



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK FELÜGYELETÉÉRT ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT FELELŐS ALELNÖK

Vezetői levél a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást értékesítő biztosítók kötvénynyilvántartó szerv felé történő értesítési kötelezettségének teljesítésére vonatkozó elvárásokról

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvényben rögzített, a kötvénynyilvántartó szerv felé teljesítendő értesítési kötelezettség teljesítése alapvető feltétele a piac megfelelő működésének, a biztosítók ügyfelei és a károsultak érdekei érvényesítésének. A kötvénynyilvántartás nem megfelelő adatminősége a hibás adatok alapján a forgalomból kivonást határozattal elrendelő járási hivatalok számára jelentős többletmunkát, az érintett, érvényes biztosítással rendelkező ügyfelek számára pedig érthető és indokolt elégedetlenséget okoz.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) az elmúlt időszakban végrehajtott helyszíni vizsgálatok, valamint a biztosítók által az MNB felkérésére lefolytatott belső ellenőrzési vizsgálatok eredménye alapján a következőkben foglalja össze az elvárásokat, illetve ajánlott jó gyakorlatokat, amelyek az MNB megítélése szerint elősegíthetik a vonatkozó jogszabályi kötelezettségek teljesítését, egyúttal lehetővé teszik a biztosítók prudenciális, ezen belül reputációs kockázatainak csökkentését.

A folyamatok megfelelő belső szabályozottságának biztosítása érdekében az MNB hangsúlyozottan javasolja, hogy **a Biztosító alakítson ki egységes, a teljes folyamatra kiterjedő belső szabályozást.** E szabályozás, összhangban a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 94. § (1) bekezdés d) pontjával, minimálisan a következőket tartalmazza:

- **a folyamat részletes leírását**, ideértve az automatizált és a manuális feldolgozásra, a szükséges javítási, adategyeztetési feladatokra vonatkozó egyes részfolyamatokat is
- **a folyamatban feladattal, felelősségi körrel rendelkező szervezeti egységek, illetve személyek körét**, ideértve a helyettesítési rendet
- **a folyamatban feladattal, felelősségi körrel rendelkező szervezeti egységek, illetve személyek kötelezettségeit**, a kapcsolódó határidőkkel együtt
- **a folyamathoz kapcsolódó kontrollok** és az azokkal összefüggő felelősségi körök ismertetését
- a kapcsolódó ügyfélmegkeresések, illetve **panaszügyek kezelésére vonatkozó szabályokat.**

Fontos, hogy a szabályzatban definiált rendszeres és eseti feladatok végrehajtásához a Biztosító **a szükséges emberi és informatikai (IT) erőforrásokkal egyaránt rendelkezzen.** A szabályzat és a gyakorlat összhangjának biztosítása, a folyamatban felelősségi körrel rendelkező munkatársak által elvégzett feladatok nyomon követhetősége és számon kérhetősége érdekében szükséges a vonatkozó feladatokat ezeknek a személyeknek a **munkaköri leírásában is rögzíteni.** Az MNB javasolja, hogy nagyobb forgalmú időszakokban (pl. december 31-i évfordulás átkötési kampány, vagy korábbi tapasztalat, illetve a saját állomány összetétele alapján várható koncentráció esetén) a Biztosító kiemelt figyelmet fordítson a szükséges humán- és IT erőforrások rendelkezésre állására.

A jogszabályi előírások és határidők betartása érdekében a Biztosító az esetlegesen még nem automatizált munkafolyamatok esetében is biztosítson megfelelő szakismerettel rendelkező emberi, továbbá IT erőforrásokat a sikertelen tételek javítására, feldolgozására, rögzítésére. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az ilyen feladatok **a napi munkafolyamaton belül időben előresorolásra kerülnek**, tehát az előzetesen hibás adatokkal rögzített tételek kijavítása és újbóli elküldésre történő előkészítése az újonnan beérkezett ajánlatok és egyéb dokumentumok feldolgozása előtt történik meg, figyelemmel a jogszabályban rögzített határidőkre is. Fontos, hogy **a kidolgozott folyamatok fedjék le a lehetséges hibajelenségek (hibaüzenetek) teljes körét.**

A folyamatok hatékonyságának biztosítása érdekében a Biztosító törekedjen a feldolgozandó ajánlatok és egyéb dokumentumok **elektronikus fogadását lehetővé tevő rendszer** működtetésére, a saját értékesítési hálózat és az alkuszok, illetve többes ügynökök esetében egyaránt. Az MNB nyomatékosan javasolja, hogy **a Biztosító alakítson ki olyan belső szabályozást és kössön olyan megállapodásokat, amelyek valamennyi értékesítési csatorna esetében biztosítják az ajánlatok és egyéb dokumentumok lehető legrövidebb időn belül történő beérkezését a Biztosítóhoz**, azon belül is a megfelelő szervezeti egységhez.

A jogszabályokban a Biztosító ügyfeleinek érdekében rögzített határidőkre tekintettel az MNB jó gyakorlatnak tartja és javasolja olyan **integrált, zárt nyilvántartási rendszer kialakítását és működtetését**, amely biztosítja, hogy az ajánlatok, illetve a szerződések rögzítése, törlése vagy bármely adat módosítása esetén a kötvénynyilvántartás részére küldendő értesítések automatikusan, a jogszabályi kötelezettségek teljesítését lehetővé tevő időközönként, lehetőség szerint naponta álljanak elő úgy, hogy ahhoz a lehető legkevesebb manuális beavatkozás legyen szükséges. Ha a manualitás nem kerülhető el, vagy a Biztosító gyakorlatában előfordulnak olyan tranzakciók, amelyek nem a sztenderd, automatizált folyamat mentén kerülnek kezelésre (ilyen lehet akár a közös megegyezéssel történő megszüntetés), az alkalmazott kontrollpontokat fokozott körültekintéssel kell meghatározni. Különös gondossággal kell eljárni az ajánlat elutasítása vagy a már létrejött szerződés érvénytelensége esetén, amikor kifejezetten indokolt az automatizált folyamat mellett egyéb ellenőrzési pont(ok) beiktatása.

Célszerű olyan nyilvántartási rendszert kialakítani, amely az adathiányos vagy hibás adatokat tartalmazó ajánlatokat már a Biztosítóhoz elektronikus úton történő beérkezésükkor, illetve offline módon rögzített és feltöltendő állomány esetében a rögzítés stádiumában azonosítja. Amennyiben az ajánlat papíralapon érkezik be a Biztosítóhoz, az ellenőrzés lehetőleg a rendszerbe történő rögzítéskor, feltöltéskor vagy ahhoz nagyon közeli időpontban történjen meg, és hiba esetén generáljon azonnali visszajelzést a közvetítő felé. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha **az állománykezelői rendszerekben a rögzítés során automatikus adategyeztetés** történik egyéb, rendelkezésre álló forrásból, például a lakcím- vagy járműnyilvántartásból elérhető információkkal, illetve megtörténik a formailag hibás (pl. nem megfelelő formátumú rendszám) adatok kiszűrése. Ezen külső forrásokból nyerhető adatok felhasználására irányuló folyamatok kialakítása során javasolt figyelembe venni azt az elvárást is, hogy a forgalomba helyezés előtt, a végleges forgalmi rendszám ismerete nélkül befogadott ajánlatok esetében a forgalomba helyezést követően a forgalmi rendszám lehető legrövidebb időn belül történő rögzítésre kerüljön. Az MNB sikertelen feltöltések esetén javasolja **a beérkezett hibalistákat napi rendszerességgel feldolgozni.**

Az MNB javasolja, hogy a folyamatba épített kontrollpontokon túl **rendszeres, a teljes folyamatra kiterjedő monitoring és felülvizsgálati tevékenység valósuljon meg.** A megfelelő mélységű monitoring és felülvizsgálat alapfeltétele a kötvénnyilvántartó számára küldött, valamint az onnan érkező üzenetek, továbbá a kapcsolódó – automatizált vagy manuális – adategyeztetési és javítási lépések dokumentáltsága, visszakereshetősége. A felülvizsgálatnak nemcsak a megképződött üzenetekre kell fókuszálnia, hanem azokat az eseteket is fel kell tárnia, amikor a Biztosító rendszerében az ajánlat, illetve a szerződés rögzítése, törlése, vagy az adatok bármely okból történő módosítását követően egyáltalán nem képződött üzenet. Az ilyen esetek feltárása és minél gyorsabb kezelése érdekében javasolt a késedelmes törlésekre, illetve a hibaüzenettel visszaérkezett (sikertelen) értesítésekre vonatkozó statisztika, illetve a feladási napló és a tényleges feladások egyezőségének rendszeres elemzése. Ennek eredményéről rendszeres időközönként, illetve kiugró esetben eseti jelleggel **dokumentált módon adjanak tájékoztatást a megfelelő vezetői szint részére.** Ez a hibás működés feltárásán túl arra is lehetőséget ad, hogy a korábban nem tapasztalt hibajelenségeket a Biztosító azonosíthassa, azokra reagálhasson.

Az MNB a jövőben lefolytatandó helyszíni vizsgálatok alkalmával is kiemelt figyelmet fordít a Biztosító által a kötvénnyilvántartó szerv számára történő értesítésre vonatkozó folyamat és szabályozás, valamint az ezeknek megfelelő gyakorlat értékelésére.

MAGYAR NEMZETI BANK