



Közös Üzleti Etikai és Versenykódex

Preambulum

A Magyar Biztosítási Alkuszok Szövetsége (MABIASZ) és a Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetsége (FBAMSZ), felismerve a biztosításközvetítői szakma kiemelkedő társadalmi és gazdasági szerepét, valamint a bizalomra épülő működés alapvető fontosságát, a jelen Közös Üzleti Etikai és Versenykódexet (a továbbiakban: Kódex) hozzák létre és fogadják el. E Kódex célja, hogy a két Szövetség tagjai számára egységes, magas szintű etikai és szakmai magatartási normákat állapítson meg, amelyek biztosítják a piaci verseny tisztaságát, az ügyfelek érdekeinek elsődlegességét, valamint a szakma hitelességét és megbízhatóságát. A Kódexben foglalt elvek és szabályok hozzájárulnak a biztosításközvetítői tevékenység átláthatóságához, függetlenségéhez és a fogyasztói bizalom erősítéséhez, összhangban a hatályos jogszabályokkal és a nemzetközi legjobb gyakorlatokkal.

Jelen Kódex a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény rendelkezéseivel összhangban került kidolgozásra, kiegészítve azokat a biztosításközvetítői szakma specifikus etikai elvárásaival.

I. Hatály

I.1. A jelen Kódex rendelkezései a Magyar Biztosítási Alkuszok Szövetsége (MABIASZ) és a Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetsége (FBAMSZ) valamennyi tagjára, azok vezető tisztségviselőire, munkavállalóira, valamint mindazon közreműködőkre és szerződéses partnerekre kiterjednek, akik bármilyen jogviszony keretében részt vesznek a biztosításközvetítői tevékenység végzésében.

I.2. A Kódex szabályai a jelen dokumentum hatálybalépésével valamennyi meglévő tagra kötelező erővel bírnak; az újonnan belépő tagok a tagsági jogviszony létesítésével egyidejűleg kötelezik magukat annak maradéktalan elfogadására és betartására. A tagok kötelesek biztosítani a Kódex rendelkezéseinek maradéktalan érvényesülését a vezető tisztségviselőik, munkavállalóik, valamint a biztosítási tevékenység végzésében velük bármely jogviszony keretei között együttműködő szerződő partnereik tekintetében egyaránt.

II. Szakmai Alapelvek

II.1. A biztosításközvetítői tevékenységet a tagok kötelesek a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban, magas színvonalú szakmai hozzáértéssel végezni. Ez magában foglalja a biztosítási piac megfelelő ismeretét, a tevékenység által megkövetelt gondosságot, az átláthatóságot, a függetlenséget, valamint az üzletszerzők megfelelően képzett, szervezett és ellenőrzött tevékenységére épülő felelős működést.

II.2. Az alkusz tevékenysége során köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az ügyfél a biztosítási szerződés megkötésével a piacon elérhető, számára optimális megoldásban részesüljön. Az alkusz köteles gondoskodni arról, hogy tevékenysége során saját érdekei nem előzzék meg az ügyfél gazdasági érdekeit.

II.3. A tagok és közreműködők kizárólag képzettségüknek és szakmai felkészültségüknek megfelelő biztosítási szerződések közvetítésében járhatnak el. Az alkusz köteles biztosítani, hogy valamennyi közreműködője tisztában legyen a rá vonatkozó követelményekkel, továbbá köteles a tevékenységük felett megfelelő felügyeletet gyakorolni.

II.4. A szolgáltatás akkor minősül prudensnek és szakszerűnek, ha az a biztosítási szerződés megkötését követően is folytatódik, figyelemmel kísérve az ügyfél szükségleteit és kockázati viszonyait, szükség esetén felhívva az ügyfél figyelmét a meglévő biztosítási szerződések átdolgozásának, vagy újabb biztosítási szerződések megkötésének a szükségességére, valamint az ügyfél ilyen igénye esetén közreműködve az ügyfelet ért károk szakszerű és az ügyfél számára kedvező rendezésében.

III. Ügyfélkapcsolat és Tájékoztatás

III.1. A tagok és közreműködők számára tilos az ügyfelet (ideértve a leendő ügyfelet is) megtéveszteni. Megtévesztésnek minősül különösen, de nem kizárólagosan: (i) a biztosítási szerződésre, szolgáltatásra vagy az alkuszi megbízásra vonatkozóan valótlan tény, vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon történő állítása; (ii) a biztosítási szerződésre vagy az alkuszi megbízásra vonatkozó lényeges körülmények elhallgatása; (iii) az egyes elemeket kiragadó – különösen a biztosítási díj vagy az alkuszi díjazás mértékét hangsúlyozó –, hamis összehasonlítás; (iv) az írásbeli dokumentumoktól eltérő szóbeli ígéret vagy információ; valamint (v) az alkusz társaságról, annak tulajdonosairól, vagyonáról, szolgáltatásairól és ügyfélköréről szóló valótlan tájékoztatás. Tilos továbbá az olyan tájékoztatás, amely az alkusz társaságot kizárólag a mérete, illetve a külföldi vagy a hazai tulajdonlás (tulajdonosi szerkezet) okán tünteti fel kedvező színben.

III.2. A 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.

III.3. 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 szerződéseinek 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.4. A tagok kijelentik, hogy a szakszerű munkavégzés egyik kiemelt alaptétele az ügyfélpanaszok korrekt és gyors kezelése. Az alkusz a vonatkozó jogszabálynak megfelelően vállalja a megfelelő panaszkezelési rendszer fenntartását. Az alkusz kötelezi magát arra, hogy a panaszkezelés során korrekt, világos és érthető információt ad az ügyfeleknek, valamint kérésre írásban folytatja az azzal kapcsolatos kommunikációt. Továbbá ezen vizsgálatok elemzése alapján igyekszik fejleszteni a szolgáltatását a jövőben.

III.5. A tagok kötelezik magukat arra, hogy a korukra, vagy egyéb, így különösen fizikai, vagy mentális állapotukra figyelemmel információk hiányában, vagy döntési szempontból kedvezőtlen helyzetben lévő fogyasztókkal szemben a legnagyobb figyelmességet tanúsítva járnak el a tevékenységük végzése során.

IV. Függetlenség és Érdekellentétek

IV.1. Az alkusz független tanácsadóként köteles gondoskodni arról, hogy tevékenysége során saját érdekei ne előzzék meg az ügyfél gazdasági érdekeit. Az alkusz 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.

IV.2. Az alkuszi függetlenséggel összeegyeztethetetlen a biztosítótársaságokkal létesített minden olyan, az ügyfél előtt fel nem tárt kapcsolat, különösen közvetett vagy közvetlen

részesedési viszony, megállapodás, elszámolási módszer, illetve konkrét jogcímétől függetlenül minden olyan pénzbeli, vagy természetbeni előny, szolgáltatás, juttatás és ellentételezés, mely alkalmas arra, hogy érdekellentétet teremtsen az alkusz és ügyfele között, és végső soron befolyásolja az alkusznak a biztosítók közötti választással kapcsolatos tanácsát, illetve a választható biztosítások összehasonlítását célzó elemzését.

IV.3. Az alkusz 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.

V. Díjazás és Transzparencia

V.1. A tagok alapvető joga, hogy az általuk nyújtott szolgáltatások ellentételezéseként megfelelő és tisztességes, közvetlen vagy közvetett díjazásban részesüljenek.

V.2. Közvetlen díjazás esetén 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.

V.3. Közvetett díjazás esetén, ha a független biztosításközvetítő - az általa nyújtott tájékoztatással összhangban - a megbízójával úgy állapodott meg, hogy 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.

V.4. Az alkusz köteles a biztosítási szerződés megkötése előtt írásban, világos és érthető módon tájékoztatást adni 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.

V.5. 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.

VI. A Piaci Verseny Tisztasága

VI.1. A tagok egymás közötti kapcsolataikban és külső piaci versenytársaik vonatkozásában egyaránt kötelezettséget vállalnak arra, hogy etikus üzleti magatartást követnek. Tilos valótlan tény állításával vagy híresztelésével, illetőleg valós tény hamis színben történő feltüntetésével más alkusz társaság jó hírnevét sérteni vagy veszélyeztetni. Hírnévrontásnak minősül különösen: a más alkusz társaságra vonatkozó olyan valótlan adat, vagy információ híresztelése, amely alkalmas lehet az ügyfelek, a leendő ügyfelek vagy a biztosítók bizalmának megingatására; a más alkusz társaságot, annak működését, piaci szerepét lekicsinylő, üzleti és szakmai megbízhatóságát kétségbe vonó kijelentés; olyan tény állítása, amely nem, vagy csak a versenytárs jelentős és méltánytalan érdeksérelme árán ellenőrizhető.

VI.2. 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 összességéként 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.

VI.3. 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.

VI.4. 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.

VI.5. Tilos biztosítási szerződés díjnemfizetéssel való megszüntetésére felhívni vagy biztatni az ügyfelet, vagy az ügyfél erre irányuló szándéka esetén a díjnemfizetés jogkövetkezményeit elhallgatni.

VI.6. A tagok kötelezik magukat arra, hogy tartózkodnak a biztosítási piac más szereplőinek a megtévesztésére alkalmas névviseléstől, valamint hirdetésektől és értékesítési módszerektől.

VI.7. Az alkusz a munkavégzése során nem használhat olyan címet vagy foglalkozás megjelölést, amely az ügyfeleket megtéveszti az alkusz feladatával és felhatalmazásával kapcsolatban.

VI.8. Tilos a versenytárs munkavállalóinak oly módon történő átcsábítása, amelynek célja a versenytárs működésének hátrányos befolyásolása, különösen ügyfélállomány vagy bizalmas adatok átvételével együtt.

VII. Eljárások, Határozatok Etikai Ügyekben

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

VII.2. Az etikai eljárást annak a Szövetségnek az elnöksége jogosult lefolytatni, amelyben az etikai vétséggel érintett alkusz tagsági viszonnal rendelkezik. 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 szövetségi tagok köréből hív meg egy, az ügyben nem érdekelt alkusz társaságot.

VII.3. Az etikai eljárás során az elnökség feladatköre az alábbi tevékenységekre terjed ki:

- a panaszt az összes érintettnek eljuttatja;
- 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 a közös álláspontjuk alapján az Alapszabályban meghatározott szankciók megfelelő alkalmazásáról határozhat.

VII.4. 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 két 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.

VII.5. Az elnökség a határozatairól az eljárásban érintett valamennyi felet közvetlenül, írásban értesíti.

VII.6. Etikai eljárást a két Szövetség bármely tagja bármikor kezdeményezhet.

VII.7. 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 panaszt írásban kell eljuttatni a Szövetség titkárságára.

VII.8. A panasznak tartalmaznia kell a panasz okát, a panaszt érintő szövetségi tag pontos megjelölését, valamint a panasz tárgyát képező eset szabatos leírását.

VII.10. Az elnökség eljárása a panaszt tevő felet nem zárja el a panasz által érintett szövetségi tagokkal szembeni egyéb jogérvényesítéstől.

VIII. Közzététel és Módosítás

VIII.1. A Szövetségek Elnökségei gondoskodnak arról, hogy a Kódex szövegét minden tag számára elérhetővé tegyék. A Kódex elfogadását, illetve későbbi módosítását követően az Elnökségek valamennyi tag számára megküldik a Kódex egységes szerkezetű, hatályos szövegét.

VIII.2. A Kódexet az Elnökségek a Szövetségek honlapjain bárki számára elérhetővé teszik.

VIII.3. A Kódex elfogadása és későbbi módosítása a Szövetségek Közgyűléseinek kizárólagos hatáskörébe tartozik. A Kódex elfogadásáról és módosításáról a Közgyűlés egyszerű többséggel határoz.