

A FÜGGETLEN BIZTOSÍTÁSI ALKUSZOK MAGYARORSZÁGI SZÖVETSÉGÉNEK

ÜZLETI ETIKAI KÓDEXE

PREAMBULUM

A Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetsége (továbbiakban: Szövetség) jelen Üzleti Etikai Kódexe (a továbbiakban: Kódex) létrehozásának célja, hogy meghatározza azokat az üzleti etikai alapelveket, amelyek a biztosítási alkuszi szakma tisztességesen, független módon és megbízhatóan eljárni kívánó szereplői számára feltétlen követelményeket jelentenek.

A Kódexben szereplő elvárások és előírások a biztosítási alkuszi tevékenység hazai és külföldi jogi szabályozása alapján, a hatósági és bírósági jogalkalmazási gyakorlat figyelembevételével kerültek kialakításra. A Kódexben felsorolt alapelvek nélkülözhetetlen garanciái annak, hogy a független biztosításközvetítői szakma szereplői valóban pártatlan és hozzáértésen alapuló tevékenység keretében, szakszerűen feltárt igények és érdekek mentén képviseljék ügyfeleiket.

A Kódex a Szövetség tagjaira nézve kötelező, azonban alkalmazását, normáinak követését a Szövetség a tagsági körén kívül is ajánlja.

A jogvitás ügyek elsősorban a bíróságok és más vitarendező fórumok elé tartoznak, ugyanakkor a Kódexben szereplő etikai normák megsértése esetén a Szövetség akár az Alapszabályában szereplő szankciókat is eredményező külön etikai eljárást is lefolytathat tagjaival szemben.

I. A SZAKSZERŰ ALKUSZI TEVÉKENYSÉG ALAPELVEI

(1) A biztosítási alkuszi tevékenységet folytató Társaság (a továbbiakban: alkusz társaság) köteles tevékenységét mindenkor a hatályos jogszabályok alapján végezni. (2) Az alkusz társaság tevékenységének magas színvonalú szakmai hozzáértésen kell alapulnia, mely magában foglalja:

- a. a biztosítási piac megfelelő ismeretét,
- b. a tevékenység által megkövetelt gondosságot,
- c. az átláthatóságot,
- d. a függetlenséget, valamint
- e. az üzletszerzők megfelelően szervezett és ellenőrzött tevékenységére épülő felelős működést.

(3) Az alkusz társaság – ha megbízásából és a konkrét értékesítési szituációból más nem következik - köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az ügyfél a biztosítási szerződés megkötésével a piacon elérhető, számára optimális megoldásban részesüljön.

(4) Az alkusz társaság valamennyi munkavállalója, megbízottja és más teljesítési segédje (a továbbiakban közreműködő) a megfelelő gondosság biztosítása mellett is kizárólag a képzettségének és szakmai felkészültségének megfelelő biztosítási szerződések közvetítésében járhat el. Az alkusz társaságnak biztosítania kell, hogy valamennyi közreműködője tisztában legyen a rá vonatkozó követelményekkel, és tevékenységük felett megfelelő felügyeletet köteles gyakorolni. Tevékenysége során a biztosítási alkusz társaság köteles betartani a mindenkor hatályos biztosítási törvény biztosítási alkuszokra vonatkozó rendelkezéseit.

Tevékenysége során a biztosítási alkusz társaság köteles betartani a mindenkor hatályos biztosítási törvény biztosítási alkuszokra vonatkozó rendelkezéseit.

(5) Az alkusz társaság szolgáltatása akkor prudens és szakszerű, ha szolgáltatása a biztosítási szerződés megkötését követően is folytatódik:

- a. figyelemmel kíséri az ügyfél szükségleteit és kockázati viszonyait,
- b. szükség esetén felhívja az ügyfél figyelmét a meglévő biztosítási szerződések átdolgozásának, vagy újabb biztosítási szerződések megkötésének a szükségességére,
- c. az ügyfél ilyen igénye esetén közreműködik az ügyfelet ért károk szakszerű és az ügyfél számára kedvező rendezésében, valamint
- d. az ügyfél erre vonatkozó megbízása esetén az ügyfél kockázatait elvállaló biztosító(k) hozzájárulásával az ügyfél által fizetendő biztosítási díjak kezelésében.

II. ÜGYFÉLKAPCSOLAT

(1) Tilos az ügyfelet (ide értve a leendő ügyfelet is) megtéveszteni. Megtévesztésnek minősül különösen, de nem kizárólagosan

- a. a biztosítási szerződés, szolgáltatás vagy az alkuszi megbízás tekintetében valótlan tény, vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon történő állítása,
- b. a biztosítási szerződésre vagy az alkuszi megbízásra vonatkozó lényeges körülmények elhallgatása,
- c. az egyes elemeket kiragadó – különösen a biztosítási díj vagy az alkuszi díjazás mértékét hangsúlyozó –, hamis összehasonlítás,
- d. az írásbeli dokumentumoktól eltérő szóbeli ígéret vagy információ, valamint
- e. az alkusz társaságról, annak tulajdonosairól, vagyonáról, szolgáltatásairól és ügyfélköréről szóló valótlan tájékoztatás.

(2) Az alkusz társaság képviselőjében eljáró közreműködők üzleti kapcsolataik során kötelesek egyértelműen megnevezni az őket alkalmazó/megbízó társaságot, szerepéről – szükség esetén az alkuszi tevékenység mibenlétének tisztázását is beleértve – teljes körű tájékoztatást adni.

(3) Az alkusz társaság közvetlen vagy közvetett marketingtevékenysége során is köteles tartózkodni a félrevezető információk közlésétől, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatásától, valamint a jelen Kódex rendelkezéseinek megsértésétől.

(4) Tilos az olyan tájékoztatás, amely az alkusz társaságot kizárólag a külföldi vagy a hazai tulajdonlás (tulajdonosi szerkezet) okán tünteti fel kedvező színben. Ez a tilalom nem zárja ki a nemzetközi tapasztalatokra vagy a hazai hagyományokra való tárgyyszerű hivatkozást.

(5) Az ügyfél alkuszi megbízásának elfogadását megelőzően az alkusz társaság köteles tájékozódni leendő ügyfelénél arról, hogy (i) az ügyfél adott-e megbízást más alkusz társaságnak biztosítási szerződésai megkötésére és kezelésére, ha igen, úgy (ii) ez a megbízás hatályban van-e még és (iii) az alapján köti-e kizárólagossági megállapodás az ügyfelet, továbbá (iv) pontosan mi a fennálló alkuszi megbízás tárgya és terjedelme. Az ügyféltől kapott, adott esetben dokumentumokkal alátámasztott tájékoztatás alapján az alkusz társaság csak abban az esetben fogadhatja el az ügyfél megbízását olyan biztosítási szerződés(ek) megkötésére és/vagy kezelésére, amely(ek)et az ügyféltől kapott hatályos megbízás alapján másik alkusz társaság jogosult kizárólagosan megkötni vagy kezelni, ha az ügyfél igazolja felé, hogy a korábbi megbízása megszűnt, vagy igazolhatóan meg fog szűnni. Az alkusz társaság minden esetben köteles felhívni az ügyfél figyelmét annak következményeire, ha a korábbi alkuszi megbízás felmondására (i) nem, vagy (ii) nem jogszerű módon kerül sor.

III. ALKUSZI FÜGGETLENSÉG, ÉRDEKELLENTEK KEZELÉSE

(1) Az alkusz társaság független tanácsadóként mindenkor ügyfele érdekeinek az elsődlegessége alapján, köteles eljárni. Az alkusz társaság ennek akkor tesz eleget, ha tevékenysége során, minden befolyástól mentesen jár el és szerződéses kötelezettségeinek teljesítése során megbízója érdekeit soha nem sorolja saját érdekei mögé.

(2) Az alkuszi függetlenséggel összeegyeztethetetlen a biztosítótársaságokkal létesített minden olyan, az ügyfél előtt fel nem tárt kapcsolat, különösen

- a. közvetett vagy közvetlen részesedési viszony,
- b. megállapodás,
- c. elszámolási módszer, illetve
- d. konkrét jogcímétől függetlenül minden olyan pénzbeli, vagy természetbeni előny, szolgáltatás, juttatás és ellentételezés,

mely alkalmas arra, hogy érdekellentétet teremtsen az alkusz társaság és ügyfele között, és végső soron befolyásolja az alkusz társaságnak a biztosítók közötti választással kapcsolatos tanácsát, illetve a választható biztosítások összehasonlítását célzó elemzését.

(3) Az alkusz társaság köteles minden olyan, érdekellentétet eredményező tény, információt és körülményt feltárni ügyfele előtt, amely befolyásolhatja az alkuszi szolgáltatások objektivitását, függetlenül attól, hogy ez a befolyásolás a szolgáltatásnyújtás során megvalósul-e vagy sem.

IV. DÍJAZÁS ÉS TRANSPARENCIA

(2) Az alkusz társaságnak alapvető joga, hogy az általa nyújtott szolgáltatások ellentételezéseként megfelelő és tisztességes, közvetlen vagy közvetett díjazásban részesüljön.

- a. Közvetlen díjazás:

A független biztosításközvetítő a közvetítői tevékenységéért a Megbízójától az erre irányuló megállapodás alapján közvetlenül részesül díjazásban (megbízási díj), különösen abban az esetben, ha megbízása kizárólag szaktanácsadásra vagy olyan biztosítási szerződés közvetítésére vonatkozik, amelynek díja a biztosítótól származó közvetett díjazást nem vagy csak részben tartalmaz.

- b. Közvetett díjazás:

Ha a független biztosításközvetítő - az általa nyújtott tájékoztatással összhangban - a Megbízójával úgy állapodott meg, hogy a közvetlen díjazásban (megbízási díj) a független közvetítő nem vagy csak részben részesül, a biztosítási díj meghatározott részét képező közvetett díjazásban részesülhet attól a biztosítótól, amely a közvetítésével létrejött szerződésben a biztosítási kockázatot elvállalja.

Az alkusz társaságnak a biztosítási szerződés megkötése előtt tájékoztatást kell adnia a biztosítási szerződéssel összefüggésben kapott javadalmazás jellegéről.

Így az alkusz társaságnak tájékoztatást kell nyújtania, hogy közvetítői díj alapján dolgozik-e, vagyis a javadalmazást közvetlenül az ügyféltől kapja-e; biztosítótól kapott díjazás alapján dolgozik-e, vagyis a biztosítási díj magában foglalja-e a javadalmazást; valamely más típusú javadalmazás alapján dolgozik-e, ideértve a biztosítási szerződéssel összefüggésben kínált vagy nyújtott bármilyen jellegű gazdasági előnyt is; vagy ezen javadalmazási formák kombinációja alapján dolgozik-e.

Ha az alkusz társaság a javadalmazást közvetlenül az ügyféltől kapja, akkor a tájékoztatásnak a közvetítői díj összegére, vagy, ha az nem határozható meg, akkor a közvetítői díj kiszámításának módjára is ki kell térnie.

V. TISZTESSÉGES PIACI VERSENY

(1) A Szövetség tagjai egymás közötti kapcsolataikban és külső piaci versenytársaik vonatkozásában egyaránt kötelezettséget vállalnak arra, hogy etikus üzleti magatartást követnek.

(2) Tilos valótlan tény állításával vagy híresztelésével, illetőleg valós tény hamis színben történő feltüntetésével más alkusz társaság jó hírnevét vagy hitelképességét sérteni vagy veszélyeztetni. Hírnévrontásnak minősül különösen:

- a. a más alkusz társaságra vonatkozó olyan valótlan adat, vagy információ híresztelése, amely alkalmas lehet az ügyfelek a leendő ügyfelek vagy a biztosítók bizalmának megingatására,

- b. a más alkusz társaságot, annak működését, piaci szerepét lekicsinylő, üzleti és szakmai megbízhatóságát kétségbe vonó kijelentés,
- c. olyan tény állítása, amely nem, vagy csak a versenytárs jelentős és méltánytalan érdeksérelme árán ellenőrizhető.

(3) Tilos üzleti titkot tisztességtelen módon megszerezni, átadni, felhasználni vagy az érintett alkusz társaság hozzájárulása nélkül nyilvánosságra hozni. Üzleti titoknak minősül . a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó, titkos - egészben, vagy elemeinek összességüként nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető -, ennél fogva vagyoni értékkel bíró olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek a titokban tartása érdekében a titok jogosultja az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja.

(4) Nem megengedett az üzletkötésért járó díjazást vagy annak egy részét a biztosító vagy az ügyfél alkalmazottjának / képviselőjének felajánlani, vagy az üzlet létrejöttéért másnak jogszabály által tiltott módon anyagi vagy egyéb előnyt nyújtani. Mindez nem érinti az alkusz társaság jogát arra, hogy a biztosító felé saját díjazásáról vagy annak egy részéről az ügyfél érdekében lemondjon, és ezáltal ügyfelét díjkedvezményhez juttassa.

(5) Ha egy ügyfél tekintetében több alkusz társaság között bármilyen vita vagy nézeteltérés merül fel, az érintett alkusz társaságok kötelesek álláspontjukat - egymás méltányos érdekeit szem előtt tartva - egyeztetni, és a felmerült vita mielőbbi, egymás közötti, békés rendezését megkísérelni.

(6) Tilos biztosítási szerződés díjnémfizetéssel való megszüntetésére felhívni vagy biztatni az ügyfelet, vagy az ügyfél erre irányuló szándéka esetén a díjnémfizetés jogkövetkezményeit elhallgatni.

VI. ELJÁRÁSOK, HATÁROZATOK ETIKAI ÜGYEKBEN

(1) A Kódexben foglaltak bármely tag részéről történő megsértése etikai eljárást vonhat maga után.

(2) Az etikai eljárást a Szövetség elnöksége jogosult lefolytatni.

(3) Amennyiben a panasz tárgyát képező ügyben valamely elnökségi tag személy szerint vagy az őt foglalkoztató tag bármely formában érintett, az ügy tárgyalásából, elintézéséből ez az elnökségi tag ki van zárva. Ilyen esetben az elnökség az etikai eljárásban való közreműködésre a tekintélyes Szövetségi tagok köréből hív meg egy, az ügyben nem érdekelt alkusz társaságot.

(4) Az etikai eljárás során az elnökség feladatköre az alábbi tevékenységekre terjed ki:

- a. A panaszt az összes érintettnek eljuttatja.
- b. A soron következő ülésén az esetet megtárgyalja, és arról határozatot hoz. Amennyiben a panasz megalapozottnak bizonyul, és a bepanaszolt tag megsértette a Kódex rendelkezéseit, az elnökség az Alapszabály 8. §-ában felsorolt szankciók megfelelő alkalmazásáról határozhat. Az Alapszabályban nem részletezett szankció nem szabható ki, továbbá szankció kizárólag a Kódex rendelkezéseinek megsértéséért szabható ki.
- c. Az elnökség feladata, hogy a tagok közötti vitás ügyben megkísérelje elérni, hogy a felek a vitás kérdést kollegiális egyeztetés keretében rendezzék. Ha az egyeztetés nem vezet eredményre, az elnökség ésszerű időn belül tárgyalást tűzhet ki, ahol az érintett felek véleményüket ismét előadhatják. A tárgyaláson a Szövetség bármely tagja részt vehet. Az elnökség a vitában állást foglal, amelyet – ha az bármely tag méltányolható üzleti érdekét nem sérti – írásban valamennyi taggal ismertethet.
- d. Az elnökség a határozatairól az eljárásban érintett valamennyi felet közvetlenül, írásban értesíti.

(5) Etikai eljárást a Szövetség bármely tagja bármikor kezdeményezhet. A panasz előterjesztésével egyidejűleg a panaszos igazolni köteles, hogy előzetesen megkísérelte a panasz tárgyalásos úton való rendezését. Amennyiben ez sikertelennek bizonyul vagy a körülményekből adódóan a panasz ilyen módon történő rendezésének megkísérlése a panaszostól nem várható el:

- a. Az etikai eljárást kezdeményező panaszt írásban kell eljuttatni a Szövetség titkárságára (1096 Budapest, Vendel u. 11.; e-mail: titkarsag@fbamsz.hu).

- b. A panasznak tartalmaznia kell a panasz okát, a panaszt érintő szövetségi tag pontos megjelölését, valamint a panasz tárgyát képező eset szabatos leírását.

(6) Az elnökség eljárása a panaszt tevő felet nem zárja el a panasz által érintett szövetségi tagokkal szembeni egyéb jogérvényesítéstől.

VII. AZ ÜZLETI ETIKAI KÓDEX KÖZZÉTÉTELE, MÓDOSÍTÁSA

(1) A Szövetség Elnöksége gondoskodik arról, hogy a Kódex szövegét minden tag számára elérhetővé tegye.

- a. A Kódex elfogadását, illetve későbbi módosítását követően az Elnökség valamennyi tag számára megküldi a Kódex egységes szerkezetű, hatályos szövegét.
- b. A Kódexet az Elnökség a Szövetség honlapján bárki számára elérhetővé teszi

(2) A Kódex elfogadása és annak későbbi módosítása a Szövetség Közgyűlésének kizárólagos hatáskörébe tartozik.

(3) A Kódex elfogadásáról és módosításáról a Közgyűlés egyszerű többséggel határoz. A Kódex elfogadásáról és módosításának tényéről és tartalmáról az Elnökség a tagokat az (1) bekezdésben foglaltak szerint haladéktalanul tájékoztatja.

Budapest, 2019. február 22.