

# Összeférhetlenségi és érdekkonfliktus kezelési szabályzata

## **FORBI-PLUS Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság**

rövidített név: **FORBI-PLUS Kft.**  
székhely: 1035 Budapest, Vörösvári út 31. fszt.  
Cégjegyzékszám: 01-09-209-263  
adószám: 12182390-1-41

Kiadás dátuma: Budapest, 2018.02.23.  
Érvényes: visszavonásig

## I. A SZABÁLYOZÁS CÉLJA

A jelen Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja a **FORBI-PLUS Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság**nak (székhely: 1035 Budapest, Vörösvári út 31. fszt.; Cégjegyzékszám: 01-09-209263; adószám: 12182390-1-41) (a továbbiakban: Társaság vagy Alkusz) az ügyfelek érdekeinek védelmében az összeférhetlenségi és érdekkonfliktus kezelési előírások, eljárások rögzítése, figyelemmel a Bizottság 2017/2359. számú rendeletére EU) 2016/97 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a **biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésére vonatkozó tájékoztatási követelmények és üzletviteli szabályok tekintetében történő kiegészítéséről**, valamint a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. (Bit)167/A. §-ában foglaltakra.

A Társaság a jelen eljárásrend szerint gondoskodik arról, hogy a díjazás módja ne vezessen érdekkonfliktus kialakulásához és ne veszélyeztesse a Bit. 398. § (5) és (6) bekezdésében foglaltak szerinti kötelezettségét.

## II. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

A Szabályzat a **biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésére vonatkozik**, személyi hatálya kiterjed a Társaság, Alkusz minden szervezeti egységére, munkatársára, alvállalkozójára.

E Szabályzat vonatkozásában biztosítási alapú befektetési termék: olyan biztosítási termék, amely lejáratí értékkel vagy visszavásárlási értékkel rendelkezik, és amelynek lejáratí vagy visszavásárlási értéke részben vagy egészben, közvetlenül vagy közvetve ki van téve a piaci ingadozásoknak.

Nem minősülnek biztosítási alapú befektetési terméknek:

- a)** nem-életbiztosítási ágazatokhoz kapcsolódó biztosítási termékek,
- b)** azon életbiztosítási szerződések, amelyek tisztán kockázatiak (halálesetiek), illetve amelyek esetén biztosítási szolgáltatás kizárólag sérülésből, betegségből vagy fogyatékosságból eredő rokkantsággal összefüggésben nyújtható,
- c)** olyan nyugdíj-előtakarékosági (nem biztosítási alapú) befektetési termékek, amelyek elsődleges céljukat tekintve a befektető számára nyugdíjvédelmet biztosító és a befektetőt bizonyos szolgáltatásokra feljogosító termékként elismert termékek
- d)** a foglalkoztatói nyugdíjpénztári nyugdíjkonstrukciók,
- e)** olyan egyéni nyugdíj-előtakarékosági termékek, amelyeknél a munkáltató pénzügyi hozzájárulásra kötelezett, és amelyek esetében a munkáltatónak vagy a munkavállalónak nincs választási lehetősége a nyugdíj-előtakarékosági termék vagy szolgáltatója tekintetében.

## III. KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK

Kapcsolódó jogszabályok:

- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a 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)

## IV. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

1. **„érintett személy”**: a biztosításközvetítő összefüggésében a következők valamelyike:

- a) adott esetben a biztosításközvetítő vezetői tisztségviselője, tulajdonosa vagy ezzel egyenértékű személy, illetve vezetőségének tagja;
- b) a biztosításközvetítő alkalmazottja, illetve bármely más természetes személy, aki szolgálatait a biztosításközvetítő rendelkezésére és ellenőrzése alá bocsátja, és aki részt vesz a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésében;
- c) 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;

2. **„ösztönző”**: biztosítási alapú befektetési termék értékesítésével összefüggésben a biztosításközvetítő vagy a biztosító 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 vagy a biztosító részére nyújtott díj, jutalék vagy nem pénzbeli előny;

3. **„ösztönzési rendszer”**: az ösztönzők fizetésére – ideértve az ösztönzők fizetésének feltételeit is – vonatkozó szabályok összessége.

## V. ELŐÍRÁSOK

1. A Társaság tevékenysége során az elvárt **szakmai gondosságot tanúsítva a szolgáltatás nyújtásának minden szakaszában biztosítja az Ügyfél érdekeinek elsőbbségét.**

Az Alkusz törekszik a hosszú távú ügyfélkapcsolatok erősítésére, az üzletfelek elégedettségének növelésére, és az ehhez szükséges bizalom megteremtése érdekében szükségesnek tartja, hogy **az üzletfelek érdekeinek védelmét megfelelően biztosítsa.**

2. A Társaság értékeli, hogy neki, vagy valamely érintett személynek vagy bármely, hozzájuk ellenőrzés révén közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személynek olyan érdeke fűződik-e a biztosítási értékesítési tevékenységek eredményéhez, amely megfelel az alábbi kritériumoknak:

- a) **eltér az ügyfél** vagy a potenciális ügyfél biztosítási értékesítési tevékenységek eredményéhez fűződő **érdekétől**;
- b) az értékesítési tevékenységek eredményét **az ügyfél kárára képes befolyásolni.**

**Amennyiben a fentiek szerinti helyzet fennáll, úgy az adott ügyletet nem lehet megkötni!**

3. A 2. pont szerinti értékelés céljából a Társaság figyelembe veszi az alábbi helyzeteket:

- a) a biztosításközvetítő, valamely érintett személy vagy bármely, hozzájuk ellenőrzés révén közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személy valószínűsíthetően **pénzügyi nyereséghez jut vagy pénzügyi veszteséget kerül el az ügyfél esetleges kárára**;
- b) a biztosításközvetítő vagy a biztosító, valamely érintett személy vagy bármely, hozzájuk ellenőrzés révén közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személy **pénzügyi vagy egyéb ösztönző miatt egy másik ügyfél, vagy ügyfélcsoport érdekét részesíti előnyben az ügyfél érdekével szemben**;
- c) a biztosításközvetítő vagy a biztosító, valamely érintett személy vagy bármely, hozzájuk ellenőrzés révén közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személy **jelentős mértékben részt vesz a biztosítási alapú befektetési termékek kezelésében vagy fejlesztésében, különösen amennyiben e személy befolyással bír az említett termékek árazására vagy értékesítésének költségeire.**

Az értékelést a Társaság ügyvezetője végzi el, és az ügyvezető felelős az összeférhetlenségi szabályok betartásának ellenőrzéséért, érvényre juttatásáért.

## VI. ÖSSZEFÉRHETETLENSÉGET - ÉRDEKKONFLIKTUST OKOZÓ KÖRÜLMÉNYEK

A Társaság az érdek-összeütközések kialakulásához vezető helyzeteket legalább az alábbi három szempont szerint vizsgálja meg:

- a) fogyasztóvédelmi szempontból, különös tekintettel a Társaság és az Ügyfél között fennálló információk aszimmetriára  
személyek közötti érdek összeütközés: az Alkusz és Ügyfél/Ügyfelek között, az Alkusz vezető tisztségviselői, illetve a Biztosító vezetői között, az Alkusz alkalmazottai, illetve a Biztosító kapcsolatban álló személyei között
- b) piacfelügyeleti szempontból, kitérve a bennfentes információkkal való visszaélés vizsgálatára:  
díjazás, ösztönzők, ajándékok elfogadása, illetve alkalmazottak/alvállalkozók párhuzamos tevékenysége -  
ügyletben való különleges érdekelttsége
- c) prudenciális szempontból, különös tekintettel a folyamatszervezés nem kellő hatékonyságára, a belső kontroll rendszer, vagy a belső eljárásrendek hiányosságaira visszavezethető visszaélésekre.

Összeférhetetlenségként kell kezelni minden olyan tényleges vagy potenciális érdekkonfliktust, amely az Ügyfélre nézve hátrányos következményekkel járhat. A Társaság érdekkonfliktusként többek között az alábbi eseteket vizsgálja:

- Társaság vagy a Társasággal kapcsolatban álló személy az Ügyfél kárára pénzügyi nyereséghez jut, vagy veszteséget kerül el az Ügyfél kárára;
- Társaságnak vagy a Társasággal kapcsolatban álló személynek érdeke fűződik valamely Ügyfélnek nyújtott szolgáltatás eredményéhez vagy az Ügyfél nevében teljesített ügylet az Ügyfél érdekétől eltérő érdeke fűződik;
- Társaság vagy a Társasággal kapcsolatban álló személy ugyanabban az ügyletben érdekelt, mint az Ügyfél;
- Társaság vagy a Társasággal kapcsolatban álló személy az Ügyfél érdekével szemben másik Ügyfél vagy ügyfélcsoport érdekeit részesíti előnyben;
- Társaság vagy a Társasággal 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.

A Társaság a szolgáltatások kialakítása, termékek bevezetése során törekszik arra, hogy érdekkonfliktus ne alakulhasson ki. Amennyiben az érdekkonfliktus lehetséges felmerülése nem zárható ki, akkor a Társaság olyan belső szervezeti irányítási és szabályozási környezetet alakít ki, amelyben ezek az érdekkonfliktusok nem okozhatnak hátrányt az üzletfeleknek. Egyes szolgáltatások, illetve egyes ügyfelek esetében azonban nem zárható ki, hogy az intézkedések alkalmazását követően is fennállnak lehetséges összeférhetlenségi esetek. Ezeket a Társaság minden esetben előzetesen az Ügyfél tudomására hozza annak érdekében, hogy az Ügyfél ennek tudatában dönthessen a szolgáltatás igénybevételéről.

## VII. A TÁRSASÁG ÁLTAL ALKALMAZOTT ELJÁRÁSOK, INTÉZKEDÉSEK:

1. Az összeférhetlenség kockázatát hordozó tevékenységben részt vevő érintett személyek közötti **információcsere** megelőzését vagy ellenőrzését szolgáló hatékony eljárások, amennyiben az ilyen információcsere kárt okozhat az ügyfél vagy ügyfelek érdekeibe. – A társaság ügyvezetője jogosult ellenőrizni, és szűrőpróba-szerűen, illetve rendszeresen ellenőrzi az érintett személyek közötti információcsereét.
2. Azon érintett személyek **kiemelt felügyelete**, akiknek elsődleges funkciói közé tartozik tevékenységek elvégzése olyan ügyfelek nevében vagy szolgáltatások nyújtása olyan ügyfelek számára, akiknek érdekei ütközhetnek, vagy akik más módon esetleg ütköző, különböző érdekeket képviselnek, beleértve a biztosításközvetítő érdekeit is. – Ezen személyek felügyeletét a Társaság mindenkorai ügyvezetője látja el.
3. Az ügyvezető/szakmai vezető/cégvezető minden termék értékesítést ellenőriz abból a célból is, hogy megakadályozza, hogy bármely személy **illetéktelen befolyást** gyakoroljon azon mód felett, ahogyan a biztosításközvetítő, vagy alkalmazottai, vagy bármely, hozzájuk ellenőrzés révén közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személy a biztosítási értékesítési tevékenységeket végzi;
4. Minden közvetlen **kapcsolat megszüntetése** az egy adott tevékenységet végző érintett személynek 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;
5. Az ügyvezető ellenőrzi, hogy egy érintett személy egyidejűleg vagy egymás után részt vesz-e különböző biztosítási értékesítési tevékenységekben, amennyiben az ilyen részvétel akadályozhatja az **összeférhetlenségek** megfelelő kezelését;
6. A Társaság **ajándék és juttatási politikát** alkalmaz, munkatársai csak ügyvezetői/cégvezetői engedéllyel fogadhatnak el 10.000.- Ft egyedi értéknél nagyobb ajándékot, és nem fogadhatnak el, illetve nem adhatnak a jutalékszabályzatban nem szereplő előnyt vagy más juttatást.
7. A Társaság – ügyvezetője/szakmai vezetője/cégvezetője útján - legalább évente értékeli és rendszeresen felülvizsgálja a jelen szabályzatát és megfelelő intézkedéseket hoz a hiányosságok kezelésére.
8. A Társaság nyilvántartást vezet – 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.

## VIII. ÖSZTÖNZÉSI RENDSZER

1. 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 eljárásomóddal kapcsolatos kötelezettségnek.
2. Annak értékelése céljából, hogy valamely ösztönző vagy ösztönzési rendszer az ügyfélnek nyújtott adott szolgáltatás minőségére káros hatást gyakorol-e, a Társaság ügyvezetője elemzést végez, 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.
3. Az elemzést az ügyvezető végzi, aki különösen az alábbi kritériumokat veszi figyelembe:
  - a) 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 vagy biztosító az ügyfél igényeinek jobban megfelelő, másik biztosítási terméket vagy szolgáltatást is tudna ajánlani;

- b) 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;
- c) a fizetett vagy kapott ösztönző értéke az adott termék és szolgáltatás értékéhez viszonyítva;
- d) az ösztönző fizetésére teljes mértékben vagy főként a biztosítási szerződés megkötésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt kerül-e sor;
- e) van-e olyan megfelelő mechanizmus, amely a termék lejárta vagy korai értékesítése, illetve az ügyfél érdekeinek sérelme esetén az ösztönző visszakövetelésére szolgál;
- f) 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.

4. A Bit. 167/A. §-a alapján a független biztosításközvetítőnek szabályzatában foglalt eljárásrend szerint gondoskodnia kell arról, hogy a díjazás módja ne vezessen érdekkonfliktus kialakulásához és ne veszélyeztesse a Bit. 398. § (5) és (6) bekezdésében foglaltak szerinti kötelezettségét, melyek az alábbiak:

- 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 tárgyyszerűen elemezni és ezt az elemzést az ügyfél részére igazolható módon átadni.**
- 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 tárgyyszerűen 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 alapján**”.

Az ügyvezető a fentiek betartása érdekében a jelen szabályzatban, a hatályos jogszabályokban, és az MNB előírásainak, iránymutatásainak foglaltaknak megfelelően köteles kialakítani a Társaság saját jutalékszabályzatát.

A Társaság a biztosítókkal, más partnerekkel csak a jelen szabályzatban, a hatályos jogszabályokban, és az MNB előírásainak, iránymutatásainak foglaltaknak megfelelő együttműködési megállapodást köthet meg, így ezen megállapodások megkötése, azoknak a jutalékot, díjazást is érintő módosítása előtt a jelen szabályzatban előírt elemzéseket az ügyvezetőnek/cégvezetőnek el kell végeznie, és a jutaléktárgyalások, jutalékmegállapodás során a szabályzatban foglaltakat érvényre kell juttatnia.

5. A Társaság rögzíti, hogy a saját ösztönzési rendszere, jutalékszabályzata megfelel a fenti előírásoknak, az alábbiakra figyelemmel:

A Társaság az életbiztosítási termékek értékesítésénél bevezetett kiemelt felügyeletével (ügyvezető/cégvezető/szakmai vezető) visszaköveti a teljes értékesítési fázist, (az igényfelmérés körülményét, valós élethelyzet és ügyféligény feltárását, ajánlatkérés folyamatát, beérkezett ajánlatok kiértékelését, ügyfél választása/ajánlattétel) így a **szakmai gondosságot tanúsítva a szolgáltatás nyújtásának minden szakaszában biztosítja az Ügyfél érdekeinek elsőbbségét.**

Elemi jól átgondoltak, prudenciális, és az elvárt fogyasztóvédelmi szempontokat figyelembe vevő keretrendszer, amely újra megerősítheti a bizalmat az életbiztosítási termékek iránt és hosszú távon könnyebb értékesítést tesz lehetővé.

Társaságunk jutalékszabályzata minden közvetítőnk számára egyforma, nem tartalmaz egyéb ösztönzőket, (céljutalék, felüljutalék), ami ügyféligény nélküli mennyiségi/forgalmi értékesítéshez vezetne (termékkapcsolás). Így minden esetben **az ügyfél érdekeinek védelme kerül előtérbe**, a biztosan magasabb pénzügyi nyereséggel szemben!

Az életbiztosítási termék értékesítés utáni ösztönző kifizetése az MNB előírásainak és iránymutatásának, a hatályos jogszabályoknak megfelelően átalakultak, ügyfél díjfizetéséhez igazodva porlasztott módon történik. A termék fenntartása után járó ösztönzőnél is változás történt, ami olyan hatást váltott ki, hogy sokkal nagyobb figyelmet fordítunk a megkötött életbiztosítási termékek hosszútávú megtartására.

Az értékesített termék lejárat előtti visszavásárlás miatt ösztönző visszaírás szabályai is arra sarkalja az értékesítőt, hogy **csak valós, ügyfél igény alapú értékesítést végezzen!**

Társaságunk, a korábban értékesített termék idő előtti/lejárat előtti visszavásárlási szándéknál is **az ügyfél érdekeinek védelmét helyezi előtérbe, személyre szabott elemzéssel elősegíti az ügyfél döntés meghozatalát, így vállalja az esetleges saját pénzügyi veszteséget is az ügyfél javára!**