

Kiszervezés, kárrendezés, ügyfeltájékoztató: hiányosságok a CIG EMABIT-nál

Az MNB összesen 11 millió forint felügyeleti és fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.-re, többek között a kiszervezési, egyes termék- és szerződéses felételeket érintő, ügyfeltájékoztatói és panaszkezelési, IT-biztonsági, gépjármű-kárrendezési jogsértések miatt. A feltárt problémák nem hordoznak rendszerkockázatot, s nem veszélyeztetik a biztosító megbízható működését.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) rendszeres ellenőrzései keretében átfogó vizsgálatot végzett a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.-nél (CIG EMABIT), a 2020. március 10-től a vizsgálat lezárásáig terjedő időszakot áttekintve. Bár az MNB néhány közepes súlyú hiányosságot is feltárt, ezek alapvetően nem érintik a biztosító jövőbeni megbízható működését.

A Felügyelet hiányosságokat tárt fel többek közt a CIG EMABIT kiszervezési szerződéseinek nyilvántartása, illetve az adott szerződések kiemelten fontosá minősítése kapcsán. Nem bizonyult minden szempontból szabályszerűnek a flotta CASCO konstrukció termékterve, s ezen belül annak díjkalkulációja. E termék szerződési feltételeinél tartalmi elemek is hiányoztak (pl. nem szerepelt az összes kárbejelentési mód, illetve a díjtöbblet visszafizetésére vonatkozó teljes körű szabályok).

A vizsgálat azonosította azt is, hogy a CIG EMABIT a gépjármű-kárrendezés területén a vizsgált időszak egy részében nem rendelkezett a jogszabályoknak megfelelő belső szabályozással, illetve a gépjárműkár-nyilvántartása sem felelt meg maradéktalanul a jogszabályi követelményeknek. Az informatikai rendszer védelmi szintje több szempontból is elmaradt a jogszabály által elvárttól. A panaszkezelés során a biztosító nem mindenkor rögzítette, tartotta nyilván tényleges panaszként és vizsgálta ki megfelelően az ügyfelek telefonos kifogásait, emellett nem minden esetben tartotta be a biztosítási szolgáltatásra jogosult személy szolgáltatási igényével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó szabályokat sem.

Az MNB mindezek miatt 10,5 millió forint felügyeleti és 500 ezer forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a CIG EMABIT-ra, amelynek 2024. május 31-ig kell számot adnia írásban a kötelezések kapcsán megtett intézkedéseiről. A felügyeleti bírság kapcsán enyhítő körülménynek számított, hogy a biztosító már az MNB vizsgálata során számos korrigáló intézkedést hozott, illetve adott számot azok tervéről.

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/11331/kiszervezes-karrendezes-ugyfeltajekoztatas-hianyossagok-a-cig-emabit-nal>
L