

Jogsértő elektronikus kommunikáció az Union VIG Biztosítónál

Az MNB 10 millió forint felügyeleti bírságot szabott ki az Union VIG Biztosítóra az ügyfelekkel való elektronikus kapcsolattartást érintő jogsértések miatt. A feltárt problémák nem veszélyeztetik a biztosító megbízható működését, ugyanakkor a felügyelet előírta azok mielőbbi kiküszöbölését.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) kiemelt célterületként határozta meg a biztosítók és az ügyfelek közötti elektronikus kommunikáció megfelelőségének vizsgálatát. Az MNB fontosnak tartja, hogy a biztosítók kellő prioritással kezeljék az ügyfelekkel történő elektronikus kommunikációt, mellyel a fogyasztók elektronikus ügyintézésbe vetett bizalmát erősíthetik, mindkét fél számára egyszerűsíthetik, megkönnyíthetik az ügyintézését.

Az MNB erre is tekintettel célvizsgálatot folytatott le az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.-nél (Union VIG Biztosító) a 2021. július 15-től az ellenőrzés lezárásáig tartó időszakot áttekintve. A vizsgálat célja annak ellenőrzése volt, hogy a biztosító nyilvántartási, adatfeldolgozási, adatszolgáltatási és ellenőrzési rendszere megfelel-e az ügyfelekkel való elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó jogszabályi feltételeknek.

Az Union VIG Biztosító az elektronikus kommunikációt választó ügyfelei részére a szerződésükkel kapcsolatos dokumentumokat a biztosító online információs felületén, az UNION24 portálon létrehozott felhasználói fiókba kézbesíti. Emellett kötelezettséget vállal arra, hogy ezen ügyfeleit az e-mail címükre küldött elektronikus üzenetben értesíti arról, ha online felhasználói fiókjukba dokumentumot küldött.

A célvizsgálat ugyanakkor feltárta, hogy a biztosító erre a feladatra használt rendszerének hiányosságai miatt a vizsgált időszakban számos esetben nem érkezett meg az e-mail értesítés a felhasználói fiókba feltöltött dokumentumokról a szerződők részére. A biztosító emellett sem postai, sem más úton nem vette fel a kapcsolatot azon ügyfeleivel, akik számára az e-mail értesítés kézbesítése sikertelen volt. Jóllehet az ügyfelek a biztosítóval való megállapodásuk szerint kötelesek a felhasználói fiókjaikat rendszeresen ellenőrizni, ez azonban nem mentesi a biztosítót saját e-mail küldési kötelezettségének teljesítése alól.

A felügyelet egy panaszügy kapcsán azt is megállapította, hogy a biztosító elektronikus kommunikáció során használt rendszere, illetve eljárásai nem biztosítják, hogy az ügyfél visszajelzést kapjon arról, ha alkusz közreműködésével történt a felhasználói fiók létrehozásához szükséges regisztráció, ám ennek során hibás, nem létező e-mail címet rögzítettek.

A feltárt jogsértések miatt az MNB a ma közzétett határozatában 10 millió forint felügyeleti bírságot rótt ki az Union VIG Biztosítóra és kötelezte a feltárt hiányosságok pótlására és a jogszabályszerű működés helyreállítására.

Az MNB a bírság összegének meghatározásakor súlyosbító tényezőként vette figyelembe a biztosító piaci részesedését, továbbá, hogy a megállapított jogszabálysértések huzamosabb időszakon át álltak fenn, az ügyfelek széles körét érintették, illetve rendszerszintű hiányosság okozta őket. Enyhítő körülménynek számított a biztosító együttműködő magatartása, s hogy az a vizsgálat során a jogsértést korrigáló intézkedéseiről vagy azok tervéről számolt be.

[Az MNB H-JÉ-II-B-58/2024. számú határozata az Union Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. részére felügyeleti intézkedések alkalmazásáról és bírság kiszabásáról](#)

Sajtókapcsolat:

- +36 1 428 2600
- sajt@mn.b.hu

Eredeti tartalom: Magyar Nemzeti Bank

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/13401/jogserto-elektronikus-kommunikacio-az-union-vig-biztositolal/>