



EURO-FINANZ-SERVICE ZRT

**EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő
Részvénytársaság**

COMPLIANCE SZABÁLYZAT ÉS MAGATARTÁSI KÓDEX

SZÁMA: 3/2016

EFS Euro Finanz Service Zrt
Cg.: 01-10-046631
1051 Budapest, Sas utca 10-12.

Hatályba lépés napja: 2016.01.01

TARTALOMJEGYZÉK

I.	Az EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság Igazgatóságának köszöntője.....	4
I.	A Compliance szabályzat és Magatartási Kódex célja, tárgya és személyi hatálya, célja.....	5
1.	A Compliance szabályzat és Magatartási Kódex tárgya és célja.....	5
2.	A Szabályzat személyi hatálya	5
II.	A Szabályzat kapcsolata az EFS egyéb szabályzataival	6
III.	Fogalmak	6
IV.	Az EFS Compliance rendszere.....	7
1.	Az Igazgatóság, a Felügyelő bizottság feladata	7
2.	Az EFS compliance felelőse	7
3.	A compliance rendszer célja.....	8
4.	A compliance rendszer funkciói	9
4.1	Védelmi funkció.....	9
4.2	Tanácsadási és tájékoztatási funkció.....	9
4.3	Minőségbiztosítási és innovációs funkció	9
4.4	Ellenőrzési funkció.....	9
4.5	Marketing funkció	9
5.	Jogszabálysértések és jogszabálysértő magatartás gyanúja	9
6.	Állandó továbbfejlesztési és aktualizálási kötelezettség.....	10
V.	MODUL 1: Magatartási kódex	11
1.	Alapelvek	11
1.1	Alapértékek	11
1.2	Személyi hatály	11
1.3	A jogszabályok, előírások betartása	11
1.4	Az jogalkalmazás vezérelvei	11
1.5	A Magatartási kódex megsértésének szankciói.....	12
1.6	A Magatartási kódex betartása	12
1.7	Elvárható viselkedési formák.....	12
3.	Az ügyféllel való viselkedési forma.....	13
3.	Együttműködés a Felüggyellettal	15

VI.	MODUL 2: Az összeférhetlenségre vonatkozó szabályok	16
VII.	MODUL 3: Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat	18
VIII.	MODUL 4: Panaszkezelési szabályzat	18
IX.	MODUL 5: Pénzmosási szabályzat	18
X.	MODUL 6: Szerződéskötés és ügyfél-tájékoztatás szabályzat	18
XI.	Közösségi portálok igénybevétele	18
XII.	Az előírások be nem tartásának jogkövetkezményei	18
XIII.	Az Szabályzat és a Modulok elérhetősége az Értékesítési Partnerek és a Munkatársak részére 18	
XIV.	A Szabályzat és Moduljainak módosítása.....	19

I. Az EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság Igazgatóságának köszöntője

Tisztelt Munkatársak és Értékesítési Partnerek!

Az EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „**EFS**”) működése az ügyfelek, a munkavállalók, az értékesítési partnerek és a potenciális ügyfelek részéről az EFS szolgáltatásával és tisztességével szemben megnyilvánuló bizalomra épül. Ez a bizalom az EFS munkavállalók, vezetők, illetve a megbízásukból tevékenységet végző értékesítési partnerek viselkedésétől és tisztességétől is függ. Minél jobb az ügyfelek, értékesítési partnerek és más kívülálló személyek körében az EFS megítélése, annál jobban képes az üzleti életben sikereket elérni. Az ügyféllel először az értékesítés területén dolgozók kerülnek kapcsolatba. Az értékesítési tevékenység sikere, valamint az értékesítés fenntartható növekedése kulcsfontosságú tényezők az EFS fenntartható és nyereséges növekedése szempontjából.

Az, hogy az ügyfelekben milyen kép él az EFS-ről, az egyes munkatársak és az értékesítési partnerek munkájától is függ. A mi felelősségünk tehát, hogy az EFS stabil hírnevét megőrizzük. Mindent meg kell tennünk azért, hogy az EFS alapvető értékei a napi munkába, a munkatársak és az értékesítési partnerek egymás közötti viszonyába, illetve az ügyfelekkel, tulajdonosokkal, szállítókkal és valamennyi érintettel kialakított kapcsolatba szervesen beépüljenek.

A jelen Compliance szabályzat és Magatartási Kódex e cél eléréséhez kíván útmutatást adni. Arra kérjük Önt, hogy a jelen szabályzatban foglaltakat figyelmesen olvassa el, tartsa be, és ha szükséges hivatkozzon rájuk. Tartsa magánál a szabályzatot, s lapozza fel minden olyan alkalommal, ha bizonytalan abban, hogy az adott helyzetben mi a helyes magatartás. Biztosak vagyunk abban, hogy az egyes munkatársak, értékesítési partnerek kitartó munkájának eredményeként az EFS – a tisztességes üzleti magatartásra építve – a továbbiakban is nagyszerű eredményeket érhet el. Ahogyan Ön is, mi is azért dolgozunk, hogy mindez megvalósulhasson. Köszönjük minden munkatársunknak, értékesítési partnerünknek az eddigi és a jövőbeli közreműködését.

Üdvözlettel,

Az EFS Igazgatósága

I. A Compliance szabályzat és Magatartási Kódex célja, tárgya és személyi hatálya, célja

1. A Compliance szabályzat és Magatartási Kódex tárgya és célja

- 1.1 A jelen Compliance szabályzat és Magatartási kódex (a továbbiakban: „**Szabályzat**”) azokat az alapelveket rögzíti, amelyek az EFS-en belüli értékesítés növekedésének fenntarthatóságát, a sikeres értékesítést, valamint a jogszabályoknak megfelelő működést segítik elő. A Szabályzat követelményeket fogalmaz meg az egész EFS szervezetére, akik az EFS részére munkaviszony vagy megbízási, illetve vállalkozási vagy egyéb munkavégzésre irányuló jogviszony keretében értékesítési partnerként végeznek tevékenységet, valamint a Munkatársak számára. A Szabályzat alatt a hatályos törvényeknek, rendeleteknek, egyéb jogszabályoknak, belső és külső szabályzatoknak és etikai normáknak megfelelő eljárasmódot értjük.
- 1.2 Azzal a céllal készült a jelen Szabályzat, hogy elkerüljük azokat a helyzeteket, melyek az EFS-nek az értékesítésben részt vevő Munkatárs, Értékesítési partner jogszerű eljárásának, tisztességének megkérdőjeleződését vonhatják maguk után.
- 1.3 Az EFS a függő biztosításközvetítők, független pénzügyi közvetítők és a Munkatársak számára az anyavállalata compliance szabályzatának alapulvételével saját Compliance szabályzatot és Magatartási kódexet alkalmaz, amelyben rögzített irányelvek megfelelnek a Magyarországon érvényes jogszabályi előírásoknak.
- 1.4 A compliance egy szervezeti koncepció, amelynek az a célja, hogy a korrektség, szolidaritás és a bizalom jegyében egy szimmetrikus információstruktúra alakuljon ki az ügyfél, az EFS és a Munkatársak ill. Értékesítési partnerek között és a különböző érdekekből adódó konfliktusok megoldása, valamint a törvények és más szabályok betartása biztosított legyen. A compliance célja, hogy felügyelje, hogy a Munkatársak és Értékesítési partnerek a szabályoknak megfelelően járnak-e el, valamint szabályszegés esetén megoldást találjon a helyzetek kezelésére. Az EFS szerveinek, a Munkatársaknak, illetve Értékesítési partnereknek a tevékenységük során tiszteltn kell tartaniuk a jelen Szabályzat előírásait. A szabályok betartása érdekében elvárás, hogy a Munkatársak, illetve Értékesítési partnerek a vonatkozó továbbképzéseken részt vegyenek. A compliance keretében lehetőség van továbbá arra is, hogy az érintettek tanácsot kérjenek a compliance-el kapcsolatban felmerülő kérdéseikre.

2. A Szabályzat személyi hatálya

- 2.1 A Szabályzat személyi hatálya kiterjed az EFS valamennyi szervezeti egységére és Munkatársára, illetve Értékesítési partnerére. Az EFS csak olyan Munkatársat és Értékesítési partnert vehet igénybe, aki a jelen Szabályzatot a szerződéses jogviszony létesítésekor kötelezőnek fogadja el magára nézve, és vállalja, hogy a Szabályzatban foglalt rendelkezéseknek megfelelően jár el az EFS megbízásából vagy érdekében végzett tevékenysége során. Ez a rendelkezés nem érinti az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat 3.1.2. és 3.1.3 pontját.

- 2.2 Az EFS Igazgatóságának biztosítania kell, hogy az EFS Munkatársa és Értékesítési partnere a Szabályzatot haladéktalanul megismerje, és valamennyi Értékesítési partnerrel és Munkatárssal megismertesse, magára nézve kötelezőnek fogadja el, valamint biztosítsa, hogy valamennyi Munkatárs és Értékesítési partner a Szabályzatban foglalt szabályoknak megfelelően jár el az EFS megbízásából vagy érdekében végzett tevékenysége során.

II. A Szabályzat kapcsolata az EFS egyéb szabályzataival

1. Az EFS egyéb, a compliance területet is érintő belső szabályzatát a jelen Szabályzattal összhangban kell értelmezni, figyelemmel a jelen Szabályzatban foglalt előírásokra.
2. Amennyiben a jelen Szabályzat és az EFS egyéb szabályzata között eltérés van, a compliance kérdéseket érintő ügyekben, - melyek tárgya a Munkatársak és Értékesítési partnerek tevékenységében a visszaélések elkerülése és a prudens működés fenntartása - a jelen Szabályzat alkalmazandó.

III. Fogalmak

Jelen Compliance szabályzatban és Magatartási kódexben alkalmazott kifejezések alatt a következőket értjük:

Bit.:	a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény;
Compliance:	a Munkatársak és Értékesítési partnerek tevékenységében a visszaélések elkerülésére és a prudens működés fenntartására irányuló eljárás
Felügyelet:	az EFS felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank
Felügyelő bizottság:	az EFS Felügyelő bizottsága
Hpt.:	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
Értékesítési partner:	az EFS-el megbízási vagy egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló, természetes személy vagy jogi személy függő biztosításközvetítő és közvetítő alvállalkozó
Munkatárs:	az EFS-el munkaviszonyban álló természetes személy, aki nem végez biztosításközvetítő tevékenységet
Igazgatóság	az EFS igazgatósága
Ügyfél:	a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy; továbbá a független biztosításközvetítő esetében az a személy is, aki a független biztosításközvetítővel alkuszi megbízási szerződést kötött. ügyfél

továbbá a független pénzügyi közvetítés vonatkozásában a Hpt. alapján ügyfél minőségben eljáró személy.

IV. Az EFS Compliance rendszere

1. Az Igazgatóság, a Felügyelő bizottság feladata

- 1.1 Az Igazgatóság feladata, hogy biztosítsa a compliance felügyelet független működését, és támogassa a compliance szabályok végrehajtását.
- 1.2 A compliance felelős kizárólag az Igazgatóságnak van alárendelve.
- 1.3 Az EFS Igazgatóságának, Felügyelő bizottságának tagjai, az EFS vezető állású személyei felelősek azért, hogy az EFS az engedélyezett tevékenységeket a Hpt., a Bit., a prudens működésre vonatkozó jogszabályok, valamint az 575/2013/EU rendelet előírásainak megfelelően végezze.
- 1.4 Az EFS vezető állású személyei (Igazgatóság tagja, cégvezető) és az EFS Munkatársak mindenkor a beosztásukkal járó fokozott szakmai követelményeknek megfelelően, elvárható gondossággal és szakértelemmel, az EFS és az Ügyfelek érdekeinek figyelembevételével, a jogszabályok szerint járnak el.

2. Az EFS compliance felelőse

- 2.1 A compliance felelős a feladatkörében függetlenül jár el és utasításnak nincs alárendelve. A compliance felelős feladatát a vonatkozó szabályok szerint az EFS érdekeit szem előtt tartva látja el.
- 2.2 A függetlenség megőrzése, a folytonosság, és a tapasztaltság szem előtt tartása érdekében a compliance felelőst legalább 2 évre választják meg. Ha az Igazgatóság a felelős megbízásának lejártá előtt legalább 3 hónappal nem nyilatkozik ezzel ellentétesen, a megbízás automatikusan meghosszabbodik egy további 2 éves időszakra.
- 2.3 A compliance felelőst megbízásából visszahívni csak büntetőjogi és fegyelmi eljárás keretében illetve az Igazgatóság egyhangú határozatával lehet.
- 2.4 A compliance felelős és a megbízásából eljáró munkatárs az összes releváns dokumentum, irat, feljegyzés és felvétel vonatkozásában betekintési, hozzáférési és tájékoztató joggal rendelkezik a feladata ellátása körébe tartozó tevékenység során a feladata ellátása céljából. A compliance felelős kérésére a kért dokumentumot és információt át kell adni. Aki ezt a szabályt megsérti, az súlyos fegyelmi vétséget követ el, melyet a compliance felelősnek dokumentálnia kell. Erről beszámolót készít az Igazgatóság részére, aki meghozza a szükséges döntést.
- 2.5 A Munkatársakra ill. Értékesítési partnerekre vonatkozó olyan iratot és információt, amelyekről a compliance felelős ill. annak munkatársa, illetve a megbízásából eljáró külső szakértő a tevékenysége során szerez tudomást, a compliance felelős ill. annak munkatársa illetve a külső szakértő az adatvédelmi és

a titoktartási előírások betartásával és bizalmasan köteles kezelni, kivéve, ha jogszabály erről másképpen rendelkezik.

2.6 A compliance felelős feladatkörébe tartozik a compliance szabályok értelmezése és jogosult ennek keretében külső szakértőt is igénybe venni. A compliance felelős feladata továbbá a Felügyelettel történő kapcsolattartás.

2.7 A compliance felelős ellátja az alábbi feladatokat:

- a) jogszabály-módosítások, Felügyeleti ajánlások, állásfoglalások figyelemmel kísérése, különösen a belső szabályzatok vonatkozásában, a szabályzatokra gyakorolt változások nyomon követése annak érdekében hogy ezek a szabályzatokban tükröződjenek vissza,
- b) a compliance felügyelet tekintetében javaslatok kidolgozása valamint a belső alapelvek, normák és eljárások tekintetében hiányosságok feltérképezése,
- c) belső alapelvek, normák és a compliance szabályok betartását segítő eljárások fejlesztése, megfogalmazása, értékelése,
- d) különös figyelemmel a magánszféra területére és a személyes adatokra, új helységekre költözéskor segítségnyújtás valamint a hozzáférési jogosultság tekintetében informatikai elvek kidolgozása az EFS adatvédelmi felelősével együttműködve,
- e) az összeférhetlenségek megelőzése érdekében a szervezeti felépítés folyamatos ellenőrzése,
- f) a belső ellenőrzéssel együtt szűrőpróbaszerű vizsgálat arra vonatkozóan, hogy betartásra kerülnek-e a bennfentes információ továbbadásának megelőzésére vonatkozó rendelkezések,
- g) piaci manipuláció megakadályozására és az összeférhetlenségi állapot feltárására vonatkozó intézkedések felülvizsgálata,
- h) belső ügyletek ellenőrzése,
- i) compliance témakörben kapcsolattartás a Felügyelettel,
- j) a tevékenységéről évente jelentés az Igazgatóságnak.

3. A compliance rendszer célja

3.1 A compliance rendszernek az a célja, hogy biztosítsa az EFS-re irányadó jogszabályi rendelkezések és belső szabályzatok betartását, a jogsértések megelőzését. A compliance rendszer védelmet nyújt nem csak a szándékos, hanem a gondatlanságból eredő jogsértések tekintetében is. A kockázatok elkerülése azt célozza, hogy harmadik személyek ne lépjenek fel kártérítési igényekkel a Munkatársakkal ill. Értékesítési partnerekkel, az EFS-el, vagy annak szerveivel szemben.

4. A compliance rendszer funkciói

Öt compliance funkciót különböztethetünk meg.

4.1 Védelmi funkció

A compliance rendszer védelmi célja, hogy megelőzze a szándékosan és gondatlanul elkövetett jogsértéseket. Ehhez a védelmi funkcióhoz szervesen tartozik az összeférhetetlenségek felismerése és kezelése.

4.2 Tanácsadási és tájékoztatósi funkció

A compliance rendszer nemcsak kitanítja a vonatkozó szabályok betartására a Munkatársakat, illetve Értékesítési partnereket, hanem a nem egyértelmű kérdések vonatkozásában tanácsadási feladatot is ellát. Mindezekre a Munkatársak, ill. az Értékesítési partnerek figyelmét külön fel kell hívni.

4.3 Minőségbiztosítási és innovációs funkció

A befektetési tanácsadások az ügyfélismeretre épülnek (know your customer elv). Mindezek tekintetében különösen fontos a vonatkozó compliance szabályok betartása.

4.4 Ellenőrzési funkció

A compliance szabályok betartását folyamatosan ellenőrizni kell. A hatékonyság növelése érdekében ennek megfelelően egy saját, független ellenőrző rendszer kiépítése szükséges.

4.5 Marketing funkció

A hatékony compliance funkció megelőzi a jogszabálysértéseket, elkerüli ennek vonatkozásában a kockázatokat és védi a jó hírnevet. A compliance mindezek alapján hozzájárul az EFS-be vetett bizalom növeléséhez.

5. Jogszabálysértések és jogszabálysértő magatartás gyanúja

- 5.1 Amennyiben jogszabálysértő magatartás gyanúja kerül megállapításra, vagy a jelen Magatartási Kódex szabályainak megsértése nyilvánvalóvá válik - az esetleges jogszabályi bejelentési kötelezettség mellett - a compliance felelős döntést hoz a vizsgálati eljárás megindításáról, valamint annak jellegéről és terjedelméről.
- 5.2 Jogszabálysértő magatartás gyanúja esetén a compliance felelős először magyarázatot kér az érintett Munkatárstól ill. Értékesítési partnertől. Vezető jelenlétét biztosítani kell, amennyiben a Munkatárs ill. Értékesítési partner ezt kéri.
- 5.3 A jelen Magatartási Kódex szabályainak megsértését a compliance felelős dokumentálja. Amennyiben azt állapítja meg, hogy a szabálysértés súlyos, akkor az Igazgatóság felé jelentést kell tennie. A szabálysértés akkor minősül súlyosnak, ha az EFS vonatkozásában fennáll a kártérítési felelősség megállapításának vagy hatósági eljárás megindításának lehetősége. A megfelelő szankciót alkalmazó

döntés meghozatala előtt, - ami akár a vonatkozó munkaszerződés, megbízási vagy egyéb munkavégzésre irányuló szerződés felmondásával is járhat - a compliance felelőst meg kell hallgatni

6. Állandó továbbfejlesztési és aktualizálási kötelezettség

- 6.1 A compliance rendszert folyamatosan fejleszteni kell. Új jogszabályok, Felügyeleti ajánlások, állásfoglalások és az EFS-t érintő változások esetén a Compliance szabályzatot és Magatartási Kódexet módosítani, kiegészíteni és átdolgozni szükséges.

V. MODUL 1: Magatartási kódex

Az EFS tisztában van azzal, hogy a Munkatársak, ill. az Értékesítési partnerek tevékenysége, eljárása alapjaiban befolyásolja az EFS megítélését, a cégbe vetett bizalmat. Az EFS különös hangsúlyt fektet az etika és a morál egyértelműen megfogalmazható alapelveire. A jelen fejezetbe foglalt viselkedési kódex a vállalati kultúra részeként a Munkatársak, ill. Értékesítési partnerek etikus magatartását határozza meg.

Az EFS viselkedési kódexe a törvényes és etikus magatartásra fókuszál és ezzel egy bizonyos színvonalat kíván felállítani, melynek középpontjában a jogszabályok betartásának kötelezettsége áll. Kerülni kell minden olyan magatartást, ami az EFS megítélését negatív módon befolyásolhatja.

1. Alapelvek

1.1 Alapértékek

Az EFS tevékenysége során az alábbi értékeket kívánja szem előtt tartani:

- a) ügyfélközpontúság
- b) szakmaiság, professzionalitás
- c) minőség
- d) kölcsönös tisztelet
- e) az értékek megbecsülése
- f) kezdeményezés
- g) team-munka
- h) becsületesség
- i) egyenlő bánásmód.

1.2 Személyi hatály

A jelen fejezetbe foglalt viselkedési kódex rendelkezései az EFS valamennyi Munkatársára, ill. Értékesítési partnerére vonatkoznak. Az EFS az Értékesítési partnereit, Munkatársait, tanácsadóit és megbízottjait mindezek figyelembevételével választja ki.

1.3 A jogszabályok, előírások betartása

A jogszabályokat, előírásokat és egyéb belső szabályokat tiszteletben kell tartani.

1.4 Az jogalkalmazás vezérelve

A jogszabályokat, a belső szabályokat és a jelen Szabályzat rendelkezéseit szigorúan be kell tartani. Ez alapját képezik a mindennapi üzleti tevékenységnek. A jelen Szabályzatot útmutatónak kell tekinteni. A rendelkezések nem tudnak minden egyes helyzetre vonatkozólag konkrét iránymutatást adni. Az EFS ugyanakkor elvárja, hogy a Munkatársak, ill. Értékesítési partnerek a képzettségük, munkakörük, szakmai tapasztalatuk és morális meggyőződésük alapján felelősségteljesen járjanak el az előre nem látható helyzetekben is.

A Munkatársaknak, ill. Értékesítési partnereknek az eljárásuk során az alábbi kérdéseket kell megválaszolniuk:

- a) az adott eljárási mód ellentétben van-e a jogszabályi előírásokkal, belső szabályokkal és az EFS célkitűzéseinek mindenben megfelel-e,
- b) az alkalmazott eljárás során megfelelően jár-e el,
- c) a vezetőség vajon egyetért-e az adott eljárási móddal?

A nem egyértelmű helyzetekben a compliance felelőstől kell tanácsot kérni.

1.5 A Magatartási kódex megsértésének szankciói

A Magatartási kódex munkáltatói utasításnak minősül, illetve az üzleti feltételeknek részét képezi, ezért megszegése a vonatkozó munka-, ill. megbízási vagy egyéb munkavégzésre irányuló szerződés megszegése esetén irányadó jogkövetkezmények alkalmazásával jár.

1.6 A Magatartási kódex betartása

Az Igazgatóság felelős azért, hogy a Magatartási kódex rendelkezései betartásra kerüljenek. A Magatartási kódex megalkotása, valamint az ezzel kapcsolatos tájékoztatás a compliance felelős feladata. A vezetőség eljárási módja egyben mintaként is szolgál.

1.7 Elvárható viselkedési formák

1.7.1 Kölcsönös tisztelet, őszinteség és a megfelelő eljárási mód

Mások véleményét, méltóságát, személyiségi jogait, és magánszféráját tiszteletben kell tartani. Különösen tilos a faji, nemzetiségi, kulturális, vallási, nemi, életkori, a szexuális orientációból adódó és fogyatékkal összefüggő megkülönböztetés.

1.7.2 Képviselés

Az EFS-t kizárólag az Igazgatósági tagok, illetve a cégvezető képviselheti, ketten együttesen.

1.8 Személyes felelősség

A Munkatársak, ill. az Értékesítési partnerek tevékenységük során kötelesek az EFS érdekeinek védelmét figyelembe véve, felelősen eljárni. A jogszabályokat, előírásokat, utasításokat felelősségteljesen be kell tartaniuk. A Munkatársak végzettségüknek megfelelően, az Értékesítési partnerek pedig a megbízás tárgyát képező körben jogosultak eljárni.

1.9 Összeférhetetlenség

A Munkatársaknak és az Értékesítési partnereknek meg kell győződniük arról, hogy a saját érdekük ellentétben áll-e az EFS-sel és az Ügyfelekkel szemben vállalt kötelezettséggel. Összeférhetetlenség abban az esetben merül fel, ha a felek eltérő

célokat kívánnak megvalósítani, mivel eltérő gazdasági és személyes érdekeltséggel rendelkeznek. Az alapvető rangsor szerint az Ügyfél érdeke megelőzi az EFS érdekét, amely a Munkatársak, ill. az Értékesítési partnerek érdeke előtt áll. Összeférhetetlenség különösen ajándékok, meghívások, megbízások elnyerése, pénzügyi eszközökkel való üzlet, korrupció, csalás és piaci visszaélés tekintetében merülhet fel. A compliance felelőst már az összeférhetetlenség látszatának gyanúja esetén is értesíteni kell. Ennek keretében felhívjuk a figyelmet az összeférhetetlenségre vonatkozó külön fejezetre is.

1.10 Adatvédelem és titoktartási kötelezettség

Adatok (Ügyféladatok, feljegyzések) átvételénél, megőrzésénél különös körültekintéssel kell eljárni. Az előírt adatvédelmi, biztosítási titokra, banktitokra és üzleti titokra vonatkozó szabályokat szigorúan be kell tartani, és biztosítani kell, hogy ezeket mások nem ismerhetik meg, használhatják fel és semmisíthetik meg. Személyes adatokat kizárólag az EFS szakmai tevékenysége körében az adatvédelmi és titoktartási előírások betartásával lehet elkérni, feldolgozni és felhasználni. Személyes hozzáférési adatokat bizalmasan kell kezelni és harmadik személynek nem lehet átadni. A részletes adatvédelmi szabályokat az EFS Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.

1.11 Sajtóközlemények

Nyilatkozat adása kizárólag az Igazgatóság hozzájárulásával lehetséges. A sajtónak nyilatkozatot alapvetően az EFS külön, erre feljogosított felelőse tehet.

3. Az ügyféllel való viselkedési forma

3.1 Ügyfélkapcsolatok

Az EFS kiemelten kezeli a szolgáltatások színvonalának folyamatos növelését. Különös figyelmet szentel az Ügyfél anyagi háttérének megismerésére és az Ügyfél elvárásainak teljesítésére. Ennek érdekében a Munkatársak, ill. Értékesítési partnerek fő kötelezettségéhez hozzátartozik az Ügyfél anyagi háttérének és elvárásainak a kellő ismerete, és a megfelelő szakmai felkészültség annak érdekében, hogy objektív, őszinte és korrekt tanácsokat lehessen adni és az Ügyfelet a kockázatokról megfelelően fel lehessen világosítani. Az Ügyfélnek csak az igényeinek és elvárásainak megfelelő terméket lehet ajánlani. A termék megítéléséről reklámozása tilos.

Az Értékesítési partner köteles mindenkor alaposan és teljes körűen felmérni az Ügyfél igényeit, és az igényfelmérés alapján a legmegfelelőbb terméket ajánlani a részére. Az Értékesítési partner az Ügyfelet mindenkor a valóságnak megfelelően, teljes körűen és érthetően tájékoztatja az alábbiak figyelembe vételével:

- a) tilos a díjfizetés folyamatosságával kapcsolatos kötelezettségeket, és a díjfizetés elmaradásának következményeit elhallgatni, vagy arról valótlan tájékoztatást adni.
- b) tilos ellenőrizhetetlen, vagy hosszútávon nagy pontossággal nem előre jelezhető körülményeket (infláció mértéke, befektetési hozamok) tényként közölni.
- c) tilos az írásbeli dokumentumoktól eltérő szóbeli ígéretet tenni, vagy információt adni.

A kapcsolattartás során az Értékesítési partner nem használhat téves, félrevezető megnevezést az általa végzett tevékenységgel, az EFS-hez fűződő kapcsolatával, karrierszintjével, elérhetőségeivel kapcsolatban. Az Értékesítési partner az Ügyfél felé

nem keltheti azt a látszatot, hogy nevében, képviselőjében jogosult eljárni (alkuszi tevékenység).

Az Értékesítési partner Ügyféltől készpénz átvételére nem jogosult.

Az Értékesítési partnernek a tevékenység végzése során mindig tisztességesen kell eljárnia és mindent meg kell tennie annak érdekében, hogy szavahihetően és hitelesen járjon el az Ügyfél számára végzett tevékenység során. A lehető legteljesebb mértékben a jóhiszeműség elvét figyelembe véve kell eljárnia. Az Értékesítési partner nem húzhat hasznot, nem élhet vissza és nem használhatja ki az Ügyfél tapasztalatlanságát, kiszolgáltatott helyzetét, szakmai tapasztalatlanságát, fiatalságát, hiányos pénzügyi ismereteit, az üzlethez való hozzá nem értését, illetve megromlott egészségi állapotát. Az Értékesítési partner nem vezetheti félre az ügyfeleket, illetve az EFS-t valótlan nyilatkozatok, illetve lényeges ténybeli információ elhallgatása révén.

Az Értékesítési partner sem közvetve, sem közvetetten nem hamisíthatja meg a dokumentumokat, nem használhat hamis információt tevékenységének hirdetése céljából. A biztosítási/pénzügyi termék feltételeivel kapcsolatosan nem közölhet félrevezető információt, illetve a biztosítási módozatok értékesítése során nem közölhet félreértésre okot adó adatot a termék jövedelmezőségére, illetve kockázatára nézve. Az Értékesítési partner semmilyen formában nem változtathatja meg, illetve nem módosíthatja az EFS által, valamint az Ügyfél által, részére átadott dokumentumokat, formanyomtatványokat, illetve semmilyen formában nem változtathatja meg, illetve nem módosíthatja az Ügyféltől kapott, kitöltött ajánlati formanyomtatványt, vagy bármely más, az Ügyféltől kapott formanyomtatványt.

Tilos törvénytelen, nem helyénvaló pénzbeli ajándékot vagy egyéb ellenszolgáltatást felajánlani vagy elfogadni annak érdekében, hogy magunk vagy mások számára üzleti vagy személyes előnyt biztosítsunk. Tilos továbbá közvetítőkön keresztül pénzt juttatni valakinek olyan módon, hogy az a korrupció gyanúját kelthesse. Az Értékesítési partnernek az Ügyféltől tilos kikövetelnie, illetve elfogadnia bármilyen jellegű jutalmat, juttatást, illetve ajándékot vagy ezekre vonatkozó ígéretet, felajánlást, az általa nyújtott szolgáltatás ellenértékeként, ideértve díjfizetési szolgáltatást, illetve egyéb más, az Ügyfél számára a közvetített szerződés futamideje alatt nyújtott szolgáltatást. Nem fogadhat el ajándékot vagy más ellenszolgáltatást akkor, ha joggal feltételezhető, hogy annak célja az üzleti döntések befolyásolása.

Az EFS üzleti gyakorlatában megköveteli az átláthatóságot és a fedhetetlenséget annak érdekében, hogy kizárja a jogtalan előnyszerzést és elkerülje a megkérdőjelezhető üzleti gyakorlatnak a látszatát is az EFS-el üzleti kapcsolatban álló harmadik felek esetében.

Az Értékesítési partnernek az összes feltételt el kell magyaráznia azon termék vonatkozásában, amelyet ajánl annak érdekében, hogy az Ügyfél a lehető legteljesebb mértékben megértse a jövőre vonatkozóan vállalt kötelezettségeit. Fel kell hívnia az Ügyfél figyelmét a szerződési feltételekben meghatározott kizárási okokra. Életbiztosítási termék, módozat esetén fel kell hívnia az Ügyfél figyelmét a termék hosszú távú jellegére, és az esetleges következményekre, amennyiben az adott módozatot idő előtt felmondják, illetve törlik. A befektetési egységhez kötött ún. unit linked biztosítási módozatok esetében világosan el kell magyarázni az Ügyfélnek, hogy a befektetési kockázatot teljes mértékben az Ügyfél viseli. Meg kell bizonyosodnia arról, hogy az Ügyfél helyesen érti, illetve világosan, egyértelműen különbséget tud tenni az egyes módozatok jellemzői között a különböző befektetési formák és típusok egymással történő összehasonlítása során. Az Ügyfél számára az összes olyan dokumentumot

és írásos anyagot át kell adnia, amely az adott biztosítási módozatra vagy más termékére vonatkozik. Jeleznie kell az Ügyfél számára az adott biztosítási módozat hozzávetőleges biztosítási díját. Az adott termék vonatkozásában az összes ezzel kapcsolatos díjat, költséget, egyéb elemet közölnie kell az Ügyféllel. Nem titkolhat el, nem tarthat vissza semmilyen lényeges információt. Amennyiben az Ügyfél kéri, akkor az értékesítésre kínált termékkel kapcsolatos jutaléktételeket közölnie kell az Ügyféllel.

A biztosítási termék terjesztése során tilos a következő módszereket alkalmazni:

- a) amellyel más személyek terhére ígérenk különleges előnyöket arra az esetre, ha a biztosított vagy a szerződő fél más személyt azonos vagy hasonló biztosítási szerződés megkötésére bír rá, vagy
- b) amely a biztosítottól vagy a szerződő féltől olyan befektetést igényelne, melyet részben vagy egészben olyan más személyekre hárít át, akiket hasonló vagy azonos biztosítási szerződésre kell rábírní,
- c) amely biztosítási termék megvásárlását díjazással járó terjesztésbe való bevonás feltételéül szabja

3.2 Az adatok bizalmas kezelése

A Munkatársak és az Értékesítési partnerek kötelesek az ügyféladatokat szigorúan bizalmasan kezelni az adatvédelmi, a biztosítási titokra és a banktitokra vonatkozó szabályok teljes körű betartásával. Ügyféladatok csak a jogszabályok betartásával, a jogszabályok által megengedett esetekben és módon adhatók át harmadik személy részére.

3.3 Az ügyfél megismerése (know your customer)

A legoptimálisabb tanácsadást az Ügyfél személyes és gazdasági viszonyainak az ismerete teszi lehetővé. Ezek az információk ahhoz is szükségesek, hogy a pénzümosási és büntetőjogi előírások betartása ellenőrizhető legyen.

Az EFS-nek, Munkatársainak, ill. Értékesítési partnerének az adatvédelmi szabályok betartása mellett, gondoskodnia kell arról, hogy

- a) megfelelő mennyiségű adat álljon rendelkezésre az Ügyfél személyazonossága, fizetőképessége tekintetében,
- b) megfelelő mennyiségű adat álljon rendelkezésre annak érdekében, hogy befektetési tanácsokat is lehessen adni, továbbá biztosítania kell, hogy
- c) az Ügyfél optimális tanácsadásban részesüljön annak érdekében, hogy a megfelelő terméket ki tudja választani és befektetéseket tudjon végezni.

Ennek keretében felhívjuk a figyelmet a pénzümosási előírásokra vonatkozó külön Modulra.

3. Együttműködés a Felügyelettel

Az EFS a Felügyelet engedélye alapján végezheti működését, melyet a Felügyelettől a jogszabályi előírások teljesítésével megkapott. Az EFS-nek különösen fontos az erre vonatkozó rendelkezések betartása. Az EFS elkötelezett arra vonatkozóan, hogy a Felügyelettel nyílt, átlátható és együttműködő viszonyt tartson fenn, és kölcsönös bizalomra épülő kapcsolatot alakítson ki.

VI. MODUL 2: Az összeférhetlenségre vonatkozó szabályok

- 1.1 Az összeférhetlenség (érdekkellentét) abban a helyzetben jön létre, ha az EFS/a Munkatársak/Értékesítési partnerek és az Ügyfelek érdekei ellentétben állnak egymással. Összeférhetlenség alapvetően az EFS vezetők, ill. a Munkatársak, ill. az Értékesítési partnerek és az ügyfelek között, valamint maguk az ügyfelek között jöhet létre.
- 1.2 Az Értékesítési partner nem kerülhet érdek-összeütközésbe, érdekkonfliktusba a közvetítői tevékenységét illetően és a közvetítői tevékenység során tudomására jutott információt saját személyes haszonszerzése céljából nem használhatja fel.
- 1.3 Az EFS arra törekszik, hogy a lehető legmagasabb színvonalon tudjon szolgáltatásokat nyújtani az Ügyfél részére. Amennyiben az összeférhetlenség nem kerülhető el, abban az esetben erről az Ügyfelet értesíteni kell, ill. ha az Ügyfél érdekei sérülnek, akkor az adott üzleti tevékenységtől el kell állni.
- 1.4 Az üzleti tevékenységeket nem lehet az EFS és az Ügyfél érdekeivel ellentétes módon végezni. Az Értékesítési partnereknek tilos saját és harmadik személy részére juttatásokat és más olyan előnyöket kérni vagy elfogadni, amelyek befolyásolhatják a függetlenségüket.
- 1.5 Az EFS szabályokat állított fel az összeférhetlenségi és személyes előnyszerzéssel összefüggő esetek kezelésére, mivel elfordulhat, hogy az Ügyfél és az EFS illetve annak Értékesítési partnere között olyan konfliktushelyzet jön létre, amelyben az Ügyfél érdekei sérülhetnek.
- 1.6 Az EFS az Igazgatóság alá rendelt compliance szervezetet hozott létre. Ennek a szervezetnek a feladata az összeférhetlenségi esetek felismerése, elkerülése és kezelése.
- 1.7 Az összeférhetlenségi esetek elkerülése érdekében az EFS az alábbi megfontolásokat veszi figyelembe és a következő intézkedéseket alkalmazza:
 - a) az Ügyfél érdekei megelőzik az EFS illetve az EFS Munkatársának ill. Értékesítési partnereinek érdekeit,
 - b) Értékesítési partnerek állandó továbbképzésének biztosítása, különös tekintettel a compliance témakörre és az Ügyfél érdekeit figyelembe vevő befektetési tanácsadásra,
 - c) nem forgalmaz saját terméket,
 - d) saját vagyonkezelést nem végez,
 - e) kibocsátásnál nem működik közre,
 - f) szabályokat fogalmaz meg az EFS Munkatárs, ill. Értékesítési partner pénzügyi eszközeit érintő üzleti tevékenységével kapcsolatban,
 - g) olyan üzleti tevékenységek bejelentése, amely a Munkatárs, ill. Értékesítési partner saját számlájára történik,
 - h) az Értékesítési partner köteles, a Pénzügyi analízissel kockázati felmérést végezni annak érdekében, hogy a legmegfelelőbb terméket kínálhassa az Ügyfélnek, amennyiben az Ügyfél a Pénzügyi Analízis elvégzésébe beleegyezik,
 - i) egységes jutalékokat állapít meg ugyanahhoz a szegmenshez tartozó termékek tekintetében,
 - j) termék-specifikus kiírás tilalma (nincsen termékek versenyeztetése)

- k) nem ír elő előre meghatározott értékesítési célokat,
 - l) olyan termékek tekintetében, melyeknél a közvetítési jutalékok egymástól eltérnek, a nagyobb jutalékkal járó terméket abban az esetben ajánlja, ha objektív feltételek alapján megállapítható, hogy az Ügyfél igényeit ez a termék jobban kiszolgálja
 - m) az összeférhetlenségi helyzet elkerülhetősége érdekében a compliance felelős és a belső ellenőr a szabályok betartását folyamatosan ellenőrzi. Az összeférhetlenségi szabályok betartásáról a compliance felelős rendszeresen beszámol.
- 1.8 Az EFS célja az, hogy az összeférhetlenségre utaló helyzeteket felismerje, és amennyire lehetséges az összeférhetlenséget elkerülje. Egyedi esetekben előfordulhat, hogy nem lehetséges az összeférhetlenséget elkerülni. Ilyenkor az EFS számára az a legfontosabb, hogy a helyzet az Ügyfél érdekeinek figyelembevételével kerüljön megoldásra. Amennyiben ez nem lehetséges, az Ügyfelet értesíteni kell az összeférhetlenségről, és az Ügyfél eldöntheti, hogy az üzleti tevékenység folytatását az összeférhetlenség fennállása esetén is kívánja-e.
- 1.9 Összeférhetlenségre vonatkozó alapelvek:
- az Ügyfél érdeke első helyen szerepel,
 - el kell kerülni az összeférhetlenséget, amennyiben ez nem lehetséges értesíteni kell a compliance felelőst és azt követően az Ügyfelet,
 - az ajánlások és tanácsadások csak az Ügyfél érdekében történhetnek,
 - saját ügyleteket az EFS felé jelenteni kell,
 - az Ügyféltől bármilyen előny elfogadása tilos.
- 1.10 Tilos a belső információ felhasználásával vagy a Hpt. 146. § (2) bekezdésében meghatározott személlyel a belső információval érintett körben olyan ügyletet kötni, olyan ügyletkötésre megbízást vagy befektetési tanácsot adni, amelynek alapján a Hpt. 146. § (2) bekezdésében meghatározott személy vagy közeli hozzátartozója, illetve harmadik személy bármilyen vagyoni előnyhöz jut, illetve amely más személynek kárt okoz.

VII. MODUL 3: Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

Lásd a 09/2016. sz. szabályzatot.

VIII. MODUL 4: Panaszkezelési szabályzat

Lásd a 04/2016. sz. szabályzatot.

IX. MODUL 5: Pénzmosási szabályzat

Lásd a 02/2016. sz. szabályzatot.

X. MODUL 6: Szerződéskötés és ügyfél-tájékoztatás szabályzat

Lásd a 06/2016. sz. szabályzatot.

XI. Közösségi portálok igénybevétele

Amennyiben az EFS Munkatárs, ill. Értékesítési partner valamilyen közösségi portálon megadja az EFS nevét, gondolnia kell arra, hogy megnyilvánulásait, szubjektív véleményét erre irányuló szándéka, vagy a valóság ellenére is azonosíthatják az EFS álláspontjával, ezért fokozottan kell ügyelnie arra, hogy magatartásával ne rontsa az EFS hírnevét. Véleményének közlésekor juttassa kifejezésre, hogy az kizárólag saját egyéni nézeteit tükrözi. Ugyanez vonatkozik bármilyen más olyan internetes szolgáltatás használatára (pl. blog) is, amelyben az EFS Munkatárs, ill. Értékesítési partner egyéni nézeteit közli, azzal, hogy lehetőség szerint kerülni kell az EFS beazonosítható megjelölését.

XII. Az előírások be nem tartásának jogkövetkezményei

A Munkatárs ill. az Értékesítési partner tudomásul veszi, hogy amennyiben a jelen Szabályzatban előírt rendelkezéseknek nem tesz eleget ez az EFS hírnevének veszélyeztetését, megsértését eredményezheti, valamint felügyeleti intézkedések alkalmazását vonhatja maga után, ideértve a figyelmeztetéseket, bírságokat, kártérítéseket, sérelemdíjat is. Jelen Szabályzat előírásainak be nem tartása esetén az EFS a vonatkozó munkaszerződésben, ill. megbízási vagy munkavégzésre irányuló egyéb szerződésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja, valamint az esetleges jogsértés, büntető-, illetve polgári jogkövetkezményeit is érvényesítheti.

XIII. Az Szabályzat és a Modulok elérhetősége az Értékesítési Partnerek és a Munkatársak részére

Az EFS „Webcontrol/EFS Inside” név alatt jelszóval védett, interneten elérhető elektronikus postafiókot hoz létre a Munkatárs ill. az Értékesítési partner részére, amelyet a Munkatárs ill. az Értékesítési partner az EFS internetalapú információs rendszeren keresztül tud elérni. A szabályzatok és azok módosításai akkor minősülnek kézbesítettnek, amikor a Munkatárs ill. az Értékesítési partner ezekhez e postafiókon keresztül hozzáfér, legkorábban abban az időpontban, amikor a Munkatárs ill. az Értékesítési partner tudomást szerez az új internetes portál aktiválásáról.

XIV. A Szabályzat és Moduljainak módosítása

A jelen Szabályzat és annak Moduljai vonatkozásában az EFS-t megilleti az egyoldalú módosítás joga. A Szabályzat és az egyes Modulok módosítása esetén az EFS a Munkatársat és az Értékesítési partnert az általuk elérhető elektronikus felületen értesíti.
