

BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐ ÁLTAL VÉGZETT ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

1. TÉNYÁLLÁS

A Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB) állásfoglalás kibocsátására irányuló beadványt (Megkeresés) benyújtó ügyvédi iroda (Ügyvédi Iroda) biztosításközvetítőknek a biztosító adminisztrációjában való részvétele megítélésével összefüggésben kérte az MNB állásfoglalását.

A Megkeresés alapján egy „Magyarország területén letelepedett, (...) biztosítási tevékenység folytatására jogosult” intézmény (Biztosító) oly módon kívánja átalakítani ügyfélszolgálati hálózatát, hogy helyi irodáit túlnyomórészt megszünteti, és az ezekhez tartozó egyes „egyszerűbb” tranzakciók esetében a „saját – függő ügynökök alkotta – országos biztosításközvetítői hálózatának tagjait” veszi igénybe. Az ilyen, „adott földrajzi egység területén tevékenykedő” közvetítők – „a termékértékesítésen túl” – „kizárólag személyes ügyintézés keretében kezdeményezett ügyféligenyek elintézésében” vennének részt, azzal, hogy e tevékenység nem igényli „az ügyfeladatokhoz való teljes körű hozzáférést”, illetve a biztosításközvetítők „nem férnének hozzá az ügyfelek alaprendszerbeli adataihoz”, így az ilyen adatokról „közvetlenül felvilágosítást nem tudnának adni” és azokat nem is módosíthatnák.

A Biztosító által a fentiek szerint igénybe venni kívánt biztosításközvetítők (Ügynökök) „jellemzően azon ügyfélkörön belül” működnének, amely esetében maguk is részt vettek a biztosítási szerződések megkötésében, azonban „igény szerint ugyanígy kiszolgálják (...) azon ügyfeleket is, akik más közvetítőn keresztül vagy éppen közvetítő nélkül kötötték biztosítási szerződésüket”. Az Ügynökök „ügykezelési jogosultsága az alábbiakra szorítkozna”:

- (i) Ügyféligenyek „tipizált űrlapok” alkalmazásával való felvétele a következő tranzakciókkal összefüggésben: „partneradat módosítás, törlés, évfordulás törlés, indexváltóztatási igény, hitelfedezeti záradék, díjfizetési ütem/mód változtatás, B/M átsorolás, reaktiválás”. (A Megkeresés alapján az „egyéb ügyféligenyek kezelése a telefonos ügyfélszolgálaton, és a biztosító online partnerportálján lenne kezdeményezhető”.)
- (ii) Az ügyféligenyek, az ügynök által kitöltött űrlapnak a Biztosítóhoz történő – „további ügyintézés célzó” – továbbítása (az ügyféllel történő aláíratást követően, illetve – „[e]lektronikus kommunikációhoz történő hozzájárulás” esetén – az űrlap ügyfél általi „validálása” után).

Az Ügynökök „tehát kizárólag az ügyféligenyek felvételében, rögzítésében és továbbításában” vennének részt, majd az Ügynökök útján „kezdeményezett fenti tranzakciókat” a Biztosító rendszerében „minden esetben közvetlenül a (...) központi back office adminisztrátora hajtaná végre”, illetve „az ügyféligeny feldolgozását már vagy egy központi back office munkatárs vagy egy robot végezné el”. Az Ügynök esetleges további közreműködése akkor merülhet fel, amennyiben az ügyfél igényével összefüggésben igazolás(oka)t kell kiállítani: „ezeket – a zöld kártya kivételével – ugyancsak minden esetben a biztosító központi back office adminisztrátora készítené el és küldené meg vagy közvetlenül az ügyfél részére, vagy nyomtatásra a tanácsadónak”. Utóbbi esetben tehát az Ügynök (a „tanácsadó”) nyomtatná ki a dokumentumokat, ám – a Megkeresés szerint – „anélkül, hogy ezek adattartalmát (...) megváltoztathatná”.

2. JOGKÉRDÉS

Az Ügyvédi Iroda ismertette álláspontját, amely szerint a Megkeresésben leírt tevékenység keretében – tehát „az egyszerűbb és személyes ügyintézésel járó ügyfélszolgálati tranzakciók lebonyolításában (az ügyféligenyek felvételében, rögzítésében és továbbításában) való közreműködéssel” – az Ügynökök biztosításközvetítői tevékenységet folytatnának. E körben hivatkozott a biztosításközvetítés és biztosítási értékesítés törvényi – a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 4. § (1) bekezdés 14. pontjában és 123. pontjában meghatározott – fogalmára, amelyek alapján „a biztosítási értékesítés (...) magában foglalja a biztosítási szerződések lebonyolításában és teljesítésében való közreműködést”, utóbbinak pedig az Ügyvédi Iroda álláspontja szerint az Ügynökök fentiekben „bemutatott tételezett tevékenysége minden tekintetben megfelel”. A Megkeresés alapján továbbá a biztosításértékesítési irányelv¹ (IDD) „vonatkozó fogalom meghatározása egyaránt biztosításközvetítésnek / biztosítási értékesítésnek tekinti a ’biztosítási szerződések ügyintézésében és teljesítésében való közreműködéssel kapcsolatos tevékenységeket’ is”.

¹ A biztosítási értékesítésről szóló 2016. január 20-i (EU) 2016/97 európai parlamenti és tanácsi irányelv.

A fentiek nyomán az Ügyvédi Iroda arra nézve kérte az MNB állásfoglalását, hogy az Ügynökök tervezett tevékenysége – mint „biztosítási szerződések lebonyolításában és teljesítésében való közreműködés” – a Bit. hatálya alá eső biztosításközvetítői tevékenységnek minősül-e.

3. AZ MNB ÁLLÁSPONTJA

3.1. Amint az az MNB honlapján megtalálható, „Állásfoglalás kéressel kapcsolatos eljárások és elvek” című tájékoztatóban² is szerepel, a jogszabályok által meghatározott körön kívül az MNB-nek nincs hatásköre – többek között – szerződések, üzleti megoldások, folyamatok jogi megfelelőségének előzetes, általános vizsgálatára. Állásfoglalás kiadására jellemzően jogszabályi rendelkezések értelmezése, illetve keretjellegű normatív rendelkezések tartalommal való feltöltése vonatkozásában kerül sor. Az állásfoglalás kiadása nem hatósági ügy, arra nem vonatkoznak a hatósági eljárásokban irányadó határidők, és bármely tevékenységnek, üzleti döntésnek, jogügyletnek (illetve ezek elhatározásának, megkezdésének, végrehajtásának) az MNB állásfoglalásától való függővé tétele kizárólag az állásfoglalást kérő személy felelőssége. A jelen állásfoglalásban foglaltak nem értelmezhetőek a Megkeresésben írtakkal összefüggő üzleti koncepció, megoldás jogszabályi megfelelőségével kapcsolatos felügyeleti álláspontként, az MNB célja a jelen – nem kötelező erejű – állásfoglalás kiadásával összefüggésben az, hogy az Ügyvédi Iroda annak ismeretében alakíthassa ki saját jogi álláspontját.

3.2. Az Ügyvédi Iroda által megjelölt jogkérdésnek nem tárgya az Ügynökök tevékenysége során alkalmazott űrlap ügyfél általi „validálása”,³ az ügyféligeny (akár „robot” általi) feldolgozása, amelyet a Megkeresés csak érintőlegesen említ, illetve amelyre nézve a Megkeresés nem tartalmaz részletes, pontos információt. Erre – valamint a fenti 3.1. pontban foglaltakra – tekintettel a jelen állásfoglalás mindössze az Ügyvédi Iroda által kifejezetten megjelölt jogkérdést vizsgálja és nem foglalkozik a Megkeresés azon túli elemeivel, ugyanakkor általános jelleggel utal a felügyeleti honlapon elérhető, az elektronikus úton megkötött írásbeli szerződésekkel, jognyilatkozatokkal kapcsolatos vezetői körlevélben⁴ foglaltakra, illetve az MNB pénzügyi innovációkkal kapcsolatos oldalára.⁵ Emellett megjegyzi az MNB, hogy a zöldkártya mint igazolóeszköz kibocsátásával kapcsolatos követelményeket elsődlegesen a magyarországi telephelyű gépjárművek, továbbá más tagállami telephelyű és magyarországi rendeltetési hellyel rendelkező gépjárművek kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási fedezetének fennállását tanúsító igazolóeszközökre vonatkozó szabályokról szóló 34/2009. (XII. 22.) PM rendelet 1. § (2a) bekezdése⁶ rögzíti.

3.3. A biztosítók működésük során igénybe vehetnek harmadik személy közreműködőt: a Szolvencia II irányelv⁷ preambuluma (31) pontja alapján az egyes feladatkörökkel összefüggésben „lehetővé kell tenni, hogy azokat saját személyzet lássa el, hogy támaszkodjanak külső szakértők tanácsára vagy hogy azokat szakértőkhöz kiszervezzék, az (...) irányelvben meghatározott korlátokon belül”. Ilyen esetben főszabály szerint⁸ kiszervezésre kerül sor, amelynek

² <http://www.mnb.hu/felugyelet/szabalyozas/allasfoglalasok/allasfoglalas-keressel-kapcsolatos-eljarasok-es-elvek>

³ A „validálásra” a Megkeresés szerint „*ügy kerülne sor, hogy a kitöltött űrlap alapján, az elektronikus kommunikációhoz hozzájárulást adó ügyfél kapna egy emailt, amely tartalmazná a benyújtott igény részleteit, és amely az ügyfél részéről megerősítés igényelne (pl. SMS kód segítségével)*”.

⁴ <https://www.mnb.hu/letoltes/ejognyil-korlevel.pdf>

⁵ <https://www.mnb.hu/innovation-hub>

⁶ (2a) A zöldkártya mint igazolóeszköz elektronikus képi formájának az üzemben tartó részére elektronikus úton történő rendelkezésre bocsátása a zöldkártyarendszer keretében meghatározott formában történhet. Elektronikus úton történő rendelkezésre bocsátás esetén a rendelkezésre bocsátó felhívja a figyelmet a zöldkártya kinyomtatására vonatkozó követelményekre. Az üzemben tartó kérése alapján a biztosító a zöldkártyát az elektronikus út mellett papír alapon is díjmentesen rendelkezésére bocsátja.

⁷ A biztosítási és viszontbiztosítási üzleti tevékenység megkezdéséről és gyakorlásáról szóló 2009. november 25-i 2009/138/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (Szolvencia II).

⁸ Nem minden esetben minősül kiszervezésnek egy „külső”, harmadik személy által nyújtott szolgáltatás igénybe vétele, figyelemmel például az adott feladat végzésének gyakoriságára, rendszerességére. E körben az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatóinyugdíj-hatóság (European Insurance and Occupational Pensions Authority, **EIOPA**) felhőszolgáltatókhoz történő kiszervezésről szóló iránymutatásainak [\[guidelines on outsourcing to cloud service providers cor hu 0.pdf \(europa.eu\)\]](#) 14. pontja a következőket rögzíti: „[a] vállalkozásnak meg kell állapítania, hogy a felhőszolgáltatóval kötött megállapodások beletartoznak-e a kiszervezés Szolvencia II. irányelv szerinti meghatározásába. Az értékelés keretében a következőket kell figyelembe venni: a. a kiszervezett működési feladatkört vagy tevékenységet (vagy annak valamely részét) ismétlődő vagy folyamatos jelleggel látják-e el; és b. ez a működési feladatkör vagy tevékenység (vagy annak valamely része) normál esetben azon működési feladatkörök vagy tevékenységek körébe tartozna-e, amelyeket a vállalkozás is ellátna vagy elláthatna szokásos üzleti tevékenységei folyamán, akkor is, ha a vállalkozás a múltban nem látta el ezt a működési feladatkört vagy tevékenységet.” Hasonló szempontokat rögzítenek az EIOPA irányítási rendszerre vonatkozó iránymutatásai (Guidelines on System of Governance [EIOPA-BoS-14/253, https://www.eiopa.europa.eu/content/guidelines-system-governance_en]) konzultációjával kapcsolatban közzétett jelentés [EIOPA EIOPA-BoS-14-253-Final report Governance.pdf (europa.eu)] 2.287.-2.289. pontjai is: “[a]n undertaking needs to decide whether an arrangement falls

– amint az a biztosítási törvény kommentárjának⁹ a Bit. 90. §-ához fűzött részében szerepel – a „köznapi értelme, hogy egy vállalkozás valamely tevékenységet, amelyet egyébként saját maga végez, megállapodás alapján más személynek ad át abból a célból, hogy a továbbiakban az a személy végezze helyette”. Ezzel összhangban az irányelv átültetését célzó, 2016. január 1. napjától hatályos Bit. 90. §-a rögzíti, hogy az adatvédelmi előírások betartása mellett a biztosító a tevékenységének bármely elemét kiszervezheti, azzal, hogy a kiemelten fontos – a Szolvencia II irányelvben „kritikus vagy lényeges” („critical or important”) – feladatkörök vagy tevékenységek kiszervezésének esetén külön követelmények alkalmazandók.

A fentiek alapján – az európai uniós szabályozásra is figyelemmel – a Biztosító oldaláról kiszervezésnek minősülhet minden olyan eset, amikor ismétlődő vagy folyamatos jelleggel külső szolgáltató végez a Biztosító számára olyan tevékenységet, amelyet egyébként részben vagy egészben maga az intézmény látna el. (Figyelemmel a Megkeresésre – amely szerint az Ügynökök nem férnének hozzá teljes körűen a Biztosító által nyilvántartott ügyfeladatokhoz, illetve azokat nem is tudnák módosítani – az MNB megjegyzi, hogy valamely tevékenység kiszervezéseként való minősülése szempontjából a biztosítási szektor esetében csekélyebb jelentősége van az adatkezeléssel, adatfeldolgozással összefüggő kérdéseknek.¹⁰)

3.4. A kiszervezéssel kapcsolatos törvényi kivétel a termékértékesítés,¹¹ amely része ugyan a biztosítási tevékenységnek, de a más személy – függő közvetítő – általi végzésekor nem a biztosítói ügymenet kiszervezésére, hanem a biztosításközvetítésre vonatkozó előírásokat kell alkalmazni. A Bit. ezzel „a kiszervezés és a biztosításközvetítés szabályozása között teremtett átjárhatatlanságot, illetve egyértelműen meg kívánta akadályozni, hogy a kiszervezési szabályok alkalmazása a biztosításközvetítőkkel szemben előírt feltételek teljesítése alóli mentesülésként legyen értelmezhető”.¹²

Megjegyzésre érdemes, hogy a minimum harmonizációt előíró IDD előírásai alapján felmerülhet a termékértékesítés és a kiszervezés elhatárolása, ugyanakkor az EIOPA – az általa kérdés-válasz formájában kiadott tájékoztatóban¹³ – szintén amellest foglal állást, hogy a tipikus biztosításközvetítői tevékenységek főszabály szerint nem minősülnek kiszervezésnek.¹⁴

within the definition of outsourcing. Generally, for example, where an undertaking provides insurance services to its policyholders and certain elements of the delivery of those services are contracted to a third party, the arrangement is likely to be an outsourcing unless the policyholder has a direct contractual relationship with the third party for the delivery of those services. Any reliance on a third party for functions enabling the undertaking to provide those insurance services is also likely to be outsourcing. (...) However, not every provision of a function or service to an undertaking by a service provider will fall within the definition of outsourcing. Hiring a specialist consultant, for example, to provide one-off technical advice or one-off support for an undertaking's compliance, internal audit, accounting, risk management or actuarial functions does not normally constitute outsourcing. However, it may become outsourcing if an undertaking subsequently relies on that consultant to manage an internal function or service, e.g. when it is installed or becomes fully operational. (...) While it is not possible to determine a bright line it can be expected that, in broad terms, the more substantial or frequent the advice or service provided by a third party for an undertaking is, the more likely it is to fall within the definition of outsourcing.”

⁹ Kommentár a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvényhez (Wolters Kluwer Kft., szerkesztette: Kovács Zsolt)

¹⁰ A kiszervezés Bit. szerinti fogalmától eltérően például a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.), illetve az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény (Öpt.) szabályrendszerében az adatkezelés, adatfeldolgozás megvalósulása a kiszervezés fogalmi elemei között szerepel:

Hpt. 6. § (1) E törvényben, valamint az e törvény felhatalmazása alapján kiadott jogszabályok vonatkozásában

58. kiszervezés: ha a pénzügyi intézmény a pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódó vagy jogszabály által végezni rendelt olyan tevékenységét, amelynek során adatkezelés, adatfeldolgozás vagy adattárolás valósul meg, nem önállóan végzi, hanem annak folyamatos vagy rendszeres elvégzésére tőle szervezetileg független személlyel köt szerződést;

Öpt. 2. § (4) E törvény alkalmazásában

e) kihelyezés: a pénztár feladatkörébe tartozó tevékenységének e tevékenység ellátásával üzletszerűen foglalkozó szervezet (szolgáltató) által, szerződés alapján történő megvalósítása;

f) kiszervezés: tevékenység olyan kihelyezése, melynek során adatkezelés vagy adatfeldolgozás is megvalósul;

¹¹ „A termékértékesítés más általi üzletszerű végzése nem minősül az ügymenet kiszervezésének.” [Bit. 90. § (2) bekezdés]

¹² Kommentár a Bit. 90. §-ához.

¹³ Q&A on regulation. [https://www.eiopa.europa.eu/browse/qa-regulation_en]

¹⁴ Az EIOPA – többek között az irányítási rendszerre vonatkozó iránymutatások konzultációjával kapcsolatban közzétett jelentés 2.293.-2.294. pontjait is idézve – egyebek mellett a következőket rögzítette: „(...) where an insurance intermediary is mandated to write insurance business or to settle claims on behalf of the undertaking, this is an outsourced service and, as such, the arrangement is caught by the Solvency II outsourcing requirements. The typical intermediation activities of an insurance intermediary, i.e. introducing, proposing or carrying out other preparatory work for the conclusion of insurance contracts, or concluding such contracts, or assisting in the administration and performance of such contracts, in particular in the event of a claim, as set out in the IDD, are not subject to the outsourcing requirements. (...) EIOPA considers that the assessment of an arrangement between an insurance or reinsurance undertaking and a service provider (including an insurance intermediary) should be

3.5. A Megkeresés szerint az Ügynökök által végezni kívánt tevékenység a biztosítási szerződések lebonyolításában és teljesítésében való közreműködés körébe tartozik, ezáltal a – biztosítási értékesítést¹⁵ magában foglaló – biztosításközvetítői tevékenységnek¹⁶ minősül.

A kapcsolódó törvényi fogalmak alapján a biztosításközvetítés lényegi elemei a biztosítási szerződés létrehozásának célja, valamint az üzletszerűség, illetve rendszeresség. A Bit. példalózó jelleggel felsorol olyan magatartásokat is, amelyek – a fenti fő fogalmi elemek megléte esetén – a biztosítási értékesítés, biztosításközvetítés körébe tartoznak. Az IDD rendelkezéseivel¹⁷ összhangban e magatartások között említi a Bit. a biztosítási szerződések lebonyolításában és teljesítésében való közreműködés (valamint azon belül a kárigény érvényesítése kapcsán történő közreműködés) esetét, amely „*hagyományosan része a biztosításközvetítői tevékenységnek, legyen szó akár a szerződő figyelmének a befizetni elmulasztott díjakra történő felhívásáról vagy a biztosított kárának mielőbbi rendezése érdekében történő eljárásról a biztosító irányába, amely utóbbi egyébként a biztosításközvetítő és az általa megszerzett ügyfél közötti hosszú távú bizalmi kapcsolat kialakulásának egyik fontos elősegítője is. Ezt a tevékenységet a Biztosításközvetítői irányelv is kifejezetten biztosításközvetítői tevékenységnek minősíti. Kétségtelen ugyanakkor, hogy ilyen tevékenységet nemcsak az adott biztosítási szerződés létrehozásában közreműködő, azt közvetítő biztosításközvetítő fejthet ki, hanem egyfelől olyan biztosításközvetítő, akinek az adott biztosítási szerződést az állományába helyezték (azaz azt nem ő közvetítette, csupán – jellemzően az eredeti biztosításközvetítő megbízásának megszűnése miatt – megbízta a biztosító azzal, hogy a továbbiakban lássa el a biztosítási szerződéssel kapcsolatos feladatokat), másfelől pedig számos olyan közreműködő fejt ki tevékenységet a biztosító, vagy akár a biztosításközvetítő oldalán, aki/amely a biztosítási szerződés teljesítéséhez szükséges mellék- vagy résztvétevékenységet végez.*”¹⁸

Megjegyzésre érdemes, hogy a Bit. korábbi – a fenti kommentárrészben is hivatkozott biztosításközvetítői irányelvet¹⁹ (az IMD-t) felváltó IDD implementálását megelőzően hatályos – rendelkezései a biztosításközvetítés köréből kivett tevékenységek közé sorolták, amennyiben a biztosítási szerződés lebonyolításában és teljesítésében olyan személy működik közre, aki egyébként nem vesz részt a biztosítási igények felkutatásában és az ügyféligények

done on a case by case basis, taking into account the characteristics of the undertakings involved and the content of the arrangement to decide whether it is 'outsourcing' or not and whether it is an outsourcing of 'critical or important function or activity'. (EIOPA Q&A, 1994. kérdés [https://www.eiopa.europa.eu/content/1994_en])

¹⁵ Bit. 4. § (1) E törvény alkalmazásában:

123. biztosítási értékesítés: azon - a biztosítási szerződés létrehozására irányuló - üzletszerű értékesítési tevékenység, amely kiterjed a biztosítási szerződések megkötésének előkészítésére, illetve elősegítésére, az azokkal kapcsolatos tanácsadásra, ajánlattételre, az ilyen szerződések lebonyolításában és teljesítésében való közreműködésre (ideértve a kárigény érvényesítése kapcsán történő közreműködést is), valamint azon esetekben, amikor az ügyfélnek lehetősége van honlapon vagy más tájékoztatási eszközön keresztül közvetve vagy közvetlenül biztosítási szerződés megkötésére ajánlatot tenni és ennek alapján szerződést kötni, a biztosítási termékek, valamint azok árai (ideértve a nyújtott árkedvezményt is) különböző kritériumok alapján történő összehasonlítására és az azokról történő tájékoztatásra is, azzal, hogy nem minősül biztosítási értékesítésnek:

- a más szakmai tevékenység keretében esetleg nyújtott tájékoztatás, amennyiben a tájékoztatást nyújtó nem tesz további - a biztosítási szerződés megkötését vagy teljesítését elősegítő - lépést,
- a biztosítási károk szakmai alapon végzett kárügyintézése, valamint a kárrendezési és szakértői kárbecslési - szakmai alapon végzett - tevékenység,
- adat- és információszolgáltatás a lehetséges szerződőkről biztosításközvetítők vagy biztosítók számára, amennyiben az információt nyújtó nem tesz további - a biztosítási szerződés megkötését elősegítő - lépést,
- tájékoztatás nyújtása biztosítási termékekről, illetve biztosításközvetítőkről vagy biztosítókról a lehetséges szerződők számára, amennyiben a tájékoztatást nyújtó nem tesz további - a biztosítási szerződés megkötését elősegítő - lépést;

¹⁶ Bit. 4. § (1) E törvény alkalmazásában:

14. biztosításközvetítői tevékenység: a biztosításközvetítő által végzett azon üzletszerű tevékenység, amely a biztosítási értékesítést, annak szervezését, valamint a független biztosításközvetítői szaktanácsadást foglalja magában, azzal, hogy nem minősülnek biztosításközvetítői tevékenységnek a 123. pont a)-d) alpontjai szerinti tevékenységek;

¹⁷ IDD 2. cikk (1) Ezen irányelv alkalmazásában:

1. „biztosítási értékesítés”: biztosítási szerződések megkötésével kapcsolatos tanácsadással, ajánlattétellel vagy biztosítási szerződések megkötésének előkészítésével kapcsolatos egyéb tevékenységek, az ilyen szerződések megkötésével, illetve az ilyen szerződések kezelésében és teljesítésében való közreműködéssel kapcsolatos tevékenységek, különösen kárigény esetén, ideértve az információk rendelkezésre bocsátását egy vagy több biztosítási szerződésről olyan kritériumoknak megfelelően, amelyeket az ügyfél egy weboldalon vagy más tájékoztatási eszközön keresztül választ ki, valamint a biztosítási termékek rangsorának összeállítását, ideértve az árak és a termékek összehasonlítását, vagy a biztosítási szerződés árára vonatkozó kedvezményt, amennyiben az ügyfélnek lehetősége van a weboldalon vagy más tájékoztatási eszközön keresztül közvetve vagy közvetlenül biztosítási szerződést kötni;

¹⁸ Kommentár a Bit. harmadik könyvéhez.

¹⁹ A biztosítási közvetítésről szóló 2002. december 9-i 2002/92/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv.

szerződéskötés céljából való kiközvetítésében.²⁰ E fogalmat szűkítő kivétel „*megfogalmazása (...) egyértelművé teszi, hogy a biztosításközvetítő más által közvetített biztosítási szerződések kapcsán végzett tevékenysége is biztosításközvetítésnek minősül*”.²¹

3.6. A fentiek alapján a biztosítási szerződés lebonyolításában és teljesítésében való közreműködésnek nincs törvényi meghatározása, ugyanakkor e tevékenység – amely a Bit. alapján a biztosítási értékesítés, biztosításközvetítés résztevékenységei közé tartozik – számos, a biztosító működéséhez kapcsolódó feladatot foglal(hat) magába, így esetről esetre ítélnél meg, hogy valamely magatartás ide sorolható-e. A rendelkezésre álló információ alapján a Megkeresés szerinti korlátozott körű feladatokat az Ügynökök biztosításközvetítőként – így szükségszerűen a közvetítőkkel szemben támasztott jogszabályi elvárásoknak megfelelő személyként, illetve a Biztosító felelősségvállalása mellett²² – eljárva látnák el, és az előbbieken írtakra tekintettel a tervezett működés megítélését nem befolyásolja, ha a Biztosító számára egyébként is biztosításközvetítői tevékenységet végző Ügynökök nemcsak a Biztosító általuk közvetített biztosítási szerződéseivel kapcsolatában fejtik ki az Megkeresésben ismertetett cselekményeket. Mindezek alapján az MNB álláspontja szerint a Megkeresésben vázolt, részben kapcsolatfelvételi és -tartási feladatokat, illetve adott biztosítási szerződésből közvetlenül fakadó jogok és kötelezettségek teljesítésének támogatását jelentő, a biztosítói állománykezelési rendszerben való rögzítéssel nem járó, technikai jellegű tevékenységeknek a Biztosító bejelentett biztosításközvetítői – az Ügynökök – által történő elvégzése a biztosítási szerződések lebonyolításában és teljesítésében való közreműködés, illetve az Ügynökök biztosításközvetítési tevékenysége körébe tartozhat.

Megjegyzésre érdemes ugyanakkor, hogy míg egyrészt a Bit. 90. § (2) bekezdése – a már idézett kommentárrész alapján annak érdekében, hogy a biztosításközvetítésre vonatkozó feltételek ne legyenek megkerülhetők – a termékértékesítést kiemeli kiszervezés köréből, addig másrészt a biztosításközvetítők igénybevétele sem vezethet a kiszervezéssel kapcsolatos, a biztosítási tevékenység végzésében való közreműködést szabályozó közjogi követelményrendszer megkerülésére. Aligha áll összhangban a jogszabályi követelményekkel, ha a biztosításközvetítő a biztosító ügymenetének bármely elemét pusztán a biztosításközvetítésre irányuló jogviszonya alapján, a kiszervezésre vonatkozó garanciális feltételek mellőzésével végzi, illetve az ilyen feltételeknek (így különösen a közreműködő szolgáltató ellenőrzésére irányuló kötelezettségnek) a megfelelő figyelembe vétele prudenciális szempontok alapján is indokolt és elvárt lehet az egyes (pl. ügyfélszolgálati jellegű) tevékenységek végzésének szervezése esetén. Mindez különös hangsúlyt kaphat akkor, ha a biztosításközvetítő által nyújtott ügyfélszolgálati jellegű szolgáltatások igénybevétele az ügyfél szempontjából nincs más (a biztosító által nyújtott) alternatívája, illetve amennyiben a biztosításközvetítő által nyújtott szolgáltatással érintett biztosítói feladatkör egyébként – így ha annak ellátására kiszervezési jogviszony keretében kerülne sor – kritikusként vagy lényegesek minősülne.²³

A fentiekre tekintettel aggályos lehet, ha az „ügykezelési” feladatok elvégzése névlegessé teszi az üzletszerű értékesítési tevékenységet, így a közreműködők formailag biztosításközvetítők ugyan, de tényleges működésük – a

²⁰ Bit. 4. § (1) E törvény alkalmazásában:

14. biztosításközvetítői tevékenység: a biztosítási szerződés létrehozására irányuló üzletszerű tevékenység, amely kiterjed (...) a biztosítási szerződések lebonyolításában és teljesítésében való közreműködésre. Nem minősül biztosításközvetítői tevékenységnek: (...)

d) a biztosítási szerződések lebonyolításában és teljesítésében való közreműködés, ha azt olyan személy végzi, aki a biztosítási igények felkutatásában és a biztosítási védelmet kereső ügyfelek igényének szerződéskötés céljából való kiközvetítésében egyébként nem vesz részt; [hatályos 2018. február 22. napjáig]

A fenti előírás előzménye a korábbi biztosítási törvény – a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Régi Bit.) – 33. § (2) bekezdés d) pontjában szerepelt 2007. július 1-től, és a kapcsolódó indoklás szerint „*pontosítja a biztosításközvetítői tevékenység meghatározását, így a biztosítási szerződések lebonyolításában és teljesítésében való közreműködés (pl. kárrendezési tevékenység) kizárólag abban az esetben minősül közvetítői tevékenységnek, ha azt olyan személy végzi, aki a biztosítási igények felkutatásában és a biztosítási védelmet kereső ügyfelek szerződéskötés céljából való kiközvetítésében is részt vesz*”. [Részletes indoklás a Régi Bit. módosításáról szóló 2007. évi L. törvény 4. §-ához.]

²¹ Kommentár a Bit. harmadik könyvéhez.

²² Bit. 385. § (2) Az ügynök – és az általa közvetítésre igénybe vett, vele munkaviszonyban, megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy – közvetítői tevékenysége során okozott kárért a biztosító felelős, és a biztosító köteles a felmerült sérelemdíjat megfizetni.

(3) Ha az ügynök több biztosító megbízása alapján végzi közvetítői tevékenységét, a közvetítői tevékenységével okozott kárért az a biztosító felelős és az a biztosító köteles a felmerült sérelemdíjat megfizetni, amely termékének közvetítése során az ügynök a kárt okozta.

²³ Lásd a biztosítók és viszontbiztosítók irányítási rendszeréről szóló 17/2019. (IX.20.) számú MNB ajánlás (<https://www.mnb.hu/letoltes/17-2019-biztositok-es-viszontbizt-iranyitasi-rendszer.pdf>) 60. pontját, illetve az EIOPA irányítási rendszerre vonatkozó iránymutatásainak (https://www.eiopa.europa.eu/content/guidelines-system-governance_en) 1.113. pontját.

Bit. korábbi, már hivatkozott kivételszabályában említett esethez hasonlóan – elsődlegesen nem a biztosítási igények felkutatására, közvetítésére, illetve ezek elősegítésére, hanem a Biztosító adminisztrációjában való részvételre irányul. Emellett amennyiben biztosító és közvetítő között olyan megállapodás jön létre, amely keretében utóbbi a biztosítási ügymenetnek olyan résztevékenységeiben működik közre, amelyek nem sorolhatók a biztosításközvetítés körébe (így ha – a példa kedvéért – bérszámfejtési szolgáltatást nyújt), akkor ez bizonyosan nem vonható ki a kiszervezésre irányadó jogszabályi rendelkezések hatálya alól a biztosításközvetítői jogviszonyra való hivatkozással. A vezérügynök²⁴ esetében továbbá (mivel „*annak tevékenysége mindannak a jogkörnek az ellátására kiterjed, amely a biztosító üzletviteléhez szükséges, így jellemzően a kockázatok vállalására is*”²⁵) szintén irányadók a kiszervezés szabályai: ha ugyanis „*egy, a biztosító alkalmazásában nem álló biztosításközvetítő felhatalmazást kap arra, hogy a biztosító nevében és számlájára kockázatot vállaljon el vagy kárigényeket rendezzen*”, akkor – a biztosítók és viszontbiztosítók irányítási rendszeréről szóló 17/2019. (IX.20.) számú MNB ajánlás²⁶ 61. pontjával, illetve az EIOPA irányítási rendszerre vonatkozó iránymutatásainak²⁷ 1.114. pontjával összhangban – az ilyen közvetítő tevékenységére vonatkoznak a kiszervezést érintő követelmények.

Budapest, 2021. június 28.

²⁴ Bit. 395. § (1) A vezérügynök a biztosító azon ügynöke, akinek a biztosító teljes körű felhatalmazást adott mindannak a jogkörnek az ellátására, amely a biztosító üzletviteléhez szükséges, így különösen

- a) a szerződés megkötésére,
- b) a biztosítási szerződés megkötését igazoló okirat kiállítására és
- c) a biztosítási díj átvételére.

²⁵ Kommentár a Bit. 90. §-ához.

²⁶ <https://www.mnb.hu/letoltes/17-2019-biztositok-es-viszontbizt-iranyitasi-rendszer.pdf>

²⁷ Guidelines on System of Governance (EIOPA-BoS-14/253, https://www.eiopa.europa.eu/content/guidelines-system-governance_en)