

FBAMSz
JOGI SZAKÉRTŐI ÁLLÁSFOGLALÁS

IGÉNYFELMÉRÉssel (DEMANDS AND NEEDS TEST) KAPCSOLATBAN

2019.09.03.

KÉRDÉS

Az IDD átültetése óta a magyar jog is előírja-e a biztosítási alkuszok számára, hogy az ügyfél konkrét igényeit és szükségleteit biztosítási szerződésenként írásban rögzítsék és az ügyféllel írassák alá?

1. A válasz röviden az, hogy **IGEN**, a magyar jog (Bit.) is előírja ugyanezt az alkuszoknak.
2. A **Bit. 158/B. § (1) – (4) és (10)** bekezdése szerint,

az e törvényben foglalt tájékoztatási követelményeken túl, a biztosítási szerződés megkötése előtt (...) a biztosítónak meg kell határoznia az ügyféltől kapott tájékoztatás alapján az adott ügyfél konkrét igényeit és szükségleteit, és közérthető formában tárgyilagos tájékoztatást kell nyújtania az ügyfélnek a biztosítási termékekkel összefüggésben, annak érdekében, hogy az ügyfél megalapozott döntést hozhasson; bármely - a biztosító által az ügyfélnek javasolt - biztosítási terméknek összhangban kell állnia az ügyfélnek a tájékoztatása alapján megállapítható biztosítási igényeivel és szükségleteivel;

amennyiben a biztosítási szerződés megkötése előtt tanácsadásra is sor kerül, a fentiekén túlmenően, a biztosító személyre szabott - bizonyos biztosítási termék vagy termékek választására irányuló - konkrét ajánlást is ad az ügyfél részére, ismertetve, hogy az adott termék miért felel meg leginkább az ügyfél igényeinek és szükségleteinek;

az (1)-(3) bekezdés szerinti tájékoztatás és ajánlás az ajánlott biztosítási termék összetettségétől és az ügyfél típusától függően értelemszerűen módosulhat;

a fenti szabályokat a nagykockázatra létrejövő biztosítási termékekre nem alkalmazandó.

4. A **Bit. 398. § (5) és (6)** bekezdése szerint, az abban foglalt kötelezettségeknek az alkuszok „az e törvényben foglalt, tanácsadás nélküli / tanácsadással történő értékesítésre vonatkozó követelményeken túlmenően és azokkal összhangban” kötelesek eleget tenni. A törvénynek ez a rendelkezése egy ún. utaló szabály, amely egyebek mellett a Bit. fent hivatkozott 158/B. §-ára utal, és amelynek rendelkezései így megfelelően irányadók alkuszi biztosításértékesítés esetén is.

5. **Mindebből következően a biztosítási alkuszok tanácsadás nélküli és tanácsadással történő értékesítés esetén egyaránt kötelesek az ügyfelek igényeinek és szükségleteinek felmérésére a biztosítási szerződés megkötését megelőzően.**

- Ez alól csak a nagykockázatra létrejövő biztosítási szerződések megkötése képez kivételt.
- A felmérés pontos tartalmára és formájára vonatkozóan nincs jogszabályi előírás.

- **A tartalmat mindig az eset egyedi körülményei határozzák meg, a forma azonban egyértelműen maradandó kell, hogy legyen. Ezt diktálja az alkusz jól felfogott érdeke, hiszen későbbi vitákat előzhet meg, ha az alkusz dokumentálta, hogy az ügyfél milyen igényeihez és szükségleteihez mérten keresett és ajánlott a piacon biztosítási fedezetet. Nem utolsó sorban pedig az ügyfél írásban (vagy egyéb maradandó formában) rögzített igényei és szükségletei egy felügyeleti vizsgálat során is megfelelően igazolják, hogy az alkusz a Bit. előírásait betartva járt el.**

6. Nem megfelelő pl., ha az alkusz az ügyfélnek csak azt a nyilatkozatát rögzíti, hogy „casco-t akarok kötni”. A Demand & Needs Test akkor megfelelő, ha az alkusz irányított kérdések formájában felméri, hogy az ügyfél milyen autót (veterán, új, haszonjármű, bérelt stb), milyen célból (hitelfedezet, bérbeadói előírás stb) és milyen kockázatok ellen (elemi kár, törés, lopás, full casco stb) kíván biztosítani. Ezekhez az információkhoz az alkusz csak akkor jut hozzá, ha kérdések útján tisztázza az ügyfél valós igényeit és szükségleteit, más szóval azt a célt, amit az autó biztosításával el kíván érni. Ezek a kérdések / nyilatkozatok elvileg előre és termékenként is katalogizálhatók, de az is megoldás, ha a DNT dokumentum a GrECO által küldött kérdőívhez hasonlóan absztrakt.

7. Tanácsadással történő értékesítés esetén az alkuszok a **Bit. 398. § (6)** bekezdése alapján egyenesen „az ügyfél igényeihez és szükségleteihez igazodó elemzési szempontok alapján és azoktól függően” kötelesek az ügyfél részére személyre szabott - bizonyos biztosítási termék vagy termékek választására irányuló - konkrét ajánlást is adni, ismertetve, hogy az adott termék - az adott elemzési szempontot figyelembe véve - miért felel meg leginkább az ügyfél igényeinek és szükségleteinek.

Bit. szerint „NAGYKOCKÁZAT”:

Bit. 4§(1) 79. pont

- „a) * az 1. melléklet A) rész 4-7., valamint 11. és 12. pontjában meghatározott ágazatba besorolt kockázatok, amennyiben a biztosítási összeg meghaladja az 500 millió forintot;
- b) * az 1. melléklet A) rész 14. és 15. pontjában meghatározott ágazatba besorolt kockázatok, ha a szerződő szakmája szerint ipari vagy kereskedelmi tevékenységet végez vagy szellemi szabadfoglalkozású és a kockázatok ehhez a tevékenységhez kapcsolódnak, valamint amennyiben a biztosítási összeg meghaladja az 200 millió forintot;
- c) az 1. melléklet A) rész 3., 8-10., 13. és 16. pontjában meghatározott ágazatba besorolt kockázatok, ha a szerződő a következő feltételek határértékei közül legalább kettőt túllép:
- ca) a 6,2 millió euró összegű mérlegfőösszeg,
 - cb) a 12,8 millió euró összegű nettó árbevétel,
 - cc) a pénzügyi év során az átlagos alkalmazotti létszáma eléri vagy meghaladja a 250 főt;”

JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁSOK

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/97 IRÁNYELVE (2016. január 20.) a biztosítási értékesítésről („IDD Irányelv”) preambulumanak (44) bekezdése az alábbiak szerint rendelkezik:

„A visszaélészerű értékesítések megelőzése érdekében a biztosítási termékek értékesítését minden esetben az igényeket és szükségleteket felmérő vizsgálatnak kell kísélnie az ügyfél által megadott információk alapján. Az ügyfél számára javasolt bármely biztosítási terméknek minden esetben meg kell felelnie az ügyfél igényeinek és szükségleteinek, és a terméket az ügyfél számára érthető módon kell ismertetni, hogy megalapozott döntést hozhasson.”

Az IDD Irányelv 20. cikke az alábbiak szerint rendelkezik:

„Tanácsadás és az értékesítésre vonatkozó előírások, amennyiben nem kerül sor tanácsadásra

(1) A biztosítási szerződés megkötése előtt a biztosításértékesítőnek **konkrétan meg kell határoznia az ügyféltől kapott tájékoztatás alapján az adott ügyfél igényeit és szükségleteit**, és érthető formában objektív tájékoztatást kell nyújtania az ügyfélnek a biztosítási termék tekintetében annak lehetővé tétele érdekében, hogy az ügyfél megalapozott döntést hozhasson. Bármely javasolt szerződésnek összhangban kell állnia az ügyfél biztosítási igényeivel és szükségleteivel.

Ha bármely konkrét szerződés megkötése előtt tanácsadásra kerül sor, a biztosításértékesítő személyre szabott ajánlatot ad az ügyfél részére, elmagyarázva, hogy egy bizonyos termék miért felel meg leginkább az ügyfél igényeinek és szükségleteinek.

(2) Az (1) bekezdésben említett részleteket a javasolandó biztosítási termék bonyolultságától és az ügyfél típusától függően változtatni kell.

(3) Amennyiben egy biztosításközvetítő arról tájékoztatja az ügyfelet, hogy tisztességes és személyre szabott elemzés alapján ad tanácsot, akkor ahhoz, hogy a szakmai követelményeknek megfelelően tehessen személyre szabott ajánlatot egy olyan biztosítási szerződés tekintetében, amely megfelel az ügyfél szükségleteinek, olyan tanácsot kell adnia, amely a piacon elérhető biztosítási szerződések elég nagy számának elemzésén alapul.

Az IDD Irányelvet a magyar jogba átültető jogszabály alapján **a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („Bit.”)** a következő rendelkezésekkel módosult:

“62/A. A tanácsadással és a tanácsadás nélkül történő biztosítási értékesítésre vonatkozó előírások

158/B. § (1) Az e törvényben foglalt tájékoztatási követelményeken túl, **a biztosítási szerződés megkötése előtt** - függetlenül attól, hogy a 158/C. § szerinti keresztértékesítés történik-e vagy sem - **a biztosítónak meg kell határoznia az ügyféltől kapott tájékoztatás alapján az adott ügyfél konkrét igényeit és szükségleteit**, és közérthető formában tárgyilagos tájékoztatást kell nyújtania az ügyfélnek a biztosítási termékekkel összefüggésben, annak érdekében, hogy az ügyfél megalapozott döntést hozhasson.

(2) Az (1) bekezdés alapján bármely - a biztosító által az ügyfélnek javasolt - biztosítási terméknek összhangban kell állnia az ügyfélnek a tájékoztatása alapján megállapítható biztosítási igényeivel és szükségleteivel.

(3) Amennyiben a biztosítási szerződés megkötése előtt tanácsadásra is sor kerül, az (1) és (2) bekezdésben foglaltakon túlmenően, a biztosító személyre szabott - bizonyos biztosítási termék vagy termékek választására irányuló - konkrét ajánlást is ad az ügyfél részére, ismertetve, hogy az adott termék miért felel meg leginkább az ügyfél igényeinek és szükségleteinek.

A Bit. 158/B. § (1)-(3) bekezdése az alkuszokra is irányadó az alábbiak szerint:

398. § (5) Az alkusz tanácsadás nélküli értékesítés esetén - **az e törvényben foglalt, tanácsadás nélküli értékesítésre vonatkozó követelményeken túlmenően és azokkal összhangban** - a

biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során köteles elegendő számú, a piacon hozzáférhető biztosítást tárgyszerűen elemezni és ezt az elemzést az ügyfél részére igazolható módon átadni.

(6) Az alkusz tanácsadással történő értékesítés esetén - az e törvényben foglalt, tanácsadással történő értékesítésre vonatkozó követelményeken túlmenően és azokkal összhangban - köteles alapos és személyre szabott elemzés alapján tanácsot adni az ügyfélnek, ennek érdekében a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során köteles elegendő számú, a piacon hozzáférhető biztosítást tárgyszerűen elemezni, és az ügyfél tájékoztatása alapján megállapítható igényeihez és szükségleteihez igazodó elemzési szempontok alapján és azoktól függően az ügyfél részére személyre szabott - bizonyos biztosítási termék vagy termékek választására irányuló - konkrét ajánlást is adni, ismertetve, hogy az adott termék - az adott elemzési szempontot figyelembe véve - miért felel meg leginkább az ügyfél igényeinek és szükségleteinek.

(7) Az alkusz köteles a (6) bekezdés szerinti elemzést az ügyfél részére igazolható módon átadni.