

# **ÖSSZEFÉRHETETLENSÉGI ÉS ÉRDEKKONFLIKTUS KEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**Monday Insurance Brokers Kft.**

**Székhely:** 1037 Budapest, Angyalfű köz 4.

**Cégjegyzékszám:** 01 09 916872

**Adószám:** 11939845-2-41

**Telefonszám:** +36 1 790-1018

**E-mail cím:** info@mdy.hu

**Hatályos: 2021. március 10-től**

## 1. Bevezetés

Jelen Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja a Monday Insurance Brokers Kft. (székhely: 1037 Budapest, Angyalfű köz 4., cégjegyzékszám: 01 09 916872; továbbiakban: Alkusz) ügyfelei érdekeinek védelmében az összeférhetlenségi és érdekkonfliktus kezelési előírások, eljárások rögzítése, mely által lehetővé válik az ügyfelek számára hátrányos érdek-összeütközéshez vezető helyzetek megelőzése, az érdek-összeütközésből fakadó kockázatok csökkentése, valamint a megfelelő ügyfélvédelem biztosítása. Alkusz tevékenysége során az elvárt szakmai gondosságot tanúsítva a szolgáltatás nyújtásának minden szakaszában biztosítja az Ügyfél érdekeinek elsőbbségét.

A Szabályzat hatálya kiterjed Alkusz valamennyi vezetőjére, alkalmazottjára és megbízottjára. Jelen Szabályzat összhangban áll a vonatkozó hatályos jogszabályokkal, így különösen:

- **2014. évi LXXXVIII. törvény** - a biztosítási tevékenységről (továbbiakban: Bit.)
- **a Bizottság 2017/2359. számú rendelete** az (EU) 2016/97 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésére vonatkozó tájékoztatási követelmények és üzletviteli szabályok tekintetében történő kiegészítéséről (a továbbiakban Rendelet)
- **2017. évi CXLV. törvény** - egyes törvények biztosítási, illetve pénzforgalmi tárgyú jogharmonizációjával kapcsolatos módosításáról.

## 2. Értelmező rendelkezések

Jelen szabályzat alkalmazásában:

- **érintett:** az alkusz vezető állású személyei. Továbbá alkalmazottai és bármely más természetes személy, aki szolgálatait a biztosításközvetítő rendelkezésére és ellenőrzése alá bocsátja, és aki részt vesz a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésében. Illetve olyan természetes személy, aki kiszervezési megállapodás alapján közvetlenül részt vesz a biztosításközvetítő számára nyújtott szolgáltatásban, biztosítási alapú befektetési termékek biztosításközvetítő vagy biztosító általi értékesítése céljából
- **alkalmazott:** Az alkusszal munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló természetes személy.
- **ügyfél:** Az a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, akinek/amelynek Az Alkusz szolgáltatást, kiegészítő szolgáltatást nyújt.
- **biztosítási alapú befektetési termék:** olyan biztosítási termék, amely lejáratú értékkel vagy visszavásárlási értékkel rendelkezik, és amelynek lejáratú vagy visszavásárlási értéke részben vagy egészben, közvetlenül vagy közvetve ki van téve a piaci ingadozásoknak, azzal, hogy nem minősülnek biztosítási alapú befektetési terméknek a Bit. 4. § (1) bekezdés 133. a) – e) pontjában felsorolt termékek.
- **ösztönző:** biztosításközvetítő által bármely félnek – a szóban forgó ügyletben érintett ügyfél vagy az ezen ügyfél képviselőjében eljáró személy kivételével – nyújtott díj, jutalék vagy nem pénzbeli előny, illetve az ilyen fél által a biztosításközvetítő részére nyújtott díj, jutalék vagy nem pénzbeli előny;

- **Ösztönzési rendszer:** az ösztönzők fizetésére - ideértve az ösztönzők fizetésének feltételeit is - vonatkozó szabályok összessége.

### **3. Összeférhetlenséget és érdekkonfliktusokat okozó körülmények**

Összeférhetlenségként és érdekkonfliktusként kell kezelni minden olyan ügyet, amely az Ügyfélre nézve hátrányos következményekkel járhat. Összeférhetlenség elsősorban az az alkusz vezetői, alkalmazottai, értékesítői és az ügyfelek között, valamint maguk az ügyfelek között jöhet létre. Ezek az alábbiak lehetnek:

Az Alkusz vagy vele kapcsolatban álló személy az Ügyfél kárára pénzügyi nyereséghez jut, vagy veszteséget kerül el az Ügyfél kárára;

Alkusznak vagy vele kapcsolatban álló személynek érdeke fűződik valamely Ügyfélnek nyújtott szolgáltatás eredményéhez vagy az Ügyfél nevében teljesített ügylethez az Ügyfél érdekétől eltérő érdeke fűződik;

Alkusz vagy vele kapcsolatban álló személy ugyanabban az ügyletben érdekelt, mint az Ügyfél; Továbbá az Ügyfél érdekével szemben másik Ügyfél vagy ügyfélcsoport érdekeit részesíti előnyben;

Alkusz vagy a vele kapcsolatban álló személy harmadik személytől a szolgáltatás Ügyfélnek történő nyújtásával összefüggésben a termékre, szolgáltatásra meghirdetett jutalékon, díjon felül további anyagi, vagy nem anyagi természetű juttatást kap, vagy kapni fog.

Az alkusz mindenkor, különösen szolgáltatás bevezetésekor, termék értékesítése során törekszik arra, hogy a fenti konfliktusok ne alakulhassanak ki, tevékenységével ezek kialakulásának meggátolására törekszik, illetve bármely érdekkonfliktust eredményezhető körülményt, melynek kezelése sikertelen, haladéktalanul az Ügyfél tudomására hoz.

### **4. Összeférhetlenség és érdekkonfliktusok kezelése**

Az Alkusz célja az, hogy az összeférhetlenségre utaló helyzeteket felismerje, és azokat elkerülje. Ennek érdekében az alkusz a szolgáltatási tevékenységet ellátó alkalmazottak és biztosításközvetítő ügynökök közötti információcserét úgy alakítja ki, hogy az ellenőrizhető legyen és az Ügyfélnek az esetleges érdekkonfliktusból eredő károkozást meg tudja akadályozni.

Az Alkusz kizárja azon alkalmazottak javadalmazása közötti közvetlen kapcsolatot vagy összefüggést, akik olyan szolgáltatási tevékenység keretében látnak el feladatot, amely érdekkonfliktust keletkeztethet.

Az Alkusz különálló ellenőrzést biztosít azon alkalmazottak és biztosításközvetítő ügynökök számára, akik olyan üzletfelek nevében vagy javára végzett szolgáltatási tevékenység vagy kiegészítő szolgáltatás keretében látnak el feladatot, akik érdekei között konfliktus állhat fenn, vagy akik más módon fennálló érdekkonfliktust jelenítenek meg.

Az Alkusz továbbá biztosítja az üzletkötők, értékesítő partnerek folyamatos továbbképzését compliance területen is.

A fentiekén túlmenően az Alkusz különös figyelemmel jár el az alábbi esetek bekövetkezésekor, illetve az Érdekkonfliktus nyilvántartás nevű dokumentumban (1. sz. Melléklet) leírt eljárásokat hajtja végre.

a. Az alkusz alkalmazottja/alvállalkozója egy adott biztosítótól juttatásban részesül (úgy mint: külföldi, illetve belföldi utazási lehetőség igénybevétele, síelés, biztosító által szervezett programon való részvétel). Ilyen esetben az Alkusz az elfogadható ajándék mértékét összeghatárhoz köti a következők szerint:

- i. Alvállalkozók alkalmazottak személyenként 50.000 Ft/év/biztosító
- ii. Vezető tisztségviselők: 100.000 Ft/év/biztosító

Továbbá juttatás esetén az adott értékesítő munkatárs minden esetben értesítést küld az Alkusz vezetőjének.

b. Az Alkusz személyes kapcsolatot ápol a biztosítók képviselőivel. Ebben az esetben az alkusz törekszik arra, hogy csak a szükséges kommunikációs és kapcsolattartási célok elérése érdekében tartson fenn kapcsolatot a biztosító képviselőivel. Továbbá csak meghatározott képviselői körrel (alkusztámogató munkatársak, alkuszi értékesítési vezetők; az alkusz vezetői tekintetében esetenként vezérigazgató) áll fenn a személyes kapcsolat.

c. Biztosító által meghirdetett értékesítési promócióban való részvétel, figyelemmel az értékesített termékkörre, annak diverzifikáltságára. Az Alkusz kifejezetten ügyel arra, hogy egyidejűleg – amennyiben arra lehetőség van – több biztosító értékesítési versenyében, promóciójában részt vegyen. Egyúttal minden kapcsolódó biztosítási igény vonatkozásában megfelelő számú, a piacon elérhető ajánlat bemutatása történik.

d. Az alkusz a biztosító telephelyén oktatáson/szakmai napon vesz részt, különös figyelemmel arra, hogy kapcsolódnak-e egyéb juttatások az alkalomhoz (pl: ajándékkönyv), illetve, hogy egy adott termékre vonatkozik-e az oktatás, vagy általános, átfogó jellegű. Az Alkusz törekszik arra, hogy

- i. munkatársai az összes releváns biztosító oktatási napján részt vegyenek.
- ii. amennyiben az oktatás vagy szakmai nap alkalmával személyes ajándékban részesülnek, úgy annak összege nem haladhatja meg a 10.000 Ft értéket.

e. Az Alkusz vállalja, hogy egy adott termék értékesítését illetően figyelemmel követi, hogy a terméket értékesítő biztosítók hány százalékban részesednek az alkusz által megvalósított értékesítés volumenéből és jelentős eltérés esetén külön felülvizsgálatot tart.

f. Annak nyomon követése, hogy egy adott termék értékesítése vonatkozásában az egyes biztosítóktól kapott jutalék mértéke mennyiben tér el egymástól, van-e szignifikáns

különbség és ez befolyásolja-e az értékesítés irányát. Ebben az esetben az Alkusz maximum 10 (fenntartási), illetve 15 (szerzési) százalékpontos eltérést fogad el egy adott terméket illetően az egyes jutalékszabályzatokban.

- g. A fenntarthatósági kockázatokkal kapcsolatban az Alkusz tanácsadási tevékenysége során a fenntarthatósági követelményeket nem veszi figyelembe, mert nem tartja relevánsnak a tanácsadási tevékenység egésze szempontjából. Tanácsadási tevékenysége során abból indul ki, hogy a fenntarthatóságot a biztosítási terméket kínáló biztosító társaságok veszik figyelembe és nyújtanak ezzel kapcsolatos információkat a szerződés megkötését megelőzően. Amennyiben ez nem így lenne, úgy a termékgazda biztosító erre is magyarázatot nyújt a szerződéskötést megelőzően.  
Az Alkusz ezzel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségét ügyfelei felé a honlapon, valamint az Igényfelmérő dokumentumon, a „Fenntarthatósági tájékoztató” részben feltüntetve teljesíti.
- h. Az Alkusz javadalmazási politikájának összhangját nem befolyásolja a biztosítási tanácsadás során, a fenntarthatósági kockázatok nem figyelembevétele.
- i. Belső – alvállalkozói megbízási szerződés részét képező - jutalékszabályzata alapján milyen szempontok szerint alkalmaz kiegészítő juttatást (Bónusz jutalék) értékesítői többlet teljesítmény esetén. Az Alkusz különös gondot fordít arra, hogy a juttatás nem függ semmilyen mértékben egy adott biztosító felé történő értékesítéstől. Továbbá minden munkatárs/alvállalkozó/alkalmazott számára egyenlő lehetőséget biztosít az adott bónusz jutalék elérését illetően.
- j. Belső eljárásrend alapján meghatározott ösztönző kifizetése esedékességének meghatározása, figyelemmel arra, hogy az ne a biztosítási szerződéskötéskor (kivételt képeznek ezen előírás alól: az örökítés esetén járó darabjutalék, termékfelelős díjazása) legyen esedékes.
  - i. Az Alkusz meghatározza, hogy ösztönző kifizetés az értékesítők részére nem a biztosítási szerződés megkötésekor (kivéve: örökítés – darabjutalék; termékfelelős díjazása) esedékes.
  - ii. Egyúttal az ösztönző kifizetését elsősorban hosszabb időtávhoz köti (például éves teljesítmény /díjbevétele/ alapján).
- k. Annak nyomon követése és ellenőrzése, hogy egy konkrét termék értékesítéséhez kapcsolódik-e ösztönző kifizetése. Egyúttal az Alkusz mindenkor ügyel arra, hogy ha kapcsolódik egy termékhez ösztönző akkor az nem függ attól, hogy mely biztosító termékét értékesíti az Alkusz.
- l. Az Alkusz a fentiek figyelembevételével éves szinten, minden év január 15-ig utóellenőrzést végez, annak megállapítására is, hogy a fent felsoroltak befolyásolták-e, és ha igen, mennyivel az értékesítés irányát, volumenét.

## 5. Ügyfelek tájékoztatása

Az Alkusz gondoskodik arról, hogy eleget tegyen a Bit. 378. § (1)-(2) bekezdés alapján meghatározott kötelezettségeinek, e körben:

- a) tájékoztatja az ügyfelet a Bit. 378. § (1) bekezdésben foglaltakról,
- b) tájékoztatja az ügyfelet a Bit. 152. § (1) bekezdés a)-d) pontjában és (2) bekezdésben foglaltakról,
- c) a Bit. 153. § (1)-(2a) bekezdés alapján felméri, illetve legalább az ügyfél által megadott információk alapján pontosítja az ügyfél igényeit, melynek alapján a Bit. 4. melléklet B) pontja szerinti termékismertetőt ad át az ügyfél részére,
- d) A Bit. 153. § (5) bekezdés alapján tájékoztatja az ügyfelet a biztosítás teljes költségmutatójáról és annak internetes elérhetőségéről,
- e) beszerzi az ügyfél azon nyilatkozatát, hogy a Bit. 152. § (1) bekezdés és a 153. § (2) és (2a) bekezdés szerinti tájékoztatást megkapta, illetve azon nyilatkozatát, hogy a szerződés megkötése előtt milyen más, a szerződéssel összefüggő tájékoztatást kapott meg.

Amennyiben az összeférhetlenség megelőzésére vagy kezelésére kidolgozott hatékony szervezeti és adminisztratív intézkedések nem elegendőek annak kellően megbízható módon való biztosítására, hogy megelőzzék az ügyfél érdekei sérelmének kockázatát, az Alkusz az ügyfeleket tájékoztatja az összeférhetlenségről.

Az összeférhetlenségre vonatkozó tájékoztatás céljából az Alkusz az alábbi intézkedéseket mindegyikét megteszi:

- a) rendelkezésre bocsátja a szóban forgó összeférhetlenség konkrét leírását,
- b) kifejti az összeférhetlenség általános jellegét és forrásait,
- c) kifejti az összeférhetlenség eredményeként az ügyfél számára felmerülő kockázatokat és az e kockázatok csökkentésére tett lépéseket,
- d) egyértelműen megindokolja, hogy az Alkusz által az összeférhetlenség megelőzésére vagy kezelésére kidolgozott szervezeti és adminisztratív intézkedések nem elegendőek annak kellő megbízhatósággal való biztosítására, hogy megelőzzék az ügyfél érdekei sérelmének kockázatát.

## 6. Biztosítási igény felmérése

Az Alkusz annak érdekében, hogy az Ügyfélnek a legmegfelelőbb terméket kínálhassa, felméri biztosítási igényeit és kockázati viszonyait, elemzi a biztosítótársaságok termékeit, illetve az ügyfél és az Alkusz között létrejött megbízási szerződésben és/vagy ügyfélnyilatkozatban rögzítettek alapján biztosításközvetítói körben tanácsot adhat.

Az Alkusz tanácsadással történő értékesítés esetén alapos és személyre szabott elemzés alapján ad tanácsot az ügyfélnek. Az Alkusz a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során elegendő számú, a piacon hozzáférhető biztosítást tárgyszerűen elemez, 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 ad. Az ajánlás során az Alkusz ismerteti, hogy az adott termék - az adott elemzési szempontot figyelembe véve - miért felel meg leginkább az ügyfél igényeinek és szükségleteinek.

Az Alkusz tanácsadás nélküli értékesítés esetén a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során elegendő számú, a piacon hozzáférhető biztosítást tárgyszerűen elemez és ezt az elemzést az ügyfél részére igazolható módon átadja.

Az alkusz továbbá a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítése során betartja a Bit. vonatkozó 166/A. – F. § rendelkezéseit.

Az Alkusz ügyfeleket tájékoztatja a szolgáltatásokkal, termékekkel, azok feltételeivel kapcsolatban, a tájékoztatás során a jogszabályi és fogyasztóvédelmi előírásokat és ajánlásokat betartja.

Az Alkusz gondoskodik arról, hogy eleget tegyen a Bit. 402. § (1) bekezdés alapján meghatározott kötelezettségeinek, e körben a biztosítási szakmai szabályokat megtartja, az e kötelezettsége elmulasztásáért, így különösen a téves tanácsadásért, téves tájékoztatásért, a szabálytalan díjkezelésért, a nyilatkozatok hibás vagy késedelmes továbbításáért felelős. Az Alkusz felelős a nevében eljáró személyek tevékenységéért is.

Az Alkusz az összeférhetlenség és érdekkonfliktus kezelési eljárásait évente felülvizsgálja és az esetlegesen felmerülő hiányosságokat és hibákat korrigálja. Az összeférhetlenségi szabályok betartásának ellenőrzéséért, érvényre juttatásáért az Alkusz ügyvezetője felelős.

## **7. Az ösztönzési rendszer megfelelése**

Az Alkusz ösztönzési rendszerét úgy alakítja ki, hogy az eljárás minden szakaszában az ügyfélérdek elsődlegessége érvényesüljön. Minden esetben biztosítja az ügyfelek, vagy ügyfélcsoportok egyenlő elbánásban való részesítését.

Az Alkusz vezetője, alkalmazottja, megbízottja nem fogad el harmadik féltől pénzüsszeget vagy juttatást, amennyiben a pénzüsszeg vagy a juttatás nem felel meg az ösztönzőkre vonatkozó jogszabályokban meghatározott követelményeknek.

Figyelembe véve a vonatkozó, az Európai Bizottság 2017/2359 felhatalmazáson alapuló rendelet előírásait,

- valamely ösztönző vagy ösztönzési rendszer az ügyfélnek nyújtott adott szolgáltatás minőségére káros hatást gyakorlónak minősül, ha jellegéből vagy mértékéből következően a biztosítási értékesítési tevékenységek végzését olyan módon ösztönzi,

amely nem felel meg az ügyfél érdekeinek leginkább megfelelő, becsületes, tisztességes és szakszerű eljárasmóddal kapcsolatos kötelezettségnek.

- Annak értékelése céljából, hogy valamely ösztönző vagy ösztönzési rendszer az ügyfélnek nyújtott adott szolgáltatás minőségére káros hatást gyakorol-e, a biztosításközvetítőknek és biztosítóknak olyan átfogó elemzést kell végezniük, amely figyelembe veszi az ügyfélnek nyújtott adott szolgáltatás minőségére gyakorolt káros hatás kockázatát esetlegesen növelő vagy csökkentő összes releváns tényezőt és a káros hatás kockázatának megelőzése érdekében az értékesítési tevékenységet végző biztosításközvetítő vagy biztosító által megtett valamennyi szervezeti intézkedést.
- Az alkusznak különösen az alábbi kritériumokat kell figyelembe vennie:
  - az ösztönző vagy az ösztönzési rendszer ösztönözhet-e arra a biztosításközvetítőt, hogy egy konkrét biztosítási terméket vagy egy konkrét szolgáltatást kínáljon vagy ajánljon az ügyfélnek annak ellenére, hogy a biztosításközvetítő az ügyfél igényeinek jobban megfelelő, másik biztosítási terméket vagy szolgáltatást is tudna ajánlani.
  - az ösztönző vagy az ösztönzési rendszer kizárólag vagy döntően mennyiségi üzleti szempontokon alapul-e, vagy az figyelembe veszi-e az alkalmazandó jogszabályoknak való megfelelést, az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások minőségét és az ügyfelek elégedettségét tükröző minőségi szempontokat is;
  - a fizetett vagy kapott ösztönző értéke az adott termék és szolgáltatás értékéhez viszonyítva;
  - az ösztönző fizetésére teljes mértékben vagy főként a biztosítási szerződés megkötésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt kerül-e sor;
  - van-e olyan megfelelő mechanizmus, amely a termék lejárta vagy korai értékesítése, illetve az ügyfél érdekeinek sérelme esetén az ösztönző visszakövetelésére szolgál;
  - van-e bármilyen formájú változó vagy függő küszöbérték, illetőleg olyan értéknövelő mechanizmus, amely az értékesítés volumenén vagy a forgalmi értéken alapuló célszám elérése esetén érvényesül.

Az Alkusz továbbá minden esetben betartja a Bit. 167/A. szerint a biztosításközvetítők és a kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személyek javadalmazásával összefüggő szabályokat.

Az Alkusz ösztönzési rendszere nem alapul kizárólag vagy döntően mennyiségi üzleti szemponton és az általa fizetett ösztönzők értéke arányban áll az érintett termék és szolgáltatás értékével. Az Alkusz nem épít bele ösztönzési rendszerébe olyan elemeket, amelyek különbséget tesznek egyes ügyfelek vagy ügyfélcsoportok között. Továbbá nem épít bele ösztönzési rendszerébe olyan elemeket, amelyek különbséget tesznek egyes biztosítók termékei között.

Az Alkusz a fentieket az általa értékesített nem biztosítási alapú befektetési termékekhez kapcsolódó biztosítási értékesítési tevékenységével összefüggésben is alkalmazza, és



gondoskodik arról, hogy a díjazás módja ne vezessen érdekkonfliktus kialakulásához, és ne veszélyeztesse az Alkusz értékesítési tevékenységét.

Az Alkusz felülvizsgálja az általa alkalmazott ösztönző vagy ösztönzési rendszert, illetve a nem biztosítási alapú befektetési termékekhez kapcsolódó biztosítási értékesítési tevékenysége során alkalmazott javadalmazást, vagy javadalmazási rendszert. Amennyiben a felülvizsgálat során kiderül, hogy a fentiek vonatkozásában káros hatás vagy érdekkonfliktus azonosítható úgy intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy ezeket a káros hatásokat és érdekkonfliktust hordozó helyzeteket kiküszöbölje és a továbbiakban ne forduljanak elő.

## **8. Összeférhetlenségek és érdekkonfliktusok nyilvántartása**

Az Alkusz nyilvántartást vezet azokról a helyzetekről, esetekről, amelyekben az ügyfél érdekei sérelmének kockázatával járó összeférhetlenség vagy érdekkonfliktus merült fel. Az Alkusz valamennyi alkalmazottja, megbízottja, vezetője köteles a tudomására jutott érdek-összeütközéshez vezető helyzetet haladéktalanul írásban jelezni az Alkusz ügyvezetőjének.

A nyilvántartás tartalmazza:

- érdek-összeütközéshez vezető helyzet leírását
- érdek-összeütközéshez vezető helyzet felmerülésének időpontját
- érintett társasági területet
- érintett szerződés számát
- összeférhetlenségek kezelése érdekében alkalmazott intézkedések leírását.

Kelt: Budapest, 2020.01.20.