

Dr. Szebelédi Ferenc  
főosztályvezető, MNB



XVI. Biztosításszakmai konferencia - AIDA  
Siófok, 2019. szeptember 23.

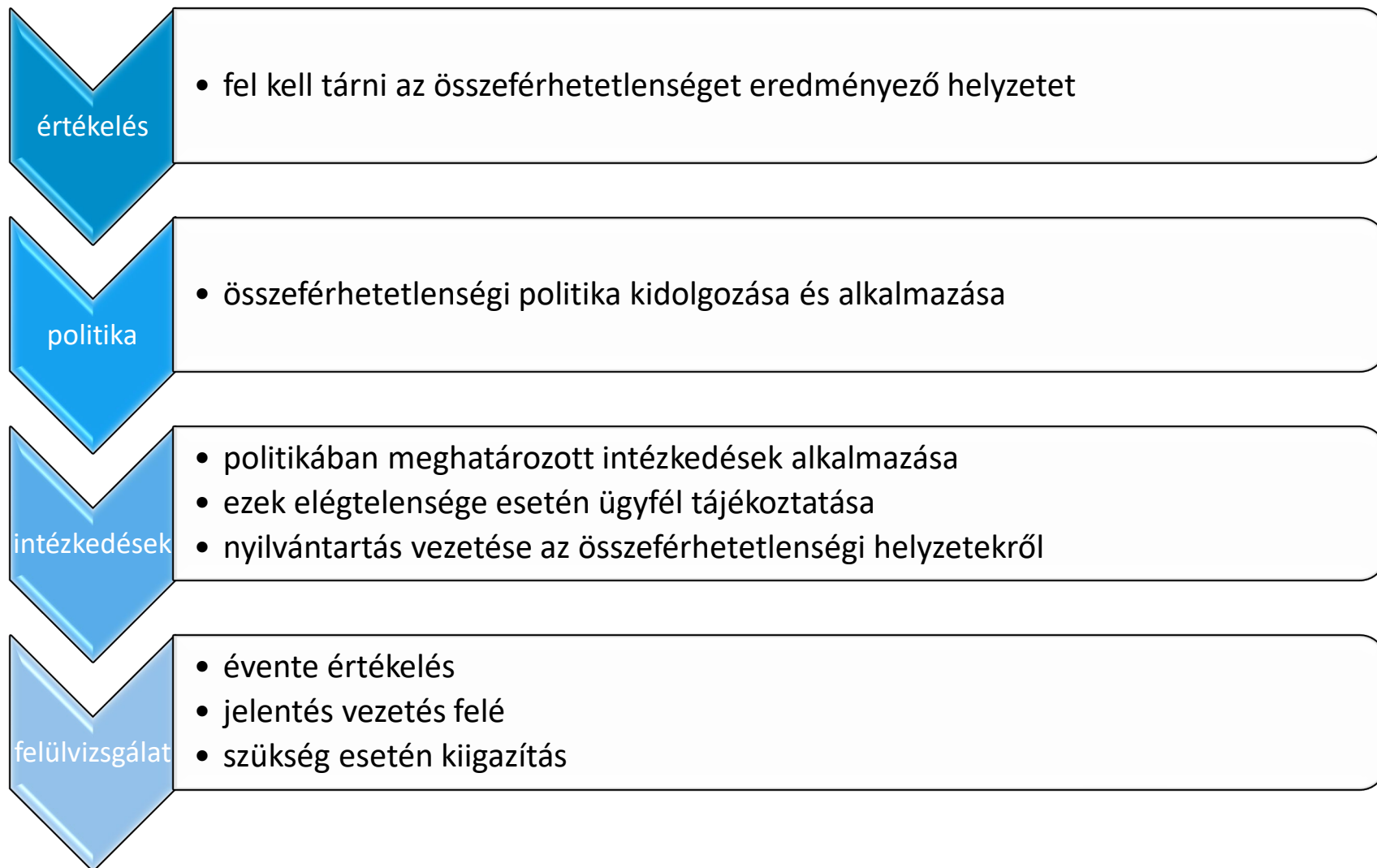
# ÉRDEKKONFLIKTUSOK KÉRDÉSKÖRE A BIZTOSÍTÁSÉRTÉKESÍTÉSBN

---



Értékesítő típus/termék típus	Bármely termék	IBIP
Egyes függő	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Biztosítási szakmai szabályok [Bit. 385. §]</li> <li>▪ Termékértékesítési rendelkezések [201/2358. EU. 10. cikk]</li> </ul>	Összeférhetetlenségi politika [201/2359 EU R. 4. cikk]
Többes függő	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Biztosítási szakmai szabályok [Bit. 385. §]</li> <li>▪ Termékértékesítési rendelkezések [201/2358. EU. 10. cikk]</li> </ul>	Összeférhetetlenségi politika [201/2359 EU R. 4. cikk]
Alkusz	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Biztosítási szakmai szabályok [Bit. 402. § (1)]</li> <li>▪ Termékértékesítési rendelkezések [201/2358. EU. 10. cikk]</li> <li>▪ Érdekkonfliktus-szabályzat [Bit. 375/B. § (4)]</li> </ul>	Összeférhetetlenségi politika [201/2359 EU R. 4. cikk]
Biztosító	Termékértékesítési rendelkezések [201/2358. EU. 10. cikk]	Összeférhetetlenségi politika [201/2359 EU R. 4. cikk]

# 1. ÉRDEKKONFLIKTUSOK - IBIP



A biztosításközvetítőknak és biztosítóknak értékelniük kell, hogy valakinek a biztosítási értékesítési tevékenységek eredményéhez olyan érdeke fűződik-e amely

- a) eltér az ügyfél érdekétől;
- b) az értékesítési tevékenységek eredményét az ügyfél kárára képes befolyásolni.

A biztosításközvetítők és biztosítók ugyanígy kötelesek eljárni a két ügyfél közötti összeférhetetlenség megállapítása céljából.

Figyelembe veendők az alábbiak :

- a) pénzügyi nyereség vagy pénzügyi veszteséget elkerülése az ügyfél esetleges kárára;
- b) pénzügyi vagy egyéb ösztönző miatt egy másik ügyfél előnyben részesítése;
- c) jelentős mértékű részvétel a biztosítási alapú befektetési termékek kezelésében vagy fejlesztésében, különösen amennyiben e személy befolyással bír az említett termékek árazására vagy értékesítésének költségeire.

- Érdekkonfliktust okozó tényezők tudatos átgondolása



- Tilalom nincs
- Nem eleve kizárt
- Tájékoztatás célszerű/kötelező

Világosan láttatni kell, hogy az értékesítés során miért nem fog csorbulni az ügyfélérdek:

Lehetséges példák:

- Értékesítést támogató, automatizált megoldások
- Objektivizált igényfelmérés
- Objektivizált ajánlatértékelési módszerek
- Visszamérések

Cég összes tevékenyége

közvetítői

értékesítés

értékesítésen túli  
egyéb

Egyes feladatok  
világos elkülönítése

Szükség esetén  
belső szervezeti  
elkülönítés is

Egyéb

ezekre  
átláthatósági  
szabály a  
jutaléknál

Több módon is megvalósulhat: pl.

- hozzáférés
- díjazás

Probléma, ha olyan terméke eladására ösztönöz, amire nincs ügyféligény

Főleg alkusznál kérdéses, hogy kapcsolt termékre mennyire van igény  
(pl. lakásbiztosítás mellé kínált élet termékek)

Ezeknél magas a félreértékesítés veszélye



Érdekkonfliktust okozó tényezők

Összeférhetetlenségi politikában való rögzítés

Intézkedések

Tájékoztatás (csak végső lehetőség)

## Forma:

hatékony, írásban rögzített, politika, amely megfelel méretüknek és felépítésüknek, valamint tevékenységük jellegének, nagyságrendjének és összetettségének

## Tartalom:

a) a végzett konkrét biztosítási értékesítési tevékenységek tekintetében azon körülmények, amelyek az ügyfél vagy ügyfelek érdekeiben okozott kár kockázatát hordozó összeférhetlenséget jelentenek vagy ahhoz vezethetnek;

b) az összeférhetlenség kezelése és az ügyfél érdekei sérelmének megelőzése érdekében követendő eljárások és meghozandó intézkedések



Lényegét tekintve ez kockázatelemzés és kezelés

Célszerű a politikában az alábbiakra kitérni:

- Általában az érdekkonfliktust okozó körülmények
- Kezelési alapelvek
- Összeférhetlenségi tényezők katalógusszerűen felsorolva
- Egyes tényezők kezelésének módja
- Teendők az intézkedések elégtelensége esetére
- Visszamérési pontok, módszerek és értékelésük

## Lehetséges hibák:

- nincs politika
- politika általános, sematikus, mástól átvett (nem testreszabott)
- tényezők közül lényegesek kimaradnak
- tényezők lehetséges következménye alul-, vagy tévesen értékelt
- kapcsolódó intézkedések alkalmatlanok, vagy elégtelenek
- visszamérés nincs, vagy nem megfelelő



## Lehetséges következmények:

- nem kezelt érdekkonfliktus miatti ügyfélkár
- felügyeleti intézkedés
- súlyos esetben termékterjesztés felfüggesztése

- a) érintett személyek közötti információcsere megelőzését vagy ellenőrzését szolgáló hatékony eljárások, amennyiben az ilyen információcsere kárt okozhat az ügyfél vagy ügyfelek érdekeiben;
- b) azon érintett személyek elkülönülő felügyelete, akiknek ahol az érdekkonfliktus felmerül;
- c) minden közvetlen kapcsolat megszüntetése az egy adott tevékenységet végző érintett személyeknek teljesített kifizetések – beleértve a javadalmazást is – és más olyan érintett személyeknek teljesített kifizetések – beleértve a javadalmazást is – között, akik főként egy másik tevékenységet folytatnak, amennyiben e tevékenységekhez kapcsolódóan összeférhetlenség merülhet fel;
- d) intézkedések az illetéktelen befolyás ellen;
- e) intézkedések annak megelőzésére vagy ellenőrzésére, hogy egy érintett személy egyidejűleg vagy egymás után részt vesz-e különböző biztosítási értékesítési tevékenységekben, amennyiben az ilyen részvétel akadályozhatja az összeférhetlenségek megfelelő kezelését;
- f) ajándékozási és juttatási politika, amely egyértelműen meghatározza azokat a feltételeket, amelyek mellett ajándék vagy előny elfogadható vagy adható, valamint az ajándékok és előnyök elfogadása és adása esetén elvégzendő lépéseket.

Alternatív eljárások, ha a fentiek nem elegendők

csak végső eszköz, ha a megtett intézkedések nem elegendőek annak kellően megbízható módon való biztosítására, hogy megelőzzék az ügyfél érdekei sérelmének kockázatát

Tartalma:

- a) a szóban forgó összeférhetetlenség konkrét leírásának rendelkezésre bocsátása;
- b) az összeférhetetlenség általános jellegének és forrásainak kifejtése;
- c) az összeférhetetlenség eredményeként az ügyfél számára felmerülő kockázatok és az e kockázatok csökkentésére tett lépések kifejtése;
- d) annak egyértelmű indokolása, hogy a biztosításközvetítő vagy biztosító által az összeférhetetlenség megelőzésére vagy kezelésére kidolgozott szervezeti és adminisztratív intézkedések nem elegendőek annak kellő megbízhatósággal való biztosítására, hogy megelőzzék az ügyfél érdekei sérelmének kockázatát.



biztosításközvetítők és biztosítók legalább évente értékelik és rendszeresen felülvizsgálják összeférhetlenségi politikát és megfelelő intézkedéseket hoznak a hiányosságok kezelésére

a biztosításközvetítőknak és biztosítóknak nyilvántartást kell vezetniük – annak rendszeres frissítésével – azokról a helyzetekről, amelyekben az ügyfél érdekei sérelmének kockázatával járó összeférhetlenség merült fel vagy – folyamatban lévő szolgáltatás vagy tevékenység esetén – merülhet fel.

a biztosításközvetítők és biztosítók felső vezetésének gyakori rendszerességgel, de legalább évente írásbeli jelentéseket kell kapnia



### Bit. tájékoztatás

- tulajdonosi kapcsolat
- közvetítés jellege
- tanácsadás
- jutalék stb.

### IDD-RTS

ösztönzési rendszerek

### Bit. jutalékszabályozás

- megtakarítási biztosításokra 2019. január 1-től max. 12 havi azonnali jutalék
- minden biztosításra általános jutalék szabályozás 2018. július 1-től



a) arról, hogy biztosításközvetítői tevékenységet végez, valamint a biztosításközvetítést végző természetes személy nevééről, továbbá azon gazdálkodó szervezet cégnevéről, székhelyéről, amelynek keretében vagy megbízásából a biztosításközvetítést végzi és felügyeleti hatóságának megjelöléséről;

b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet;

c) arról, hogy rendelkezik-e **minősített befolyással az adott biztosítóban**;

d) arról, hogy az adott biztosító vagy az adott biztosító anyavállalata rendelkezik-e **minősített befolyással a biztosításközvetítőben**;

e) ügynök esetén a 159. § (1) bekezdésében, többes ügynök és alkusz esetén pedig a 382. § (1) bekezdésében foglaltakról, továbbá a tevékenységével kapcsolatos panasz - annak jellege szerint - a Felügyelethez vagy a békéltető testületekhez való előterjesztésének lehetőségéről (a székhely, telefonos és internetes elérhetőség, valamint a levelezési cím feltüntetésével), illetve a bírói út igénybevételeének lehetőségéről;

f) arról, hogy a szakmai tevékenysége során okozott kár vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért ki áll helyt;

g) arról, hogy **függő vagy független biztosításközvetítőként** jár-e el;

h) függő biztosításközvetítő esetén arról, hogy **mely biztosítók** nevében jár vagy járhat el;

i) arról, hogy milyen biztosítási termék terjesztésére van jogosultsága;

j) arról, hogy **nyújt-e tanácsadást** az értékesített biztosítási termékekre vonatkozóan;

k) arról, hogy a biztosítási termék közvetítése során az ügyféltől díjat vagy díjelőleget átvehet-e;

l) független biztosításközvetítő esetén arról, hogy a biztosítótól az

ügyfélnek járó összeget átvehet-e, és ha igen, annak esetleges összegszerűségi korlátairól;

m) függő biztosításközvetítő esetén arról, hogy a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget előzetesen nem vehet át;

n) függő biztosításközvetítő esetén arról, hogy a biztosítóval kötött megállapodása alapján milyen képviseleti jogosultsággal rendelkezik, különös tekintettel arra vonatkozóan, hogy a biztosító nevében megkötheti-e a biztosítási szerződést;

o) független biztosításközvetítő esetén, azzal a biztosítási termékkel összefüggésben, amelyet ajánl vagy amellyel kapcsolatban tanácsot ad, arról, **hogy alapos és személyre szabott elemzés alapján ad-e tanácsot**;

p) független biztosításközvetítő esetén, amennyiben **nem alapos és személyre szabott elemzés alapján nyújt tanácsot, azon biztosítókról, amelyek termékeit értékesítheti**;

q) a biztosítási szerződéssel összefüggésben **kapott javadalmazás jellegéről**, így, hogy

qa) közvetítői díj alapján dolgozik-e, vagyis a javadalmazást közvetlenül az ügyféltől kapja-e, ebben az esetben a tájékoztatásnak a közvetítői díj összegére, vagy, ha az nem határozható meg, akkor a közvetítői díj kiszámításának módjára is ki kell térnie,

qb) bármely, biztosítótól kapott díjazás alapján dolgozik-e, vagyis a biztosítási díj magában foglalja-e a javadalmazást,

qc) valamely más típusú javadalmazás alapján dolgozik-e, ideértve a biztosítási szerződéssel összefüggésben kínált vagy nyújtott bármilyen jellegű gazdasági előnyt is, vagy

qd) a qa)-qc) alpontok szerinti javadalmazási formák kombinációja alapján dolgozik-e.

**Káros**, 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.

Értékeléshez **átfogó elemzés** kell, amely figyelembe veszi az ügyfélnek nyújtott adott szolgáltatás minőségére gyakorolt káros hatás kockázatát esetlegesen növelő vagy csökkentő összes releváns tényezőt és megtett szervezeti intézkedéseket.

## **Figyelembe veendő :**

- a) ösztönöz-e nem az ügyfélnek legmegfelelőbb termék ajánlására;
- b) Minőségi szempontok vannak-e,
  - az alkalmazandó jogszabályoknak való megfelelés,
  - az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások minősége
  - ügyfelek elégedettségét tükröző minőségi szempontokat is;
- c) a fizetett vagy kapott ösztönző értéke az adott termék és szolgáltatás értékéhez viszonyítva;
- d) Kifizetés jellege (szerzési, fenntartási, ezek aránya);
- e) Jutalék visszaírási mechanizmusok;
- f) felüljutalékok, céljutalékok.

- A jutalékplafon nem hozott direkt jutalékcsökkenést, de (az etikus koncepció igen)
- Csepegtetés helyett csupán „évesítés”
- 2017-től első évben 116%, majd a felette lévő összeget a második évben
- 2018-tól 108%, de a teljes összeg jellemzően nem változott
- 2019-től maximum az éves díj 100%-a fizethető ki az első évben

## 2018. július 1-től minden biztosításra él jutalékszabályozás

### Bit. 169. §

(3) A biztosító és a biztosításközvetítő közötti, írásban létrejött **megállapodás**nak tartalmaznia kell legalább az alábbiakat:

- a) a jutalékfizetés esedékességének időpontját, amely - az első jutalékfizetés esetén - nem lehet korábbi, mint a szerződés első díjrészlete biztosítóhoz történő beérkezésének időpontja,
- b) a jutalék mértékét,
- c) a jutalék kifizetésének feltételeit,
- d) a jutalékfizetés ütemezését,
- e) a jutalék-visszatérítési kötelezettség feltételeit, az ezen kötelezettség alóli mentesítés feltételeit,
- f) a jutalék-visszatérítési kötelezettség megszűnésének időpontját,
- g) a jutalékjogosultságot és a jogosultság megvonásának feltételeit.

(4) A biztosító előre egységesen meghatározott feltételek alapján - a biztosításközvetítői tevékenység, és annak résztevékenységei teljesítésének mértékéhez arányosan igazodó - **eltérő jutalékszintet** állapíthat meg az egyes közvetítők vonatkozásában.

(5) A biztosításközvetítő részére **jutalékelőleg** nem fizethető.

(6) A biztosításközvetítőt a biztosításközvetítői tevékenységéért a kapott **jutalékon kívül más juttatás nem illeti** meg a biztosítótól. A biztosító a biztosításközvetítőt a jutalékon kívül, a biztosításközvetítői tevékenységtől eltérő szolgáltatás ellentételezéseként egyéb díjazásban, juttatásban részesítheti, a jogosultság pontos jogcímének feltüntetésével, ellenőrizhető és átlátható módon, dokumentált formában.

(7)\*— Az (1)-(6) bekezdésben foglaltak a független biztosításközvetítők esetében is megfelelően alkalmazandóak azzal, hogy esetükben jutalékon a biztosítótól származó, a biztosítási díj meghatározott részét képező közvetett díjazást kell érteni.

Biztosítóra összességében  
Vezetőkre és döntési jogkörrel  
felruházott személyekre

Fókusza a túlzott kockázatvállalásra  
való ösztönzés elkerülése (inkább  
prudenciális)

Eszközei:

Javadalmazási politika  
Változó rész korlátozása  
Kifizetés időzítése

Értékesítőkre (biztosítóban is)

Fókusza az ügyfélérdek védelme  
(inkább fogyasztóvédelmi)

Eszközei: pl

Érdekkonfliktus kezelés

Díjazás/jutalék szabályok

Függőnél jutalék  
Függetlennél díjazás

Lényege: ügyfélérdek sérülhet  
vagy nem

Eltérő díjazás kérdésköre  
Eltérő termékérték

Érdekkonfliktusok kezelése beletartozik a biztosítási szakmai szabályokba

Termékértékesítési rendelkezések kifejezetten említik

Többi esetben nincs részletes elvárás kibontva

Összeférhetetlenség  
és érdekkonfliktus  
kérdésköre  
lényegileg azonos

Cél azonos:  
ügyfélérdek

Szabályozást és  
kezelési  
módszereket  
hasonló logika  
mentén kell  
felépíteni



**KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!**