



Iktatószám: 21314-5/2017
Ügyintéző: dr. Garay Ildikó
Tárgy: dr. Herman-Mucza
Judit
átfogó vizsgálat
lezárása

H-JÉ-II-B-25/2017. számú határozat

A Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.) (MNB) által az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (székhely: 1091 Budapest, Üllői út 1.) (Biztosító) lefolytatott átfogó vizsgálat során az MNB nevében eljáró Pénzügyi Stabilitási Tanácsa (PST) felhatalmazása alapján az alábbi

határozatot

hozom.

1. Kötelezem a Biztosítót, hogy a biztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban:
 - a) az LSZB+ lakásbiztosítási terméke szerződési feltételeiben egyértelműen, közérthetően és teljeskörűen rögzítse az értékkövetésre, illetve az egyoldalú díjemelésre vonatkozó rendelkezéseket;
 - b) az LSZB+ lakásbiztosítási terméke szerződési feltételeiben a biztosítási díj egyoldalú emelését lehetővé tevő okokat egyértelműen, ellentmondás-mentesen határozza meg;
 - c) az LSZB+ lakásbiztosítási termékéhez kínált kiegészítő, díjbeszámítás munkanélküliség esetére biztosítás terméke esetében kifejezetten és egyértelműen rögzítse a biztosítási eseménynek minősülő eseményeket;
 - d) az LSZB+ lakásbiztosítási termékéhez kínált kiegészítő, díjbeszámítás munkanélküliség esetére elnevezésű biztosítása szerződési feltételeiben egyértelműen határozza meg a biztosító szolgáltatásait és azok teljesítésének módját;
 - e) a KGFB terméke szerződési feltételeiben a részleges díjfizetés jogkövetkezményeit a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban határozza meg.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31-ig igazolja az MNB felé.

2. Az életbiztosítási szerződések kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a Biztosítót
 - a) kötelezem, hogy a Prémium, a Prestige, a Relax és a Tempo Nyugdíjbiztosítás, továbbá a Viva Életbiztosítás terméke szerződési feltételeiből mellőzze az arra vonatkozó rendelkezéseket, melyek szerint a Biztosító a fizetési kötelezettségének teljesítését, illetve a szerződés módosítását általánosságban függővé teheti a biztosítási kötvény visszaszolgáltatásától;
 - b) kötelezem, hogy a Prémium, a Prestige, a Relax, a Tempo Nyugdíjbiztosításai, továbbá a Viva Életbiztosítás terméke szerződési feltételeiben határozza meg a Biztosító által egyoldalúan módosítható költségek emelését megalapozó alapos okokat, illetve körülményeket;

- c) figyelmeztetem, hogy nyugdíjbiztosítási termékei általános szerződési feltételeiben valamennyi esetben megtévesztő mulasztást nélkülöző módon határozza meg, hogy mely esetek járnak a szerződésen jóváírt biztosítási díj után járó adókedvezmény visszafizetésének jogkövetkezményével;
- d) kötelezem, hogy az LSZB+ lakásbiztosítási termékéhez kínált kiegészítő életbiztosítás szerződési feltételeiben pontosan rögzítse az ügyfél rendkívüli felmondása esetén az őt megillető valamennyi jogot, illetve határozza meg, hogy mekkora és milyen jogcímen merül fel az a költség, amit a Biztosító a szerződő által befizetett díjból a szerződés 30 napon belüli felmondása esetén visszatart;
- e) kötelezem, hogy az LSZB+ lakásbiztosítási termékéhez kínált kiegészítő életbiztosítás szerződési feltételeiben küszöbölje ki a biztosító mentesülésére vonatkozó rendelkezések szerződő félre, illetve biztosítottra hátrányos voltát;
- f) kötelezem, hogy az LSZB+ lakásbiztosítási termékéhez kínált kiegészítő élet- és egészségbiztosítás szerződési feltételeiben törölje az arra utaló rendelkezéseket, amely szerint a Biztosító a biztosítási évfordulót megelőző 30 nappal a szerződést felmondhatja.

A 2. a) – b) illetve 2. d) – f) pontban foglalt kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31-ig igazolja az MNB felé, továbbá a 2. c) ponttal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

3. Kötelezem a Biztosítót, hogy a terméktervek kötelező tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a KGFB és LSZB+ termékek esetén a terméktervek részét képező díjkalkulációkat minden esetben teljeskörűen készítse el, és ennek keretében a KGFB termék díjkalkulációjában határozzon meg minden díjképző paramétert, az LSZB+ termék díjkalkulációjában továbbá részletesen és a gyakorlatának megfelelően rögzítse a díjszámítás elemeit és tervezett paramétereit.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31-ig igazolja az MNB felé.

4. Az életbiztosítási szerződés megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyféltájékoztatási kötelezettségei körében a Biztosítót
 - a) felhívom, hogy a jövőben a szerződést kötni kívánó ügyféllel szemben fennálló, a szerződéskötést megelőző írásbeli tájékoztatási kötelezettségének a jogszabályi előírásoknak megfelelően minden esetben tegyen eleget;
 - b) felhívom, hogy a jövőben az életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó termékismertető dokumentum tartalmára vonatkozó kötelező előírásokat mindenkor tartsa be;
 - c) felhívom, hogy a jövőben szerezz be ügyfelei arra vonatkozó külön nyilatkozatát, hogy a jogszabályban előírt tájékoztatást a jogszabályban foglaltak szerint megkapták;
 - d) felhívom, hogy a jövőben a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződésekhez kapcsolódó rendszeres, valamint a szerződés megszűnését követően fennálló tájékoztatási kötelezettségeinek minden esetben a jogszabályban foglaltak szerint tegyen eleget;
 - e) felhívom, hogy a jövőben a 33/2002. PM rendelet szerinti éves tájékoztatóban a szerződés számlájának aktuális helyzetét oly módon részletezze, hogy a befektetési egységek értéke a tájékoztatás időpontja szerinti nap vételi árfolyamai alapján kerüljenek bemutatásra;
 - f) kötelezem, hogy a biztosítási szerződés megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyféltájékoztatási kötelezettségei körében életbiztosítási termékei ügyféltájékoztatási célt szolgáló szerződési feltételeiben a panaszok fogadásáról, illetve hangfelvételek megőrzéséről, továbbá a jogorvoslati lehetőségekről a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalmú tájékoztatást nyújtson.

A 4. f) pontban foglalt kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31-ig igazolja az MNB felé, továbbá a 4. a) - e) pontokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. A nem-életbiztosítási szerződések megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyféltájékoztatási kötelezettségek körében a Biztosítót:
- felhívom, hogy a jövőben az értékkövetés érvényesítéséről szóló értesítő leveleiben mindenkor nyújtson megfelelő tájékoztatást az értékkövetéssel érintett és nem érintett elemek vonatkozásában, valamint hívja fel az ügyfelek figyelmét a biztosítási szerződés értékkövetéssel kapcsolatos rendelkezéseire, külön is kitérve az ügyfelet az értékkövetéssel kapcsolatban megillető jogokra, továbbá felhívom, hogy a fogyasztók díjemelésről szóló tájékoztatása során a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó előírásokat tartsa be;
 - felhívom, hogy a jövőben a szerződést kötni kívánó ügyféllel szemben fennálló, a szerződéskötést megelőző írásbeli tájékoztatási kötelezettségének a jogszabályi előírásoknak megfelelően minden esetben tegyen eleget;
 - felhívom, hogy a jövőben a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó rendelkezéseket a fogyasztók szerződéskötést követő tájékoztatása során is minden esetben tartsa be;
 - kötelezem, hogy az LSZB+ termékei szerződési feltételeiben figyelemfelhívásra alkalmas módon szerepeltesse a biztosító mentesülésének szabályait, a biztosító szolgáltatása korlátozásának feltételeit, a biztosítási szerződésben alkalmazott kizárásokat, továbbá az elévülési időre vonatkozó, a jogszabályi rendelkezésektől lényegesen eltérő feltételt;
 - figyelmeztetem, hogy a tartam alatti szerződésmódosítás esetén – a jogszabályi elvárásokkal összhangban – bizonyítható és azonosítható módon, közérthető, egyértelmű és kellően részletes írásbeli tájékoztatást nyújtson a szerződő részére a jogszabály által előírt tartalmáról;
 - kötelezem, hogy az LSZB+ termékei szerződési feltételeiben az ügyfelei számára a jogorvoslati lehetőségekről megfelelő tartalmú tájékoztatást nyújtson;
 - figyelmeztetem, hogy gondoskodjon arról, hogy a függő biztosításközvetítők által alkalmazott biztosításközvetítői tájékoztatók tartalmazzanak minden, a jogszabály által megkövetelt tartalmi elemet.

A 5. d) és f) pontokban foglalt kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31-ig igazolja az MNB felé, továbbá a 5. a) - c), e) és g) pontokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

6. Felhívom a Biztosítót, hogy a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban
- a jövőben a panaszkezelési szabályzatát a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően alakítsa ki;
 - a panaszkezelési nyilvántartását az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően alakítsa ki és a jövőben az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal vezesse;
 - a jövőben az általa érkeztetett panaszok jogszabályban meghatározott határidőn belül történő megválaszolására, valamint a válaszlevelek igazolható módon történő megküldésére vonatkozó rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
 - a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban a jövőben az általa érkeztetett panaszok nyilvántartására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket mindenkor tartsa be;
 - a jövőben a panaszkezelésre – így különösen a szóbeli panaszok jegyzőkönyvben történő rögzítésére és a jegyzőkönyv kötelező tartalmára – vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be.

A 6. b) pontokban foglaltak teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – a jelen határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül igazolja az MNB felé, továbbá a 6. a) és c) - e) pontokkal

kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

7. Felhívom a Biztosítót, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékével összefüggésben a jogszabályokban foglalt követelmények teljesítése érdekében
 - a) a jövőben minden esetben kizárólag a létrejött szerződés tartalmával egyezően bocsásson ki kötvényt, és a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó előírásokat tartsa be,
 - b) a jövőben a szerződő fél felé fennálló, az esedékes biztosítási díj megfizetésére irányuló felszólítás megküldésére vonatkozó kötelezettségnek minden esetben – a jogszabályban foglalt határidőben és módon – tegyen eleget;
 - c) a jövőben az üzemben tartó felé fennálló, a biztosítási szerződés díj nemfizetés miatt történő megszűnéséről szóló értesítési kötelezettségének minden esetben a jogszabályban foglalt határidőben tegyen eleget;
 - d) a jövőben a károsult felé fennálló, kártérítési javaslattételi, illetve válaszadási kötelezettsége teljesítése során minden esetben a jogszabályban foglalt előírások megtartásával járjon el;
 - e) a jövőben az üzemben tartó felé fennálló, a biztosítási szerződés besorolásához szükséges adatok beazonosíthatatlanságáról történő értesítési kötelezettségének minden esetben a jogszabályban foglaltak szerint tegyen eleget.

A fenti pontokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. Kötelezem a Biztosítót, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékével összefüggésben alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási és adatszolgáltatási ellenőrzési rendszert, amely maradéktalanul lehetővé teszi, hogy a Biztosító a jövőben a jogszabályi előírásokkal összhangban eleget tudjon tenni:
 - a) a kárnyilvántartó és a kötvénynyilvántartó szervek felé fennálló – többek között a szerződések megszűnésével kapcsolatos – adatszolgáltatási kötelezettségeinek, valamint az üzemben tartó felé fennálló, a megszűnt szerződésekhez kapcsolódó értesítési kötelezettségeinek;
 - b) annak biztosítására vonatkozó kötelezettségének, hogy az ajánlatok az érdemi elbírálásukat lehetővé tevő időben továbbításra kerüljenek a Biztosítóhoz, és feldolgozásuk, valamint az ahhoz kapcsolódó állománykezelési munkafolyamatok kellő időben megtörténjenek.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31-ig igazolja az MNB felé.

9. Kötelezem a Biztosítót, hogy alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási és adatszolgáltatási ellenőrzési rendszert, amely maradéktalanul lehetővé teszi, hogy a Biztosító a jövőben a jogszabályi előírásokkal összhangban
 - a) az életbiztosítási szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatást a szerződő fél részére a jogszabály által előírt határidőn belül, az átvételt ellenőrizhető módon küldje meg;
 - b) a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződések megszűnését követő kötelező tájékoztatást a jogszabályi határidőn belül küldje meg;
 - c) egyoldalú díjemelést kizárólag a biztosítási szerződési feltételekben meghatározott alapos okból hajtson végre;
 - d) biztosítsa, hogy az ügyfelei az őket a biztosítási szerződési feltételek alapján az értékkövetéssel kapcsolatban megillető jogokkal élhessenek;
 - e) a létrejött biztosítási szerződések tartalmáról a szerződők részére a valóságnak megfelelő tájékoztatást adjon.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31-ig igazolja az MNB felé.

10. Kötelezem a Biztosítót, hogy a könyvvezetés során az értékpapír-tranzakciókat a számviteli jogszabályi előírásoknak megfelelően, a valódiság elvének megfelelően rögzítse.

Az előbbi ponttal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

11. Figyelmeztetem a Biztosítót, hogy a felügyeleti adatszolgáltatási táblák kitöltésére vonatkozó jogszabályi előírásokat a jövőben maradéktalanul tartsa be, továbbá adatszolgáltatását valamennyi esetben a gazdasági eseményeket rögzítő véglegesített adatok alapján készítse el.

Az előbbi ponttal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

12. Biztosítási tevékenysége, valamint az azzal közvetlenül összefüggő tevékenységei kiszervezésével kapcsolatban kötelezem a Biztosítót, hogy

- a) az ügymenet kiszervezésére vonatkozó belső szabályzatát a jogszabályoknak megfelelően készítse el, abban az általa végzett biztosítási tevékenység jellege, nagyságrendje, működési sajátosságai és üzleti folyamatai alapján határozza meg a kiemelten fontos feladatköreit;
- b) az ügymenet kiszervezésére irányuló szerződéseit minden esetben a jogszabály előírásainak megfelelő tartalommal kösse meg, illetve a kiszervezési szerződés felmondásának szabályait a jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31-ig igazolja az MNB felé.

13. Felhívom a Biztosítót, hogy a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzése és megakadályozása területén fennálló kötelezettségei körében a jövőben

- a) a jogszabályban vagy a belső rendjében bekövetkezett változást követően a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló belső szabályzatát haladéktalanul vizsgálja felül, és a szükséges módosításokat végezze el;
- b) az ügyfélátvilágítási intézkedések alkalmazásakor minden esetben a jogszabályi előírások szerint járjon el, továbbá a pénzügyi információs egységként működő hatóság felé előírt bejelentési kötelezettségének a jogszabály által előírt tartalommal tegyen eleget.

Az előbbi pontokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

14. Kötelezem a Biztosítót, hogy vállalatirányítása keretében a megfelelőségi vezetőjének függetlenségét minden tekintetben biztosítsa.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2017. május 31-ig igazolja az MNB felé.

15. Kötelezem a Biztosítót 30.000.000,- Ft, azaz harmincmillió forint felügyeleti bírság megfizetésére.

16. Kötelezem a Biztosítót 15.000.000,- Ft, azaz tizenötmillió 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 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 felhívja a Biztosító figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozati kötelezéseknek nem, vagy nem teljesszerűen, 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.

A határozat ellen közigazgatási eljárás keretében fellebbezésnek nincs helye. Az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a határozat felülvizsgálatát a közléstől számított 30 (harminc) napon belül jogszabálysértésre hivatkozással a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságtól keresettel kérheti. A keresetlevelet – a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címezve – az MNB-nél kell 3 (három) példányban benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni. A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben vagy az alperes közigazgatási szerv kereseti ellenkérelmének kézhezvételétől számított 8 (nyolc) napon belül írásban kérheti. Ennek elmulasztása miatt igazolásnak nincs helye.

A határozat a hivatkozott jogszabályhelyeken, az MNB tv. 42. § d) pontján, a Bit. 291. § (1) bekezdés c) pontján, valamint Ket. 71. § (1) bekezdésén alapul.

A határozatot a felügyeleti hatóságnak az MNB tv. 39. § (1) bekezdés i) pontjában biztosított feladatkörében, az MNB tv. 13. § (1) bekezdése alapján az MNB nevében eljáró PST által az MNB tv. 13. § (11) bekezdésében foglaltak szerint átruházott kiadmányozási jogkörben hoztam meg.

A késedelmi pótlék MNB általi felszámításának lehetőségét a Ket. 132. §-a biztosítja. Az MNB által kiszabott bírságnak az állami adóhatóság útján, adók módjára történő behajtásának lehetősége a Ket. 126. § (1) bekezdés a) pontján és az MNB tv. 54. § (3) bekezdésén alapul.

Az MNB a Ket. 72. § (1) bekezdés df) pontja alapján hívta fel a Biztosító figyelmét arra, hogy amennyiben jelen határozati kötelezéseknek nem, vagy nem teljesszerűen, illetve késedelmesen tesz eleget, az MNB-nek – az MNB tv. 48. § (5) bekezdése és 75. § (1) bekezdése alapján – jogszabályban biztosított intézkedések alkalmazására van lehetősége.

A határozat elleni jogorvoslatról szóló tájékoztatás a Ket. 100. § (1) bekezdés a) pontján, a 100. § (2) bekezdésén, a 109. § (1) bekezdés a) pontján, valamint a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 326. § (7) bekezdésén, 327. § (1)-(2) bekezdésein, a 330. § (2) bekezdésén, a 332. § (2a) bekezdésén és a 338. § (1)-(3) bekezdésein alapul.

A határozat a Ket. 73/A. § (1) bekezdés c) pontja, valamint 73/A. § (3) bekezdése értelmében a közlés napján jogerős.

Budapest, 2017. március 06.

Dr. Windisch László
alelnök

