

Iktatószám: 7345-184/2017
Ügyintéző: dr. Varga Bernadett
dr. Nozdroviczky Alena
Tárgy: átfogó vizsgálat
lezárása

H-JÉ-II-B-50/2017. számú határozat

Az **ERGO Életbiztosító Zrt.-nél** (székhely: 1082 Budapest, Futó utca 47-53.) (**Biztosító**) hivatalból lefolytatott átfogó vizsgálat megállapításai alapján a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.) (**MNB**) az alábbi

határozatot

hozza.

1. Az életbiztosítási termékével összefüggésben kötelezi a Biztosítót, hogy alakítson ki olyan szabályozást, valamint hozzon létre és működtessen olyan nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszert, amely maradéktalanul lehetővé teszi, hogy a Biztosító a jövőben a jogszabályi előírásokkal összhangban
 - a) a kötvényen/fedezetet igazoló dokumentumon megfelelően feltüntesse a kockázatviselése kezdetének az időpontját;
 - b) eleget tudjon tenni annak biztosítására vonatkozó kötelezettségének, hogy az ajánlatok kellő időben továbbításra kerüljenek a Biztosítóhoz;
 - c) a ráutaló magatartásával létrejött szerződéseket e minőségüknek megfelelően kezelje;
 - d) a szerződés megkötését követő 30 napon belül tájékoztassa az ügyfeleket a szerződés létrejöttéről;
 - e) azon befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződések esetén, amelyre a szerződők egyetlen alkalommal sem fizettek díjat, a szerződés megszűnéséhez kapcsolódó írásbeli tájékoztatási kötelezettségét tizenöt napon belül teljesítse.

Az előbbi kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2018. január 31-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

2. Kötelezi a Biztosítót, hogy az életbiztosítási szerződési feltételek kötelező, illetve lehetséges tartalmi elemeire vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban az életbiztosítási szerződési feltételeiben valamennyi vizsgált terméke esetén:
 - a) a biztosított hozzájárulás visszavonására vonatkozó valamennyi rendelkezést rögzítse, így azt is, hogy a visszavonás következtében a szerződés a biztosítási időszak végével megszűnik, kivéve, ha a biztosított a szerződésbe belép;
 - b) rögzítse a biztosított szerződésbe való belépésére vonatkozó valamennyi rendelkezést, így azt is, hogy ha a biztosított belép a szerződésbe, a folyó biztosítási időszakban esedékes díjakért a biztosított a szerződő féllel egyetemlegesen felelős;
 - c) a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően rögzítse az ajánlattól eltérő tartalmú elfogadásra vonatkozó szabályokat;

- d) rögzítse a közlési kötelezettségre vonatkozó valamennyi rendelkezést, így azt is, hogy a biztosító által írásban feltett kérdések megválaszolatlanul hagyása önmagában nem jelenti a közlési kötelezettség megsértését;
- e) a Biztosítóra nézve kógens jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően rögzítse a biztosított életkora vagy más kockázati tényező helytelen bevallásának jogkövetkezményét;
- f) rögzítse, hogy a kockázatok jelentős növekedése esetére a Biztosítót megillető lehetőségekkel a Biztosító, ha a kockázat növekedésre a szerződéskötéskor már fennállott lényeges körülmények miatt kerül sor, akkor a szerződéskötéstől számított első 5 évben, ha pedig erre a lényeges körülmények megváltozása miatt kerül sor, akkor a változás-bejelentési határidő leteltét követő öt éves időszakban élhet;
- g) teljeskörűen rögzítse az eszközalapok felfüggesztésével és szétválasztásával kapcsolatos előírásokat;
- h) a szerződési feltételeiben szerepeltesse a díjfizetésre, illetve a szerződő fél és a biztosított jogaira és kötelezettségeire vonatkozó, jelenleg a díjszabásában rögzített rendelkezéseket;
- i) teljeskörűen rögzítse az általa alkalmazott kedvezményekre vonatkozó rendelkezéseket;
- j) teljeskörűen rögzítsen a kockázati díj változtathatóságával kapcsolatos minden rendelkezést, így azt is, hogy milyen objektív okok szolgálhatnak a díjmódosítás alapjául, továbbá, hogy a díjmódosításra milyen irányban és milyen gyakorisággal kerülhet sor;
- k) egyértelműen és konkrétan rögzítse, hogy a szerződő számláján jóváírt biztosítási díjat, valamint a nyugdíjbiztosítási szerződés esetén az adóhatóságtól származó adójóváírást mely időpontban váltja át befektetési egységekké;
- l) egyértelműen rögzítse azt, hogy a Biztosító miként kezeli azon befolyt és beazonosított díjat, amely nem éri el az esedékes díj összegét;
- m) teljeskörűen rögzítsen a tartamhosszabbításra vonatkozó, a szerződő/biztosított jogai, illetve kötelezettségei szempontjából releváns rendelkezést;
- n) tételesen rögzítse azon objektív körülményeket, amelyek a szerződő felet terhelő fix adminisztrációs költség, tranzakciók költség, illetve vagyonarányos költség mértéke egyoldalú módosításának alapjául szolgálhatnak;
- o) egyértelműen megállapítható módon rögzítse az eseti díjon érvényesített szerződéskötési költség és vagyonarányos költség célját és mögöttes tartalmát, továbbá szüntesse meg azon gyakorlatát, mely szerint több különböző költségelemet olyan módon érvényesít együttesen, hogy az alapján nem lehet egyértelműen meghatározni az egyes költségelemek mértékét/összegezését;
- p) a járadékszolgáltatás technikai kamatlábjára vonatkozó rendelkezéseit úgy módosítsa, hogy azok kellően részletezettek, a szerződést kötni kívánó ügyfelek számára közérthetőek és egyértelműek legyenek.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2018. január 31-ig igazolja az MNB felé.

3. Kötelezi a Biztosítót, hogy az életbiztosítási szerződés megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő, a szerződési feltételekhez kapcsolódó ügyfél-tájékoztatási kötelezettségei körében:
 - a) valamennyi vizsgált terméke esetén a jogszabályi előírásoknak megfelelően rögzítse a kockázatalbírálásra vonatkozó rendelkezéseket, melynek során szüntesse meg e rendelkezések és a szerződő ajánlati kötöttségére vonatkozó, illetve a szerződésnek a Biztosító ráutaló magatartásával történő létrejöttére vonatkozó rendelkezések között fennálló ellentmondást;
 - b) a Regnum termékhez kapcsolható D150 Nyugdíjbiztosítási záradékot megfelelően egészítse ki a Bit. 122/A. § (4) bekezdésben foglalt rendelkezésekkel.

Az előbbi kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2018. január 31-ig igazolja az MNB felé.

4. Az életbiztosítási szerződés megkötésekor és a szerződés tartama során teljesítendő ügyfél-tájékoztatási kötelezettségei körében felhívja a Biztosítót, hogy:
- a szerződéskötést megelőző írásbeli tájékoztatási kötelezettségének mindenkor a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően tegyen eleget;
 - az életbiztosítási igényfelmérő dokumentum tartalmára vonatkozó jogszabályi előírásokat mindenkor tartsa be;
 - az életbiztosítási szerződés létrejöttéről mindenkor a jogszabályban foglalt határidőn belül tájékoztassa a szerződőt;
 - az életbiztosítási szerződés létrejöttéről egyértelműen és a jogszabályban előírt tartalommal tájékoztassa az ügyfeleket;
 - csupán ténylegesen elvégzendő orvosi vizsgálat esetén tájékoztassa az ügyfelet a törvény szerint lehetővé tett hosszabb időtartamú ajánlati kötöttségről, illetve kockázatelbírálási határidőről.

Az előbbi felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2018. január 31-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

5. A számviteli eljárásaival és felügyeleti adatszolgáltatásokkal kapcsolatban figyelmezteti a Biztosítót, hogy:
- a számlarendjét a jövőben mindenkor a jogszabályi előírásokkal összhangban alakítsa ki, ennek során gondoskodjon arról, hogy számlarendje mindenkor teljeskörűen tartalmazza az általa használt számlákat;
 - a Szolvencia II-es mérleg összeállításakor az eszközeit az erre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően mutassa ki;
 - a jövőben a Szolvencia II-es felügyeleti adatszolgáltatásokat az azokra vonatkozó jogszabályi rendelkezések által előírt módon készítse el és teljesítse.

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

6. Kötelezi a Biztosítót a biztosítási tevékenysége, valamint az azzal közvetlenül összefüggő tevékenységei kiszervezésével kapcsolatban, hogy:
- a kiszervezési szerződéseit mindenkor a jogszabály által előírt tartalommal kösse meg, ennek során a kiszervezett tevékenységet végzőnek a szerződésben azonnali hatályú felmondási jogot ne kössön ki;
 - a kiszervezési szerződéseiben teljeskörűen és a jogszabályokkal összhangban rögzítse a felelősségi szabályokat.

A fenti kötelezések teljesítését – dokumentumokkal alátámasztottan – 2018. január 31-ig igazolja az MNB felé.

7. A vállalatirányítása keretében
- kötelezi a Biztosítót, hogy szervezeti és működési szabályzatát a működő bizottságokat is figyelembe véve, a Biztosító tényleges szervezeti felépítésének megfelelően állítsa össze;
 - figyelmezteti a Biztosítót, hogy a belső szabályzatait – így az adatszolgáltatási szabályzatát is – a jövőben az irányítási rendszer vagy az érintett terület bármely jelentős változása esetén, de évente legalább egyszer vizsgálja felül.

Az a) pontba foglalt kötelezések teljesítését– dokumentumokkal alátámasztottan – 2018. január 31. napjáig igazolja az MNB felé. A b) pontban rögzített figyelmeztetéssel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2018. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

8. A panaszkezelésével összefüggésben felhívja a Biztosítót, hogy
- a panaszkezelési szabályzatát mindenkor a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki;
 - a panasznyilvántartását a jogszabályban foglaltaknak megfelelően alakítsa ki;
 - a panasznyilvántartását mindenkor a jogszabályban foglaltaknak megfelelően vezesse.

Az előbbi felhívásokkal kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2018. január 31. napjáig írásban tájékoztassa az MNB-t.

9. Kötelezi a Biztosítót, hogy
- a szavatoló-tőke-szükséglet számítása során a jövőben – a mértékének megfelelően – vegye figyelembe az összes olyan számszerűsíthető kockázatot, amelynek a Biztosító ki van téve;
 - a biztosítástechnikai tartalékok értékének negyedévente történő meghatározása során a teljes legjobb becslés számítását a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően végezze el, ennek során a pénzügyi garanciák és a szerződéses opciók értékét is vegye figyelembe, valamint cash-flow alapon határozzák meg a többlethozam-visszajuttatás mértékét.

Az előbbi kötelezésekkel kapcsolatban megtett intézkedésekről – dokumentumokkal alátámasztottan – 2018. január 31-ig írásban tájékoztassa az MNB-t.

10. Kötelezi a Biztosítót, hogy ha a biztosítástechnikai tartalékok képzéséhez használt költség-feltételezések felülvizsgálatára kerül sor, akkor arról – a feltételezések véglegesítésétől számított 5 munkanapon belül – tájékoztassa az MNB-t.

11. Kötelezi a Biztosítót 6.000.000,- Ft, azaz hatmillió forint felügyeleti bírság megfizetésére.

12. Kötelezi a Biztosítót 700.000,- Ft, azaz hétszázezer 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 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.

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.

Tekintettel arra, hogy a közigazgatási eljárás 2016. június 30-át követően indult, a jogi képviselővel eljáró félnek és a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezetnek a keresetlevelet – a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címezve – az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével kell az MNB-nél benyújtania. (Az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás elérhetősége: <https://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/hatarozatok-es-vezesek-keresese>) A jogi képviselővel eljáró fél és a belföldi székhellyel rendelkező gazdálkodó szervezet – ha nem ügyvédi képviselettel jár el – az elektronikus benyújtás során a képviseletét ellátó személy teljes körű azonosítását biztosító és az űrlapbenyújtás támogatási szolgáltatás igénybevételével is eljárhat, ha azzal rendelkezik. Ebben az esetben a per folyamatban léte alatt, az elektronikus kapcsolattartás során ezt kell alkalmaznia.

Egyéb esetekben a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságnak címzett keresetlevelet 3 (három) példányban kell az MNB-nél benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni.

A keresetlevél benyújtásának a határozat végrehajtására nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. 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 Ket. 73/A. § (1) bekezdés c) pontja, valamint 73/A. § (3) bekezdése értelmében a közlés napján jogerős.

Budapest, 2017. szeptember 21.

A Pénzügyi Stabilitási Tanács, mint a hatáskör gyakorlója

Dr. Kandrács Csaba
ügyvezető igazgató, kiadmányozó