

Több jogszabálysértés miatt közel százmilliós bírság az Alfa VIG Biztosítónak

Az MNB 97 millió forint felügyeleti és fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki az Alfa VIG Biztosítóra jelentős fogyasztóvédelmi hiányosságok miatt a kiterjesztett garancia termékek, valamint a hipermarketekben értékesített csoportos biztosítások kapcsán, továbbá a lakás- és gépjárműbiztosítási kárrendezés, a kgfb-állománykezelés, a nyugdíjbiztosítási többlethozam-jóváírás, a termékfelügyelet- és irányítás, egyes biztosítási szerződési feltételek tartalmi elemei, az ügyféltájékoztató, a termékismertető és a panaszkezelés terén feltárt hiányosságok miatt. A problémák összességében nem veszélyeztetik a biztosító stabilitását.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) – helyszíni ellenőrzést is magába foglaló – átfogó vizsgálatot végzett az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.-nél (Alfa VIG Biztosító) a 2020. november 11-től a vizsgálat lezárultáig tartó időszakot áttekintve.

A pénzügyi felügyelet feltárta, hogy az Alfa VIG Biztosító gépjármű-, illetve lakásbiztosítási kárnyilvántartási rendszerei egyes adatok kapcsán hiányosak, egymásnak ellentmondók vagy pontatlanok voltak. Így a biztosító bizonyos esetekben kárrendezési jogszabályi kötelezettségének sem tudott eleget tenni. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (kgfb) állománykezelés kapcsán több esetben elmaradt, illetve késedelmes volt a különféle lekérdezési, adatszolgáltatási, értesítési, illetve felszólítási kötelezettségek teljesítése, valamint az átfedő biztosítási időszakú szerződések kezelése sem volt megfelelő.

Az Alfa VIG Biztosító egyik nyugdíjbiztosítása esetében – jogszabálysértő tartalékolási gyakorlata miatt – nem írta jóvá teljes mértékben a szerződési feltételekben kiígért többlethozamot. A vizsgálat a biztosító egy életbiztosítási és a kgfb terméke terméktervével kapcsolatban is hiányosságokat talált. A befektetési egységekhez kötött nyugdíjbiztosítási, illetve lakásbiztosítási termék szerződési feltételei esetében jelentős számú hiányosságot állapított meg az MNB. Nem bizonyult teljeskörűnek a termékfelügyelet és -irányítás területén az Alfa VIG Biztosító belső szabályozása, egyes nem-életbiztosításoknál pedig nem megfelelően folytatták le a termékfelülvizsgálatot sem. Problémákat észlelt az MNB a társaság internetes webalkalmazásai biztonságos működését garantálni hivatott informatikai ellenőrzések kapcsán is.

Az MNB kiemelten vizsgálta a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak való megfelelést, melynek során megtévesztő, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát sértő ügyféltájékoztatósi elemeket is azonosított. A biztosító egyik értékesítési partnere által kínált kiterjesztett garanciabiztosítás esetében az MNB feltárta, hogy a jogszabály alapján amúgy is biztosított kötelező jótállás ideje és a szerződés tartama számos esetben azonos volt, illetve a jogszabályban előírt kötelező jótállás ideje hosszabb volt, ezáltal a kiterjesztett garancia fedezetre valójában nem terjedt ki a szerződés. Az MNB megállapította, hogy a biztosító az egyik, hipermarketekben értékesített csoportos biztosítási terméke kapcsán számos ügyfele esetében nem tudta igazolni, hogy ők a biztosított csatlakozást megelőző, kötelező tájékoztatást teljeskörűen megkapták volna. Az Alfa VIG Biztosító gyakorlata emellett az ügyfélpanaszok kezelése kapcsán sem felelt meg mindenben a jogszabályi előírásoknak.

Mindezek nyomán az MNB ma közzétett határozatában 2024. november 30-i határidővel kötelezte a biztosítót arra, hogy írásban számoljon be a hiányosságok kijavításáról. A pénzügyi felügyelet 49 millió forint felügyeleti és 48 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot is kiszabott a feltárt problémák miatt. A bírságösszeg kapcsán enyhítő körülménynek minősült, hogy a biztosító több esetben – informatikai fejlesztéseket is előirányzó – korrekciós intézkedésekről számolt be a felügyeleti vizsgálat során a hibák orvoslása érdekében.

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/15021/tobb-jogszabalysertes-miatt-kozel-szazmillios-birsag-az-alfa-vig-biztositona-k/>