Budapest, Venyige u. 3.) (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. Figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a termékértékesítésre vonatkozó szerződéseit a mindenkori jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő kösse meg, e körben

- a) vegye figyelembe, hogy a termékértékesítés más általi végzése nem minősül kiszervezésnek, továbbá
- b) gondoskodjon arról, hogy a vele szerződő függő biztosításközvetítőt regisztrálja a Biztosításközvetítői Regiszterben.

2. a) Figyelmeztetem a Biztosítót, hogy az ügymenet kiszervezésére irányuló szerződéseit a mindenkori jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő tartalommal kösse meg, e körben rögzítse a kiszervezett tevékenységet végzővel kötött szerződésben

- aa) a kiszervezett tevékenységet végző azon kötelezettségét, hogy nyújtson tájékoztatást minden olyan fejleményről, amelynek lényeges hatása lehet azon képességére, hogy a kiszervezett feladatkörök és tevékenységeket eredményesen és a vonatkozó jogszabályokkal és szabályozói követelményekkel összhangban ellássa;
- ab) azokat a feltételeket és jogszabályi korlátokat, amelyek alapján a kiszervezett tevékenységet végző a hozzá kiszervezett feladatkör vagy tevékenység végzésével mást bízhat meg;
- ac) azt, hogy a kiszervezett tevékenységet végzőnek a biztosítóval kötött szerződésből eredő feladatait és kötelezettségeit nem érinti, ha a hozzá kiszervezett feladatkör vagy tevékenység végzésével mást bíz meg;
- ad) a kiszervezett tevékenységet végző hozzájárulását a kiszervezett tevékenységet végző üzleti helyiségeinek – a biztosító, annak külső könyvvizsgálója és a felügyeleti hatóság általi – helyszíni vizsgálatához;
- ae) szerződés rendes felmondás útján történő megszüntetésének lehetőségét.

b) Kötelezem a Biztosítót, hogy nyújtsa be a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően módosított – a jelen határozat 2 a) pontjában foglaltakat maradéktalanul tartalmazó –

- ba) a (...) -vel,
 - bb) az (...) -vel,
 - bc) az (...) -vel,
- az ügymenet kiszervezésére vonatkozó szerződéseit.

A Biztosító a fenti b) pont szerinti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 15. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. Figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a jövőben a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási tevékenysége körében

- a) a díjtarifától eltérő ajánlatok – díjtarifának és a biztosítási feltételeknek megfelelő – módosítására csak a jogszabályi rendelkezések szerinti határidőben, a fogyasztók megtévesztésére alkalmas tájékoztatást mellőzve tegyen javaslatot, valamint az ajánlat tartalma szerint létrejött szerződések kezelésére vonatkozó kötelezettségét – mindenkor – maradéktalanul teljesítse;
- b) a biztosítási évfordulóról, illetve a következő biztosítási időszakra a díjtarifa szerint várható díjról szóló értesítés megküldéséről mindenkor a jogszabályi határidőben gondoskodjon;
- c) minden esetben igazolható módon tegyen eleget a díjhátralékos szerződésekhez kapcsolódó felszólítások küldésére és az üzemben tartó felé fennálló, a díjnmfizetés miatt megszünt szerződésekhez kapcsolódó értesítési kötelezettségének;
- d) a meg nem fizetett, esedékes biztosítási díj megfizetésére történő felszólítás megküldéséről mindenkor a jogszabályi határidőben gondoskodjon;
- e) a szerződés díjnmfizetés miatti megszűnéséről szóló értesítés megküldéséről mindenkor a jogszabályi határidőben gondoskodjon;
- f) a bonus-malus besorolással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségét mindenkor a jogszabályi határidőben teljesítse;
- g) a kárrendezés során mindenkor indokolással ellátott választ küldjön a károsult részére.

4. A panaszkezelési tevékenysége körében

- A) figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a jövőben minden esetben tegyen eleget a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásoknak, ennek keretében
- a) biztosítsa, hogy az írásbeli panasszal kapcsolatos álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldje az ügyfélnek;
 - b) minden panasznak minősülő ügyfélbeadványt rögzítsen panasznyilvántartásában;
 - c) biztosítsa, hogy a panaszkezelési szabályzata a jogorvoslatról szóló tájékoztatás során mindenkor az MNB honlapján elérhető adatokat tartalmazza;
 - d) a telefonon közölt szóbeli panaszról – a jogszabályban foglalt esetekben, illetve ott meghatározott tartalommal – vegyen fel jegyzőkönyvet, valamint a jegyzőkönyv másolati példányát küldje meg az ügyfél részére a panasz megválaszolásával egyidejűleg.
- B) kötelezem a Biztosítót, hogy minden esetben tegyen eleget a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásoknak, ennek keretében gondoskodjon arról, hogy panasznyilvántartása tartalmazza az intézkedés teljesítésének határidejét, továbbá a végrehajtásért felelős személy nevét is.

A Biztosító a fenti B) pont szerinti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 15. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. A biztosítási szerződésai lehetséges és kötelező tartalmi elemei, valamint ügyfél-tájékoztatási kötelezettségei tekintetében

- a) figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a jövőben a biztosítási termékeinek szerződési feltételeiben mindenkor teljes körűen és egyértelműen határozza meg, hogy a káresemény, illetve a biztosítási esemény bekövetkezése esetén milyen szolgáltatásokat és költségeket mely okiratok bemutatása ellenében teljesít; továbbá a szolgáltatása teljesítésének okiratok benyújtásával teljesítendő feltételeit a ténylegesen folytatott gyakorlattal összhangban rögzítse, és szolgáltatásait csak olyan okirat bemutatásától tegye függővé, amely a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükséges, és a biztosítási szolgáltatás teljesítésének esedékességét ne kösse a bejelentett biztosítási esemény tekintetében indult büntető- vagy szabálysértési eljárás jogerős befejezéséhez;
- b) figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a jövőben a biztosítási szerződési feltételei maradéktalanul tartalmazzák a biztosítottak, szerződő félnek, a szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire, azok teljesítésének módjára, idejére, a teljesítés elmaradásának következményeire vonatkozó rendelkezéseket, ennek keretében azt, hogy
 - a kárenyhítés szükséges költségei a biztosítási összeg keretei között akkor is a biztosítót terhelik, ha a kárenyhítés nem vezetett eredményre;
 - sem a biztosított, sem a szerződő nem hivatkozhat olyan körülményre, amelyet bármelyikük elmulasztott a biztosítóval közölni, noha arról tudnia kellett, és a közlésre vagy bejelentésre köteles lett volna;
- c) figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a jövőben a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási ügyfél tájékoztatási kötelezettségét mindenkor teljes körűen teljesítse, ennek keretében adjon egyértelmű tájékoztatást a szerződésfelmondás valamennyi feltételéről, a Biztosító valamennyi szolgáltatásáról, illetve a szolgáltatások kapcsán teljes körűen ismertesse a károsult rendelkezésére álló választási lehetőségeket;
- d) kötelezem a Biztosítót, hogy a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szolgáltatása teljesítésének esedékességét a dologi és személyi sérüléssel kapcsolatos károk vonatkozásában csak olyan okirat bemutatásától tegye függővé, amely a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükséges.

A Biztosító a fenti d) pont szerinti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 15. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Figyelmeztetem a Biztosítót, hogy mindenkor a jogszabályban foglalt tartalommal készítse el díjkalkulációját, ennek keretében abban teljes körűen tüntesse fel a díjkalkulációs elvek leírását, a díjszámítás elemeit és a tervezett paramétereit.

7.

- a) Köztelezem a Biztosítót, hogy a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási tevékenységével összefüggésben alakítson ki olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási rendszert, mely a jogszabályi előírásokkal összhangban maradéktalanul lehetővé teszi, hogy a Biztosító a jövőben a késői kárkifizetéseket minden esetben figyelembe vegye a következő biztosítási időszak bonus-malus fokozatának megállapítása során, valamint a késői

kárkifizetésekkel összefüggésben a kárnyilvántartó szerv felé teljesítendő értesítéseket minden esetben a jogszabályban meghatározott határidőben küldje meg.

A Biztosító a fenti a) pont szerinti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 15. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- b) Figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a jövőben a kötvénnyilvántartó szerv felé a biztosítási szerződés megkötésével összefüggésben fennálló értesítési kötelezettségét minden esetben a jogszabályban meghatározott határidőben teljesítse.
- c) Figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a jövőben a kárnyilvántartás – jogszabályban meghatározott – adatait érintő változásokról a kárnyilvántartó szervet minden esetben a jogszabályban meghatározott határidőben értesítse.
- d) Kötelezem a Biztosítót, hogy alakítson ki a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésekkel összefüggésben előterjesztett kártérítési igények kezelésére olyan nyilvántartási rendszert, amely maradéktalanul lehetővé teszi a Biztosító körültekintő vezetését, a Biztosító vezetésének, a belső ellenőrzés, valamint az MNB által történő ellenőrzését és segíti a Biztosítót abban, hogy eleget tegyen a jogszabályok alapján rá háruló tájékoztatási kötelezettségeknek.

A Biztosító a fenti d) pont szerinti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 15. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8.

- a) Kötelezem a Biztosítót, hogy a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási tevékenységéhez kapcsolódó adatfeldolgozási és nyilvántartási rendszerét akként alakítsa ki, hogy az a kifizetési kötelezettség határidőben történő teljesítését lehetővé és ellenőrizhetővé tevő módon mindenkor tartalmazza a kártérítési javaslat ügyfél általi elfogadásának időpontját.

A Biztosító a fenti a) pont szerinti kötelezés teljesítéséről – dokumentumokkal alátámasztva – 2016. október 15. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

- b) Figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a jövőben mindenkor gondoskodjon arról, hogy a kötelező gépjármű felelősségbiztosítási tevékenységéhez kapcsolódó nyilvántartása a kárrendezéssel összefüggésben részére megküldött dokumentumokat a tényleges beérkezésük dátumával tartsa nyilván.

9. A Biztosító felügyeletéhez szükséges információk MNB részére való rendelkezésre állása körében

- a) kötelezem a Biztosítót, hogy szavatolótoke-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 szavatolótoke-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. szeptember 30. napját – majd negyedévente, a tárgynegyedév utolsó napját – követően a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 441. § (2) bekezdésében írt határidőben.

- b) kötelezem a Biztosítót, hogy rendkívüli adatszolgáltatás keretében – 2016. augusztus 1-jétől – elektronikus úton teljesítsen havi adatszolgáltatást a jelen határozat rendelkező részéhez tartozó mellékletben rögzített adatok tekintetében.

A Biztosító az adatszolgáltatást a tárgyhónapot követő hónap 20. (huszadik) napjáig; az első adatszolgáltatást – 2016. augusztus hónapra vonatkozóan – 2016. szeptember 20-ig küldje meg az MNB részére.

Az adatszolgáltatást Excel és pdf formátumban a (...) címre kell teljesíteni.

- c) kötelezem a Biztosítót, hogy az MNB részére küldje meg valamennyi testületi szervének (küldöttgyűlés, igazgatótanács, felügyelő bizottság) működése során – jelen határozat kézhezvételét követően – készült és megtárgyalt előterjesztést, jegyzőkönyvet és az adott szerv által hozott határozatokat.

Határidő: a dokumentumok keletkezését követő 3. munkanap

Az adatszolgáltatást pdf formátumban a (...) címre kell teljesíteni.

- d) A Biztosító részére az MNB H-JÉ-II-16/2016. számú – 2016. február 8-án kelt – határozat 3/i. pontjában előírt rendkívüli havi adatszolgáltatási kötelezettséget 2016. augusztus 1. napjának hatályával megszüntetem.

A Biztosító az utolsó adatszolgáltatást – 2016. július hónapra vonatkozóan – a H-JÉ-II-16/2016. számú határozatban foglalt határidőben és tartalommal köteles teljesíteni.

10. Jelen határozat kézhezvételének napjától megszüntetem a Biztosítóval szemben az MNB V-JÉ-II-1/2015. számú 2015. november 13-án kelt végzésének 2-es pontjában elrendelt, a biztosítástechnikai tartalékai és a szavatoló tőkje feletti szabad rendelkezési jogának korlátozását.

11. Kötelezem a Biztosítót 8.500.000 Ft, azaz nyolcmillió-ötszázezer forint felügyeleti bírság megfizetésére.

12. Kötelezem a Biztosítót 14.500.000 Ft, azaz tizennégymillió-ötszázezer forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott felügyeleti és fogyasztóvédelmi bírságot a határozat jogerőre emelkedésétől számított 30 (harminc) napon belül kell az MNB hatósági bírság és költségtérítés fizetése bankszámlájára (19017004-01678000-30900002) – „felügyeleti és fogyasztóvédelmi bírság” megjelöléssel, valamint a határozat számának feltüntetésével – befizetni. A bírság önkéntes befizetésének elmaradása esetén azokat az MNB megkeresésére az állami adóhatóság adók módjára hajtja be. 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 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 teljes körűen, illetve késedelmesen tesz eleget, az MNB-nek jogszabályban biztosított intézkedések alkalmazására van lehetősége, ideértve a bírság kiszabását is.

Az MNB eljárása során eljárási költség nem merült fel.

(...)

Budapest, 2016. augusztus 2.

Dr. Windisch László s.k.,
az MNB alelnöke