

Kárrendezési hiányosságok a Wáberer Biztosítónál

Az MNB 15 millió forint felügyeleti és fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a Wáberer Biztosítóra, egyebek közt a kgfb és a lakásbiztosítás problémás kárrendezése, a kgfb állománykezelése és díjkalkulációja, az IT-biztonság szintje, illetve egyes biztosítási termékek kapcsán az ügyfelek tájékoztatása és a panaszkezelés miatt.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) – helyszíni ellenőrzést is magába foglaló – átfogó vizsgálatot végzett a Wáberer Hungária Biztosító Zrt.-nél (Wáberer Biztosító), a 2020. március 18-tól a vizsgálat lezárásáig terjedő időszakot áttekintve.

A felügyelet megállapította, hogy a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás (kgfb) kapcsán a biztosító több esetben nem határidőben tájékoztatta a kötvény- és kárnyilvántartó szervet vagy/és az üzemeltetőt (pl. a szerződés létrejötte, megszűnése, továbbá díjhátralék esetén az ügyfél felszólítása témáiban). A kárnyilvántartások nem minden esetben tartalmaztak teljes körű, valós, naprakész adatokat, s a károsultak nem mindenkor kaptak határidőben kellően megindokolt kártérítési javaslatot vagy választ kártérítési igényük kapcsán.

Az informatikai (IT) biztonsági rendszerénél hiányzott a kockázattal arányos vírusvédelem, a riasztások megfelelő kezelése, illetve a nem támogatott rendszerek teljes körű kivezetése. Nem biztosítottak megfelelő erőforrásokat a belső ellenőrzési feladatkör maradéktalan ellátáshoz, a megfelelőségi (compliance) vezető pozíciója egy ideig betöltetlen volt, illetve hiányosságok merültek fel a belső szabályozottság kapcsán is.

Az MNB azt is feltárta, hogy a Wáberer Biztosító kgfb-díjkalkulációja nem tartalmazott minden kötelező elemet, s nem megfelelően írták le a felszámított partnerpótdíj jellemzőit sem. Az ügyfélpanaszok kezelése során nem mindenkor rögzítették megfelelően a szóbeli panaszokat, egyes panaszokat nem válaszoltak meg teljeskörűen, illetve a panasz elutasításakor nem minden esetben nyújtottak megfelelő tájékoztatást a fogyasztóknak azok jogorvoslati lehetőségeiről.

Az MNB a feltárt jogsértések miatt 14 millió forint felügyeleti és 1 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot rótt ki a Wáberer Biztosítóra, s 2024. január 31-i határidővel kötelezte arra, hogy – dokumentumokkal alátámasztva – írásban számoljon be a megtett intézkedésekről.

A bírságösszeg mértékénél egyebek közt súlyosító körülménynek minősült, hogy a kgfb-hez kötődő problémák az egész hazai kgfb-piacra kihathatnak, illetve, hogy a kárrendezés és az informatikai biztonság terén az MNB több jogszabálysértést is feltárt. Enyhítő körülménynek minősült ugyanakkor, hogy a biztosító több jogsértés kapcsán azok korrigálásáról vagy annak tervéről már a felügyeleti vizsgálat lezárását megelőzően számot adott.

Sajtókapcsolat:

- +36 1 428 2600
- sajt@mnbb.hu

Eredeti tartalom: Magyar Nemzeti Bank

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/7555/karrendezesi-hianyossagok-a-waberer-biztositonal/>