

**A Magyar Nemzeti Bank H-JÉ-II-B-64/2019. számú határozata az NN Biztosító Zrt. részére átfogó vizsgálat lezárásáról és felügyeleti intézkedések alkalmazásáról**

Az NN Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (székhely: 1068 Budapest, Dózsa György út 84. B. ép.) **(Biztosító)** hivatalból lefolytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; telephely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) **(MNB)** az alábbi

**h a t á r o z a t o t**

hozza.

I. A felügyelőbizottságának működésével figyelmezteti a Biztosítót, hogy

1. a jövőben belső szabályzataiban minden esetben egyértelműen és konzisztensen szabályozza a felügyelőbizottság határozatképességére vonatkozó szabályokat;
2. a belső ellenőr által készített jelentések alapján szükséges intézkedések végrehajtását a felügyelőbizottság a jövőben minden esetben legalább negyedévente ellenőrizze.

II. Belső irányításával kapcsolatban

1. kötelezi a Biztosítót, hogy az igazgatóság működésére vonatkozó belső szabályzó dokumentumaiban egymással összhangban határozza meg az igazgatóság döntéshozatalára vonatkozó szabályokat;
2. figyelmezteti a Biztosítót, hogy minden esetben olyan módon foglalja a feladatköröket és az azokkal kapcsolatos jelentési rendszereket a szervezeti struktúrába, hogy azzal a belső ellenőrzési terület befolyásmentességét feltétlen biztosítsa;

A fenti 1. pontban foglalt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

III. A javadalmazási renddel összefüggésben figyelmezteti a Biztosítót, a jövőben mindekor rendelkezzen a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő javadalmazási politikával, és azt a gyakorlatban is alkalmazza.

IV. A belső kontrollrendszerével összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy

1. olyan módon foglalja feladatköröit és az azokkal kapcsolatos jelentési rendszereket szervezeti struktúrájába, hogy azzal biztosítsa a megfelelőségi terület feltétlen befolyásmentességét;
2. megfelelőségi jelentéseit a hiányzó tartalmi elemekkel egészítse ki, a jövőben gondoskodjon e jelentések tartalmi teljességéről.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

V. A felügyeleti adatszolgáltatásaival összefüggésben

1. kötelezi a Biztosítót, hogy felügyeleti adatszolgáltatásaiban az irányadó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően határozza meg az eseti ügyfelek, a kiemelt közszereplő közeli hozzátartozójának, kiemelt közszereplővel közeli kapcsolatban álló személynek minősülő ügyfelek számát;
2. figyelmezteti a Biztosítót, hogy felügyeleti adatszolgáltatásaiban a jövőben minden esetben a releváns instrumentumok tényleges átlagos hátralévő futamidejét szerepeltesse;
3. figyelmezteti a Biztosítót, hogy felügyeleti adatszolgáltatásaiban a jövőben minden esetben a jogszabályi kitöltési útmutatónak megfelelően határozza meg az „összes likviditás” értéket;
4. figyelmezteti a Biztosítót, hogy felügyeleti adatszolgáltatásaiban a jövőben minden esetben a valóságnak megfelelően szerepeltesse az adott tárgyidőszakban bekövetkezett – tárgyidőszakbeli kárkifizetést eredményező – károk számát;
5. figyelmezteti a Biztosítót, hogy felügyeleti adatszolgáltatásaiban a jövőben minden esetben a valóságnak megfelelően szerepeltesse az adatszolgáltatást megelőző tárgyidőszakban bekövetkezett – tárgyidőszakbeli kárkifizetést eredményező – károk számát.

A fenti 1. pontban foglalt kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

#### VI. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzésével és megakadályozásával összefüggésben

1. kötelezi a Biztosítót, hogy belső szabályozásában a megerősített eljárás esetkörei között szerepeltesse a kiemelt közszereplőkkel (vagy azokkal egy tekintet alá eső személyekkel) létesített üzleti kapcsolat esetét, továbbá, hogy e szabályozásnak megfelelő gyakorlatot folytasson;
2. figyelmezteti a Biztosítót, hogy a jövőben minden esetben az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelő határidőben gondoskodjon a kijelölt személy hatósági bejelentéséről;
3. kötelezi a Biztosítót, hogy újként belépő munkatársait (alkalmazottait és megbízottjait, ügynökeit) illetően olyan gyakorlatot alakítson ki, illetve folytasson, mely biztosítja, hogy e munkatársak minden esetben a jogszabályi határidőben részesüljenek a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzésére és megakadályozására irányuló általános ügyintézői képzésben;
4. kötelezi a Biztosítót, hogy belső kockázatértékelésében a Nemzeti Kockázatértékelésben szereplő valamennyi, biztosítási tevékenységgel kapcsolatos releváns kockázatot szerepeltessen és ezekhez kapcsolja hozzá a szükséges egyéb szabályozó elemeket;
5. kötelezi a Biztosítót, hogy a tényleges tulajdonosi nyilatkozat beszerzésére olyan nyomtatványt, űrlapot alkalmazzon, mely tartalmazza a tulajdonosi érdekeltség jellegére és mértékére vonatkozó, kötelezően rögzítendő adatokat és ezen adatokat minden esetben rögzítse is;
6. kötelezi a Biztosítót, hogy szűrőrendszere belső eljárásrendjét egyeztesse a belső kockázatértékeléssel, az eljárásrendet a jogszabály szerint kötelező tartalmi elemekkel egészítse ki, továbbá szűrőrendszerét feleltesse meg az automatizált szűrőrendszerekkel kapcsolatban támasztott jogszabályi elvárásoknak, azaz tegye alkalmassá ügyletek automatikus szűrésére is;
7. figyelmezteti a Biztosítót, hogy a kiszűrt ügyfél, illetve ügylet elemzésének és értékelésének folyamatát a szolgáltató úgy dokumentálja, hogy a szolgáltató által végrehajtott intézkedés eredménye és az az alapján hozott döntés utólag rekonstruálható legyen.

A fenti 1. és 3-6. pontban foglalt kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

#### VII. 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

1. a Biztosító az orvosi vizsgálatot nem igénylő esetekben a kockázatelbírálást az ajánlat hatályosulását követő 15 napon belül elvégezze;
2. a Biztosító az életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó éves tájékoztatási kötelezettségének minden esetben és mindenkor határidőben eleget tegyen;
3. az életbiztosítási szerződések megszűnéséhez kapcsolódó tájékoztatási kötelezettségének minden esetben és mindenkor határidőben eleget tegyen.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

#### VIII. Egyes termékei díjkalkulációjával összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy

1. 758 jelű, Motiva megnevezésű életbiztosítási terméke díjkalkulációjában a díjkalkulációnak egyértelmű és részletes leírást adjon a díj számításának módjáról, illetve a díjtáblázatról, azaz a valóságnak és a szerződési feltételekben foglaltaknak megfelelően határozza meg a haláleseti szolgáltatáshoz kapcsolódó fedezet díját;
2. a 158, 758 és 455 jelű, Motiva megnevezésű életbiztosítási termékei díjkalkulációiban egyértelmű és részletes leírást adjon a díj számításának módjáról, illetve a díjtáblázatról, azaz azokban minden szükséges tartalmi elemet maradéktalanul szerepeltessen;
3. a Protect.me megnevezésű csoportos életbiztosítási terméke díjkalkulációjában egyértelmű és részletes leírást adjon a díj számításának módjáról, illetve a díjtáblázatról, azaz szerepeltesse benne az alapbiztosítás díját is.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

#### IX. A tevékenysége egyes elemeinek kiszervezésével kapcsolatban

1. kötelezi a Biztosítót, hogy kiszervezési tárgyú szerződéseiben a jogszabályi előírásoknak megfelelően rendelkezzen a szolgáltatót megillető felmondási jog feltételeiről;

2. kötelezi a Biztosítót, hogy a kiszervezésre vonatkozó belső szabályzatában rendelkezzen a kiszervezett tevékenységgel összefüggésben harmadik személynél esetlegesen felmerülő sérelemdíj megfizetésének biztosítói kötelezettségéről, továbbá hogy a kiszervezési tárgyú szerződéseiben a kiszervezett tevékenységgel harmadik személynek okozott kárért való felelősséget a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően szabályozza;
3. kötelezi a Biztosítót, hogy hozzon létre és működtessen olyan kiszervezési nyilvántartást, mely a kiszervezési tárgyú szerződések megfelelő tartalmú nyilvántartását és az e szerződésekkel kapcsolatos jogszabályi kötelezettségek teljesítését maradéktalanul biztosítja;
4. figyelmezteti a Biztosítót, hogy a kiemelten fontos feladatkörök vagy tevékenységek kiszervezését, valamint a kiszervezés tartalmában bekövetkezett változást a jövőben minden esetben a jogszabályi határidőben jelentse be az MNB részére.

A fenti kötelezésekkel, illetve figyelmeztetéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

X. Kötelezi a Biztosítót, hogy életbiztosítási termékei általános szerződési feltételeiben a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, valamint az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban határozza meg

1. a kockázatelbírálási határidőt abban az esetben, amennyiben az ajánlat elbírálásához egészségügyi (orvosi) vizsgálatra nincs szükség;
2. a kizárásokat, így a feltételekben ne kizárásként, hanem mentesülési okként szabályozza a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6.464. § (1) bekezdésében írt esetet;
3. meg a szerződés – díjnyemfizetés jogkövetkezményeként történő – visszavásárlásával kapcsolatos szabályokat;
4. a szerződés díjmentes leszállításával (díjmentesítésével) kapcsolatos szabályokat;
5. valamennyi általa felszámított bármely díj, költség vagy javadalmazás, továbbá a képzett tartalék arányában felszámított elvonás elnevezését, azaz hogy az elnevezésből, illetve a kapcsolódó meghatározásból egyértelműen megállapítható legyen ezek célja és mögöttes tartalma; ennek keretében módosítsa az eseti díjakhoz kapcsolódó értékesítési költség megnevezését, illetve meghatározását.

A fenti kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

XI. Kötelezi a Biztosítót, hogy csoportos életbiztosítási terméke általános szerződési feltételeiben a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire, valamint az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban határozza meg a – a „bármely okú halál” esetére szóló alapbiztosításhoz kapcsolódó – biztosítási díj fizetésével kapcsolatos szabályokat.

Az előbbi kötelezéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

XII. Az ügyfelek tájékoztatásához kapcsolódóan felhívja a Biztosítót, hogy

1. az általa alkalmazott életbiztosítási igényfelmérő tartalmát a jogszabályi előírásokkal összhangban alakítsa ki;
2. az általa alkalmazott alkalmassági nyilatkozat tartalmát a jogszabályi előírásokkal összhangban alakítsa ki;
3. az életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó termékismertető dokumentum tartalmára vonatkozó kötelező előírásokat mindenkor tartsa be;
4. termékismertető dokumentum tartalmának kialakítása során a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
5. a szerződéskötést megelőző írásbeli tájékoztató dokumentumok ügyfél általi átvételéről szóló nyilatkozat beszerzésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak minden esetben tegyen eleget;
6. a függő biztosításközvetítőre vonatkozó tájékoztató dokumentum tartalmának kialakítása során a jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
7. a szerződést kötni kívánó ügyfél részére átadandó tájékoztató dokumentumban pontosítsa a fizetőképességről és pénzügyi helyzetről szóló jelentés elérési útvonalát;
8. mindenkor gondoskodjon a KID jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról;
9. mindenkor gondoskodjon a biztosítási szerződés megszűnése esetén alkalmazott tájékoztató levél jogszabályban meghatározott tartalommal történő előállításáról;
10. a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződések kapcsán teljesítendő éves tájékoztatási kötelezettségének mindenkor az irányadó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tegyen eleget;

11. mindenkor gondoskodjon a honlapján történő közzétételi kötelezettségre vonatkozó jogszabályok előírásainak a betartására;
12. a Visio életbiztosításhoz, valamint a 158-as és 455-ös kódjelű Motiva életbiztosításoknál alkalmazott „INT30” és „INT 70” kódjelű, azaz a 30 napos, illetve a 70 napos fizetési késedelemről szóló díjfelszólító levélsablonokat egészítse ki a felhívásban megjelölt fizetési határidők elmulasztásának jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatóval.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

XIII. Az ügyfélpanaszok kezelésével kapcsolatban felhívja a Biztosítót, hogy

1. a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be, és amennyiben a panasz megválaszolásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, azt haladéktalanul szerezze be;
2. panaszkezelési szabályzata tartalmát mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítsa ki;
3. a panasz elutasítása esetén a jogorvoslati tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket maradéktalanul tartsa be;
4. a panasz elutasítása esetén a jogorvoslati tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket maradéktalanul tartsa be, és a jogorvoslati tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon jelenítse meg;
5. a panaszkezelési nyilvántartását mindekor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítsa ki, és annak megfelelő tartalommal vezesse akként, hogy az alkalmas legyen a panaszok téma szerinti csoportosítására;
6. a panaszkezelési nyilvántartását mindenkor az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítsa ki és annak megfelelő tartalommal vezesse;
7. a panaszok teljes körű kivizsgálására és megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek mindenkor tegyen eleget.

A fenti felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztva – 2020. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

XIV. Kötelezi a Biztosítót

1. e határozat indokolásának V., VII, IX-X. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 3.500.000,- Ft, azaz hárommillió-ötszázézer forint összegű,
  2. e határozat VI.1-VI.6. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 3.000.000,- Ft, azaz hárommillió forint összegű,
- összesességében 6.500.000,- Ft, azaz hatmillió-ötszázézer forint összegű felügyeleti bírság megfizetésére.

XV. Kötelezi a Biztosítót e határozat indokolásának XII.1., XII.2., XII.3., XII.4., XII.5.; XII.17., XII.19., XIII.2., XIII.3., XIII.4., XIII.7. és XIII.8. pontjában megállapított jogszabálysértések miatt 6.000.000,- Ft, azaz hatmillió forint fogyasztóvédelmi bírság megfizetésére.

A kiszabott felügyeleti és fogyasztóvédelmi bírságot a határozat véglegessé válásától 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 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, 2019. november 04.

*A Magyar Nemzeti Bank nevében eljáró*  
Dr. Kandrács Csaba s.k.  
pénzügyi szervezetek felügyeletéért és fogyasztóvédelemért felelős alelnök  
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT