



EURO-FINANZ-SERVICE ZRT

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

**A szerződéskötésre, az ajánlatok kezelésére és az ügyfél-tájékoztatásra  
vonatkozó szabályzat**

a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („Bit.”), a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („Hpt.”) a pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól szóló 53/2016(XII.21.) NGM rendelet, valamint a Magyar Nemzeti Bank 9/2020 (VII.14.) számú ajánlása alapján

**SZÁMA: 6/2016**

EFS Euro Finanz Service Zrt  
Cg.: 01-10-046631  
1074 Budapest, Dohány utca 12-14.

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	BEVEZETÉS .....	3
2.	FOGALMAK .....	3
3.	ELJÁRÁSI REND A BIZTOSÍTÁSI TERMÉKEKNÉL .....	4
3.1	A biztosításközvetítő tájékoztatási kötelezettsége.....	4
3.2	Termékismertető.....	10
3.3	Az Ügyfél nyilatkozata és egyéb tájékoztatási kötelezettség.....	12
3.4	Értesítés a szerződés létrejöttéről .....	12
4.	ELJÁRÁSI REND A PÉNZÜGYI TERMÉKEKNÉL .....	13
4.1	Tájékoztatási kötelezettség.....	13
4.2	A Társaság és az Értékesítési partner tevékenysége, Pénzügyi szolgáltatások összehasonlítása .....	14
5.	AJÁNLATOK, SZERZŐDÉSEK KEZELÉSE.....	14
6.	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK .....	14
7.	EGYÉB RENDELKEZÉSEK .....	17
8.	A SZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE .....	17

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

## 1. BEVEZETÉS

Az EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: „**Társaság**” vagy „**EFS**”) a tevékenységére, az ajánlatok továbbítására, a szerződések megkötésére és az ügyfelek tájékoztatására vonatkozó szabályokról az alábbi szabályzatot állapítja meg (továbbiakban: „**Szabályzat**”).

## 2. FOGALMAK

<b>Bit.:</b>	a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény;
<b>Értékesítési partner:</b>	az EFS-el megbízási vagy egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló, természetes személy vagy jogi személy függő biztosításközvetítő és közvetítő alvállalkozó
<b>Hpt.:</b>	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
<b>Igényfelmérés:</b>	a biztosítási szerződések és a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötése előtt történő felmérés, mely az Ügyfél igényeire irányul.
<b>Munkatárs:</b>	a Társasággal munkaviszonyban álló természetes személy, aki nem végez biztosításközvetítő tevékenységet
<b>Partnertársaság:</b>	a Társasággal szerződéses jogviszonyban álló biztosító, akinek termékeit a Társaság az Értékesítési partnerein keresztül terjeszti, valamint az a pénzügyi intézmény, akiknek pénzügyi szolgáltatásait a Társaság közvetítői alvállalkozóin keresztül terjeszti
<b>Pénzügyi analízis:</b>	a biztosítási szerződések megkötése előtt történő pénzügyi analízis, mely az Ügyfél céljainak felmérésére irányul
<b>Termék, pénzügyi szolgáltatás:</b>	a Társasággal szerződéses jogviszonyban álló Partnertársaság biztosítási termékei, pénzügyi szolgáltatásai, amelyek közvetítésére a Társaság jogosult.

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

**Ügyfél:** a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy. Ügyfél továbbá a független pénzügyi közvetítés vonatkozásában a Hpt. alapján ügyfél minőségben eljáró személy.

**Ügyfél-tájékoztatás:** az Értékesítési partner által az Ügyfél felé történő, a jelen Szabályzat és a Bit. és a Hpt. vonatkozó rendelkezéseinek megfelelő tájékoztatás.

### 3. ELJÁRÁSI REND A BIZTOSÍTÁSI TERMÉKEKNÉL

#### 3.1 A biztosításközvetítő tájékoztatási kötelezettsége

3.1.1 A Társaság és az Értékesítési partner a kockázat helye szerinti vagy a kötelezettségvállalás tagállamának hivatalos nyelvén - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a biztosítási szerződés megkötése előtt kellő időben, bizonyítható és azonosítható módon, világos, pontos, közérthető, egyértelmű, nem félrevezető, tisztességes, részletes és díjmentes írásbeli tájékoztatást kell adnia

- 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) a Bit. 382. § (1) bekezdésében foglaltakról (panaszkezelési eljárás), 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;

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

- 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) függő biztosításközvetítő esetén arról, hogy a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget előzetesen nem vehet át;
- m) 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;
- n) a biztosítási szerződéssel összefüggésben kapott javadalmazás jellegéről, így, (i) hogy 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, (ii) bármely, biztosítótól kapott díjazás alapján dolgozik-e, vagyis a biztosítási díj magában foglalja-e a javadalmazást, (iii) valamely más típusú javadalmazás alapján dolgozik-e, ideértve a biztosítási szerződéssel összefüggésben kínált vagy nyújtott bármilyen jellegű gazdasági előnyt is, vagy (iv) az n) (i)-(iii) alpontok szerinti javadalmazási formák kombinációja alapján dolgozik-e.

**Az EFS tájékoztatást (Bit.) a mindenkorai Üzletszabályzat és Ügyféltájékoztató, valamint a termékismertető tartalmazza.**

3.1.2 A 3.1.1. pontban meghatározottakon túl a biztosításközvetítőnek a Bit. 152. § (1) és (2) bekezdésében foglaltakról<sup>1</sup> - ide nem értve a 152. § (1) bekezdés e)-

<sup>1</sup> 152. § (1) A biztosítónak a kockázat helye szerinti vagy a kötelezettségvállalás tagállamának hivatalos nyelvén - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a biztosítási szerződés megkötése előtt kellő időben, bizonyítható és azonosítható módon, világos, pontos, közérthető, egyértelmű, nem félrevezető, tisztességes, részletes és díjmentes írásbeli tájékoztatást kell adnia a szerződést kötni kívánó ügyfél részére

- a) a biztosító elnevezéséről, székhelyéről, jogi formájáról, valamint arról, hogy biztosítási tevékenységet végez,
- b) fióktelep útján kötött biztosítási szerződés esetén a fióktelep székhelyéről (külföldön létesített fióktelep esetén a címéről), külföldi biztosító magyarországi fióktelepe útján kötött biztosítási szerződés esetén a külföldi biztosító székhelyéről, cégjegyzékszámáról vagy nyilvántartási számáról, valamint a nyilvántartását végző bíróság vagy hatóság nevééről,
- c) a hatáskörrel rendelkező felügyeleti hatóságról,
- d) a biztosítási szerződés 4. melléklet A) részében meghatározott jellemzőiről,
- e) a 108. § (1) bekezdésében meghatározott jelentés közzétételéről,
- f) arról, hogy nyújt-e tanácsadást az értékesített biztosítási termékekre vonatkozóan, és
- g) a biztosítási szerződéssel összefüggésben a közreműködő részére nyújtott javadalmazás jellegéről.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott tájékoztatónak figyelemfelhívásra alkalmas módon kell tartalmaznia:

- a) a biztosító mentesülésének a szabályait,
- b) a biztosító szolgáltatása korlátozásának a feltételeit,

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

g) pontjában foglaltakat -, valamint a 153. § (1)-(2a) és (5) bekezdésében<sup>2</sup> és a 155. §-ban<sup>3</sup> meghatározottokról is tájékoztatást kell nyújtania.

- 3.1.3 A tájékoztatást azon személyek részére kell teljesíteni, akik a biztosítási (vizontbiztosítási) szerződés létrejötte esetén a biztosított (vizontbiztosított) vagy a biztosítóval szerződő fél pozíciójába kerülnek.
- 3.1.4 A 3.1.1 és a 3.1.2 pontban meghatározott tájékoztatás az ügyféllel történő megállapodásban kikötött más nyelven és - az adott esettől függően a 3.1.5 pontban meghatározott feltételek teljesülése esetén - tartós adathordozón is történhet, azzal, hogy az ügyfél ez irányú kérésére a tájékoztatást díjmentesen, írásban is rendelkezésére kell bocsátani.
- 3.1.5 Tartós adathordozón akkor történhet a tájékoztatás, ha az ügyfél kifejezetten ezt a tájékoztatási módot választotta, és a tájékoztatás, valamint a kapcsolattartás szempontjából ez a mód megfelelő a számára; ennek kell tekinteni különösen, ha rendszeres internet-hozzáféréssel rendelkezik, így különösen, ha a biztosító számára megadta az e-mail-címét.
- 3.1.6 Az EFS nem ad az ügyfélnek honlapon keresztül tájékoztatást.
- 3.1.7 Az EFS nem végez telefonon történő értékesítést.

c) a biztosítási szerződésben alkalmazott kizárásokat, valamint

d) minden, a szokásos szerződési gyakorlatról, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérő feltételt, így különösen azt a körülményt, hogy a magyartól eltérő jog alkalmazása vagy a magyartól eltérő bíróság kizárólagos illetékessége került kikötésre.

2 153. § (1) \* Életbiztosítási szerződés megkötése előtt - az olyan megtakarítási elemet nem tartalmazó, tisztán kockázati életbiztosítások kivételével, amelyeket pénzügyi intézmény az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatással összefüggésben javasolt, vagy amelyeknek a biztosítási összege nem haladja meg az egymillió forintot - a biztosító köteles felmérni, illetve legalább az ügyfél által megadott információk alapján pontosítani az ügyfél igényeit. (2) Azon életbiztosítási szerződések esetében, amelyek megkötése előtt az (1) bekezdés alapján igényfelmérést kell készíteni, a biztosító köteles - a 152. §-ban meghatározott tájékoztatáson túl - az (1) bekezdésben meghatározott igényfelmérés, illetve igénypontosítás alapján a 4. melléklet B) pontja szerinti termékismertetőt is a 152. § (1) bekezdésében meghatározott módon átadni. (2a) \* A 4. melléklet B) pontja szerinti termékismertető 4. alpontja szerinti tájékoztatást minden életbiztosítási szerződés esetén (ide nem értve a határozott idejű kockázati életbiztosítási szerződéseket) meg kell adni az ügyfél számára. (5) A rendszeres vagy folyamatos és egyszeri díjas megtakarítási jellegű életbiztosítás esetén a biztosító a (2) bekezdésben meghatározott termékismertető átadásakor köteles tájékoztatni az ügyfelet az adott biztosítás teljes költségmutatójáról és annak internetes elérhetőségéről.

3 155. § (1) \* A biztosító - ha törvény eltérően nem rendelkezik - bizonyítható módon köteles beszerezni ügyfele arra vonatkozó külön nyilatkozatát, hogy a 152. § (1) bekezdésében és a 153. § (2) bekezdésében meghatározott tájékoztatást megkapta. (2) Az (1) bekezdésben meghatározott nyilatkozatnak tartalmaznia kell azt is, hogy az ügyfél a szerződés megkötése előtt milyen más, a megköendő biztosítási szerződéssel összefüggő tájékoztatást kapott meg.

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

- 3.1.8 Amennyiben a letelepedés és a szolgáltatásnyújtás szabadság alapján - olyan ügyfél számára történik biztosítási alapú befektetési termék értékesítése, amely ügyfél szokásos tartózkodási helye vagy székhelye szerinti tagállam az a Bit-ben foglaltaknál szigorúbb szabályokat alkalmaz a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésére vonatkozóan, akkor e szigorúbb szabályok az irányadóak.
- 3.1.9 A Társaság, illetve az Értékesítési partner a 3.1.1 pont a) pontja szerinti adatok változása esetén, a változástól számított tizenöt napon belül, a 3.1.1 pont b)-m) pontjában foglalt adatok változása esetén, a szerződés módosításakor és megújításakor köteles a 3.1.1 pontban meghatározott módon az Ügyfél részére a változásokról tájékoztatást nyújtani.
- 3.1.10 Biztosítási alapú befektetési termék kizárólag tanácsadással értékesíthető. A tanácsadással és a tanácsadás nélkül történő biztosítási értékesítésre a következő előírások vonatkoznak:
- 3.1.11 Az Bit.-ben foglalt tájékoztatási követelményeken túl, a biztosítási szerződés megkötése előtt - függetlenül attól, hogy a Bit. 158/C. § szerinti keresztértékesítés történik-e vagy sem - a Társaságnak meg kell határoznia az ügyféltől kapott tájékoztatás alapján az adott ügyfél konkrét igényeit és szükségleteit, és közérthető formában tárgyilagos tájékoztatást kell nyújtania az ügyfélnek a biztosítási termékekkel összefüggésben, annak érdekében, hogy az ügyfél megalapozott döntést hozhasson.
- 3.1.12 Bármely - a Társaság által az ügyfélnek javasolt - biztosítási terméknek összhangban kell állnia az ügyfélnek a tájékoztatása alapján megállapítható biztosítási igényeivel és szükségleteivel. A Társaság, illetve az Értékesítési partner tanácsadás nélküli értékesítés esetén – a 3.1.11. pontban foglaltakon túlmenően és azzal összhangban – a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során köteles az ügyfél igényeihez igazodó termékcsoporthoz hasonlításra alkalmas elemzést végezni, amely lehetővé teszi az ügyfél számára a legmegfelelőbb termék kiválasztását.
- 3.1.13 Amennyiben a biztosítási szerződés megkötése előtt tanácsadásra is sor kerül, az 3.1.11-12 pontokban foglaltakon túlmenően és azokkal összhangban, – a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során a Társaság, illetve az Értékesítési partner köteles az ügyfél igényeihez igazodó termékcsoporthoz hasonlításra alkalmas elemzést végezni, és az ügyfél tájékoztatása alapján megállapítható igényeihez és szükségleteihez igazodó elemzési szempontok alapján és azoktól függően az ügyfél részére személyre szabott – bizonyos

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

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.

- 3.1.14 A 3.1.11-13 pontok szerinti tájékoztatás és ajánlás az ajánlott biztosítási termék összetettségétől és az ügyfél típusától függően értelemszerűen módosulhat, de minden esetben ki kell térni arra is, hogy az elemzés a Társaság által közvetített versengő termékek teljes körére vagy azok közül elegendő számú termékre terjed-e ki, és az elemzést igazolható módon át is kell adni az ügyfél részére..
- 3.1.15 A 3.1.11-13 pontok szerinti tájékoztatásokat a Bit. 1. melléklet szerinti nem-életbiztosítási termékek értékesítése esetén egy egységesített biztosítási termékismertető útján, papíron vagy tartós adathordozón kell nyújtani, amely biztosítási termékismertetőt a nem-életbiztosítási termék kidolgozója állítja össze.
- 3.1.16 A biztosítási termékismertetőnek a következőknek kell megfelelnie:
- rövid és önálló dokumentumnak kell lennie,
  - könnyen olvasható, egyértelmű megjelenítéssel és elrendezéssel, továbbá olvasható méretű betűkkel és egyéb karakterekkel kell készülnie,
  - ha eredetileg színesben készült, olvashatónak kell maradnia fekete-fehérben nyomtatott vagy fénymásolt formában is,
  - a biztosítási termék felkínálásának helye szerint használt hivatalos nyelveken vagy azok egyikén, vagy pedig a biztosításértékesítő és a fogyasztó megállapodása szerinti egyéb nyelven kell megfogalmazni,
  - pontosnak kell lennie, és nem lehet félrevezető,
  - az első oldal tetején tartalmaznia kell a „biztosítási termékismertető” címet,
  - tartalmaznia kell azt a nyilatkozatot, hogy a termékre vonatkozó teljes körű, szerződéskötés előtti és szerződéses tájékoztatás más dokumentumokban érhető el és meg kell neveznie ezen dokumentumokat.
- 3.1.17 A biztosítási termékismertetőnek a következő információkat kell tartalmaznia:
- tájékoztatás a biztosítási termék típusáról,
  - összefoglaló a biztosítási fedezetről, ideértve a fő biztosított kockázatokat, a biztosítási összeget és adott esetben a földrajzi hatályt és a kizárt kockázatok összefoglalását,

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot



- j) a biztosítási díj fizetésének módja és a fizetések ütemezése,
- k) a fő kizárások, ahol kárigény bejelentésének nincs helye,
- l) a szerződés kezdetekor jelentkező kötelezettségek,
- m) a szerződés időtartama alatt fennálló kötelezettségek,
- n) a kárigény bejelentése esetén jelentkező kötelezettségek,
- o) a szerződés időtartama, beleértve a szerződés kezdetének és végének időpontját,
- p) a szerződés megszűnésének esetei.

- 3.1.18 A biztosítási termékismertetőt a Bit. 152. § (1) bekezdésében foglalt tájékoztatással egyidejűleg kell megadni, a 3.1.16 bekezdés szerinti követelmények érvényesülése mellett.
- 3.1.19 A 3.1.11-18 foglaltakat a biztosítási termékismertető egységesített mintadokumentumának meghatározásáról szóló, 2017. augusztus 11-i 2017/1469 bizottsági (EU) végrehajtási rendeletben foglaltakkal összhangban kell alkalmazni.
- 3.1.20 A 3.1.11-19 szerinti követelmények a nagykockázatra létrejövő biztosítási termékekre nem alkalmazandók.
- 3.1.21 A keresztértékesítésre és az azzal kapcsolatos ügyfél-tájékoztatásra az alábbi szabályok irányadóak. Amennyiben valamely biztosítási terméket - csomagban vagy ugyanazon megállapodás részeként - olyan kiegészítő termékkel vagy szolgáltatással együtt kínálnak, amely nem biztosítás, a biztosító tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy van-e lehetőség a csomag vagy megállapodás különböző elemeinek külön történő megvásárlására, és amennyiben igen, megfelelő tájékoztatást ad a megállapodás vagy csomag különböző elemeiről, valamint az egyes elemek költségeiről és díjairól. Ha a megállapodásból vagy csomagból származó kockázat vagy biztosítási fedezet eltér az egyes elemekhez külön-külön kapcsolódó kockázatoktól vagy biztosítási fedezettől, a biztosító megfelelő tájékoztatást ad arról is, hogy az egyes elemek kölcsönhatása hogyan módosítja a kockázatot, illetve a biztosítási fedezetet. Amennyiben a biztosítási termék egy csomag vagy ugyanazon megállapodás részeként olyan áru vagy szolgáltatás kiegészítője, amely nem biztosítás, a biztosító köteles tájékoztatni az ügyfelet az áru vagy szolgáltatás külön történő megvásárlásának lehetőségéről, kivéve, ha a biztosítási termék befektetési szolgáltatási tevékenységhez, lakáscélú hitel- vagy kölcsönszerződéshez vagy fizetési számlához kapcsolódó kiegészítő termék. A biztosító meghatározza az ügyfélnek a csomag vagy a megállapodás részét képező biztosítási termékkel összefüggő igényeit és szükségleteit. Ezek a

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

szabályok nem érintik azon biztosítási termékek értékesítését, amelyek különböző típusú kockázatokra nyújtanak fedezetet

### 3.2 Termékismertető

#### A) A biztosítási szerződésre vonatkozó írásos tájékoztatásnak legalább a következőket kell tartalmaznia:

1. a biztosítási időszakot és tartamot;
2. a kockázatviselés kezdetét;
3. a biztosítási eseményt;
4. a díjfizetés, díjmódosítás módját, idejét, lehetőségét az alapbiztosításra és a kiegészítő kockázatokra, továbbá arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a biztosításközvetítő jogosult-e, és ha igen, akkor milyen korlátozásokkal az ügyféltől biztosítási díjat átvenni, továbbá jogosult-e a biztosítótól az ügyfélnek járó összeg kifizetésében közreműködni;
5. a biztosító szolgáltatásait, azok teljesítésének módját, idejét és a választható lehetőségeket;
6. a szerződés megszűnésének eseteit;
7. a szerződésmegszakítás feltételeit;
8. a biztosító mentesülésének feltételeit, az alkalmazott kizárásokat;
9. az értékkövetés módját, mértékét;
10. a többlethozam visszajuttatásának mértékét és módját;
11. a Bit. 159. § (1) bekezdésre vonatkozó tájékoztatást, továbbá a panasz - annak jellege szerint - a Felügyelethez vagy a békéltető testületekhez való előterjesztésének lehetőségét (a székhely, telefonos és internetes elérhetőség, valamint a levelezési cím feltüntetésével), illetve tájékoztatást a bírói út igénybevételeének lehetőségéről;
12. harmadik országbeli biztosító fióktelepével kötött szerződés esetén azt, hogy jogvita esetén mely ország bírósága jár el, milyen anyagi és eljárási jogszabályok alkalmazásával, továbbá az eljárás nyelvének meghatározását;
13. azon szervezetek felsorolását, amelyeknek a biztosító az ügyfelek adatait, a Bit. 135-142. §, a 147-151. § rendelkezései alapján továbbíthatja;
14. a szerződésre irányadó jog megjelölését vagy természetes személlyel kötendő nem-életbiztosítási szerződés esetén a szerződésre irányadó jog vonatkozásában - amennyiben az a felek által választható - a jogválasztás lehetőségét és a biztosító által irányadó jogként alkalmazni javasolt jog;
15. kölcsönös biztosító egyesületeknél a szükségessé váló pótlólagos befizetési kötelezettség előírását, illetve a szolgáltatás csökkentése tekintetében a szabályzatra való hivatkozást;

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

16. a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást művelő kölcsönös biztosító egyesület esetében a szükségessé váló pótlólagos befizetési kötelezettség tekintetében a szabályzatra való hivatkozást;
17. életbiztosítás esetén a szerződésre vonatkozó adózással kapcsolatos szabályokat;
18. életbiztosítási szerződés esetén mekkora és milyen jogcímen merül fel az a költség, amit a biztosító a szerződő által befizetett első vagy egyszeri díjból a szerződés 30 napon belüli felmondása esetén visszatart;
19. életbiztosítási szerződés esetén a biztosító vállal-e tőke-, illetve hozamgaranciát;
20. befektetési egységhez kötött életbiztosítás esetén a Bit. 127. §-ban meghatározott eszközalap felfüggesztéssel és szétválasztással kapcsolatos részletes szabályokat.

## **B) Az életbiztosítási termékismertető minimális tartalma:**

1. Annak rövid indokolása, hogy az igényfelmérés, illetve igénypontosítás alapján miért az adott
- a)* szolgáltatású,  
*b)* tartamú, és  
*c)* biztosítási összegű  
 biztosítás megkötésére tesznek javaslatot.
2. Annak bemutatása a 3. pontban meghatározott módon, hogy a megkötni javasolt életbiztosítás tartama alatt - 1. és 2. életbiztosítási ágazatba tartozó biztosítás esetében a tartam végéig, illetve határozatlan tartamú biztosítás esetén legalább 20 évig, 3. életbiztosítási ágazatba tartozó biztosítás esetén a tartam végéig, de legfeljebb 5 évig, feltéve, hogy a biztosítási szerződés a visszavásárlást, illetve a díjmentes leszállítást lehetővé teszi - minden évre nézve a biztosítási év első napján mekkora az adott biztosítási szerződésre:
- a)* a visszavásárlási érték,  
*b)* a díjmentes leszállítás értéke.
3. A visszavásárlási, illetve a díjmentes leszállítási érték meghatározásánál az alábbiak szerint kell eljárni:
- 3.1. A szerződő figyelmét fel kell hívni, hogy az alábbi pontokban foglaltak szerint bemutatott adatok - figyelemmel arra, hogy részben feltételezéseken alapulnak - tájékoztató jellegűek.
- 3.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy a befektetett egységek értéke csökkenhet, illetve növekedhet. Ezzel összefüggésben tájékoztatni kell az ügyfelet arról is, hogy a biztosítási szerződésben rögzített tőkegarancia vagy tőke- és hozamgaranciára vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően az egységek értékének változásából eredő kockázatot ki viseli.
- 3.3. Rendszeres díjas biztosítás esetén a biztosítási év elején a díjfizetés időpontja előtti állapotot kell figyelembe venni.

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

3.4. Azzal a feltételezéssel kell élni, hogy a biztosítás főbb jellemzői (biztosítási díj, biztosítási összeg, különböző elvonások stb.) a tartam során nem változnak, kivéve a szerződésben előre meghatározott változást.

3.5. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén a 3.4. pontban foglaltak figyelembevételén túl azzal a feltételezéssel is élni kell, hogy a befektetett egységek értéke nem változik. Amennyiben a biztosító tőkegaranciát vagy tőke- és hozamgaranciát vállal, a visszavásárlási értéket ennek figyelembevételével kell megállapítani.

3.6. Technikai kamatlábbal nem rendelkező, az 1. és 2. életbiztosítási ágazatba tartozó biztosítások esetén - értelemszerű módosításokkal - a 3.5. pontban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

4. A határozott idejű kockázati életbiztosítások kivételével, amennyiben a biztosító az életbiztosítási termékismertetőben számokat közöl a biztosítási szerződésben rögzített kifizetéseken túli esetleges kifizetések összegéről, akkor olyan mintaszámítást kell levezetnie, amely a potenciális kifizetést három különböző kamatlábbal számolva tünteti fel. A biztosítónak egyben világos és érthető módon tájékoztatnia kell a szerződőt arról is, hogy a mintaszámítás csupán fiktív feltételezésen alapuló számítási modell, amelynek alapján a szerződő semmiféle szerződéses igényt nem támaszthat.

### 3.3 Az Ügyfél nyilatkozata és egyéb tájékoztatási kötelezettség

A Társaság Értékesítési partnerének a szerződés megkötése előtt bizonyítható módon kötelessége beszerezni az Ügyfél arra vonatkozó külön nyilatkozatát, hogy a fentebb meghatározott tájékoztatást megkapta. E nyilatkozatnak tartalmaznia kell azt is, hogy az Ügyfél a szerződés megkötése előtt milyen más, a megkötendő biztosítási szerződéssel összefüggő tájékoztatást kapott meg.

A befektetési egységhez kötött unit-linked életbiztosítások esetében a Társaság Értékesítési partnere köteles lehetővé tenni, hogy a szerződő Ügyfél tájékozódhasson a befektetés elhelyezéséről, azaz a befektetéseinek fedezetéül szolgáló befektetési formák egymáshoz viszonyított arányáról, az egyes befektetési formák típusáról, valamint a befektetéseinek aktuális értékéről.

### 3.4 Értesítés a szerződés létrejöttéről

A szerződések megkötését követően a Partnertársaság a szerződés létrejöttétől számított 30 napon belül - a kötelezettségvállalás tagállamának hivatalos nyelvén, vagy ez irányú megegyezés esetén, a szerződő kifejezett kérésére más nyelven - a szerződőt bizonyítható és azonosítható módon, egyértelműen tájékoztatja a biztosítási szerződés létrejöttéről.

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

Fogyasztó szerződő esetén a Partnertársasága fenti bekezdésben meghatározott tájékoztatásban felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a tájékoztatás kézhezvételétől számított harminc napon belül az életbiztosítási szerződést írásbeli nyilatkozattal – indoklás nélkül – felmondhatja, kivéve olyan életbiztosítás esetén, amely egy hitel- vagy kölcsönszerződéshez kapcsolódik és a rendelkezésre bocsátott pénzüsszeg – teljes vagy részleges – törlesztése a szerződés szerint életbiztosítási szerződésben meghatározott biztosítási összegből történik (hitelfedezeti életbiztosítás) vagy ha a megkötött életbiztosítási szerződés tartama a hat hónapot nem haladja meg.

#### 4. ELJÁRÁSI REND A PÉNZÜGYI TERMÉKEKNÉL

[AZ EFS JELENLEG PÉNZPIACI KÖZVETÍTÉSI TEVÉKENYSÉGET NEM VÉGEZ]

##### 4.1 Tájékoztatási kötelezettség

- 4.1.1 Az EFS és az általa az e tevékenységre igénybe vett, vele megbízási, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy (Értékesítési partner) által e tevékenysége során okozott kárért az EFS felel.
- 4.1.2 Az EFS és az Értékesítési partner a Pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a szolgáltatását igénybe venni szándékozó Ügyfél részére írásban egyértelmű tájékoztatást ad:
- a cégnevéről, székhelyéről, levelezési címéről és felügyeleti hatóságának megjelöléséről,
  - a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet,
  - arról, hogy a tevékenysége során okozott kárért az ügyfél felé ki áll helyt,
  - arról, hogy többes ügynökként a pénzügyi intézmény megbízásából jár el a pénzügyi intézmény vagy a pénzügyi intézmények nevének feltüntetésével
  - arról, hogy nyújt-e hiteltanácsadást,
  - arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a megbízótól fogadhat el,
  - többes ügynökként arról, hogy a megbízó pénzügyi intézménytől kap-e közvetítői díjat és
    - ha ismert, annak összegéről,
    - ha nem ismert a tájékoztatás időpontjában, jelzáloghitel közvetítése esetén arról, hogy a tényleges díj a személyre szóló tájékoztatóban fog szerepelni,
  - adott esetben a közvetítővel kapcsolatos panasz kezeléséről, valamint fogyasztó esetében a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételére vonatkozó lehetőségéről.

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

- i) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítését igénybe vevő fogyasztó számára más - pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő - szolgáltatása ellenértékeként díjat számít-e fel.

Pénzügyi intézménytől díjazásban részesülő független közvetítő a fogyasztó kérésére tájékoztatást ad arról, hogy mennyiben tér el egymástól a fogyasztónak kínált hitelek nyújtó pénzügyi intézmények által fizetendő díjazás mértéke. A fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy jogosult ilyen információt kérni.

**Az EFS tájékoztatást (Hpt.) a mindenkor KRV (ügyféltájékoztató, termékismertető) tartalmazza.**

#### **4.2 A Társaság és az Értékesítési partner tevékenysége, Pénzügyi szolgáltatások összehasonlítása**

Az EFS a pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötésének elősegítése során az ügyfélnek kielégítő mennyiségű, de - ha a piacon hozzáférhető - legalább három szolgáltató versengő szolgáltatásnak minősülő ajánlatát elemzi és átadja. Ha kizárólag kettő versengő szolgáltatást közvetít, akkor kettő ajánlatot elemez és ad át. A pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a független közvetítő az ügyfél tájékoztatása alapján felméri az ügyfél igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a független közvetítő által e tevékenységével összefüggésben adott tanácsot alátámasztják.

Amennyiben az Ügyfél teljes körű felmérést, tanácsadást szeretne, a Pénzügyi analízist az Ügyféllel együttműködve, az Ügyfél hozzájárulása alapján kell kitölteni. Ha az Értékesítési partner személyes adatokat vesz fel, akkor köteles az adatvédelmi tájékoztatót a kitöltés előtt átadni az Ügyfélnek, és lehetőséget biztosítani arra, hogy azt az Ügyfél elolvassa, mielőtt elkezdi a kitöltést, és aláírja az adatok kezeléséhez való hozzájárulást.

### **5. AJÁNLATOK, SZERZŐDÉSEK KEZELÉSE**

Az egyes ajánlatok és szerződések kezelésére külön belső, back office szabályzatok vonatkoznak (lásd a 12/2016/BO számú Ajánlatkezelés című ügyviteli eljárásrendet valamint az ügyvitel utasítás és eljárásrendet a szerződéskötésre, az ajánlatok kezelésére és az ügyfél-tájékoztatásra vonatkozó 6/2016 szabályzat alapján című dokumentumot.)

### **6. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK**

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

Az EFS törekszik arra, hogy az Ügyfelek az információk vonatkozásában ne legyenek teljesen passzivitásra kényszerítve, hanem a felmerülő kérdéseikre gyors és pontos válaszokat kapjon az EFS-től, illetve annak Értékesítési partnerétől.

Az EFS, illetve az Értékesítési partnerek fokozott figyelmet fordítanak arra, hogy

- a) az érdekeit csak korlátozottan képviselni képes Ügyfél (így mindenekelőtt, de nem kizárólagosan a magánszemély Ügyfél) jogos érdekeire, különösen nagy figyelmet szentelve a gyermekekre, az idősekre, a súlyosan betegekre és mindazokra, akik esetlegesen nem értik meg teljesen az EFS Partnertársaságai által szolgáltatott információkat,
- b) az összetettségénél, bonyolultságánál, újdonságánál, egyéb sajátosságánál fogva különleges Pénzügyi szolgáltatásokra, valamint
- c) arra, hogy az Ügyfélnek nyújtott tájékoztatás legyen összhangban a szerződésben foglalt feltételekkel
- d) amennyiben az Ügyfél tájékoztatása során jogszabályi rendelkezésre történik hivatkozás, akkor az adott jogszabályhely pontosan meg legyen jelölve, s az Ügyfél kérésére egyszerű és közérthető tájékoztatás legyen annak tartalmáról
- e) arra, hogy az Értékesítési partner tájékoztatása ne legyen alkalmas az Ügyfél megtévesztésére
- f) az Ügyfél-tájékoztatás pontos, egyértelmű, közérthető legyen.
- g) arra, hogy az Ügyfél írásbeli, illetve hirdetés útján történő tájékoztatása során alkalmazott dokumentumok készüljenek az olvashatóságot elősegítő formátumban és kivitelezéssel
- h) arra, hogy az Ügyfél általi megértést és követhetőséget korlátozó terjedelem esetén a dokumentum megfelelően legyen szerkesztve, s lehetőség szerint alkalmazzon az áttekinthetőséget segítő tartalomjegyzéket
- i) arra, hogy ha a tájékoztatás (pl. a várható hozam vonatkozásában) számszerű előrejelzéseket közöl, egyértelműen és figyelemfelhívásra alkalmas módon fel legyen hívva az Ügyfél figyelmére arra, hogy ezek az előrejelzések csak tájékoztató jellegűek. A tájékoztatás félrevezető adatot, téves következtetés levonására alkalmas csoportosítást, elemzést nem tartalmazhat. Amennyiben ezt a termék jellege indokolta teszi, az Értékesítési partner egyértelmű és pontos tájékoztatást ad az Ügyfélnek az elért és az Ügyfélt megillető hozam mértékéről
- j) hogy az Ügyfél irányában teljesített tájékoztatása utólagosan ellenőrizhető legyen (pl. a tájékoztatás írásban történő teljesítése révén)
- k) arra, hogy a reklámok útján megvalósuló tájékoztatás esetén az EFS reklámja közérthető, egyértelmű, világos, jól áttekinthető és olvasható legyen, valamint a reklám tartalmazza az adott pénzügyi szervezet megnevezését, a pénzügyi szervezet típusát (bank, biztosító, pénztár stb.), a kínált pénzügyi termék típusának azonosítására alkalmas információt (pl. életbiztosítás, bankkártya-szerződés), illetve más, jogszabályban előírt kötelező kellékeket (pl. teljes hiteldíjmutató)

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot

- l) hogy a termék ismertté tétele, illetőleg értékesítése céljából alkalmazott bármilyen (marketing stb.) akcióval kapcsolatban pontos, közérthető tájékoztatást adjon,
- m) arra, hogy ne küldjön a Ügyfélnek közvetlen postai úton reklámanyagot, ha ezt a Ügyfél kifejezett rendelkezéssel megtiltotta,
- n) hogy ne keresse meg telefonon a Ügyfält, ha ezt a Ügyfél kifejezett rendelkezéssel megtiltotta
- o) hogy a szerződés megkötése előtt teljeskörűen tájékoztassa az Ügyfält a megkötendő szerződést érintő minden lényeges körülményről, így különösen tájékoztatást ad a pénzügyi termékkel kapcsolatos esetleges kockázatok megítélését lehetővé tevő információkról, a szerződéssel összefüggésben a Ügyfält terhelő díjakról, költségekről, a feleket megillető jogokról és kötelezettségekről, a termékhez kapcsolódó, a Ügyfél védelmét szolgáló intézményekről (pl. Országos Betétbiztosítási Alap),
- p) külön felhívja a figyelmet az adott pénzügyi termék esetében szokásosnak tekinthetőnél nagyobb kockázatra,
- q) általános szerződési feltétel alkalmazása esetén maradéktalanul eleget tesz az ily módon létrejövő szerződésekre irányadó előírásoknak, különösen az általános szerződési feltételekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó rendelkezéseknek,
- r) könnyen hozzáférhetővé teszi az általános szerződési feltételeket és a jogszabály által nyilvánosságra hozni rendelt adatokat,
- s) informálja a Ügyfält a szerződés megkötését követően az általa teljesítendő rendszeres és rendkívüli tájékoztatás szabályairól, így különösen megjelölve a tájékoztatás módját és idejét,
- t) külön felhívja a figyelmet arra, hogy milyen módon van lehetősége egyoldalúan módosítani a Ügyféllel megkötött szerződést,
- u) tájékoztatja az Ügyfält a szerződés minden olyan lényeges feltételéről, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé,
- v) ismerteti a legfontosabb elvi és gyakorlati adatvédelmi tudnivalókat, és személyes adatok felvétele esetén az ügyfél rendelkezésére bocsátja az adatkezelésre vonatkozó részletes adatvédelmi tájékoztatót,
- w) betartja a biztosítási titokra és a banktitokra vonatkozó rendelkezéseket,
- x) biztosítja, hogy az Ügyfél az EFS Értékesítési partnere közvetítésével létrejövő szerződések esetén is maradéktalanul megkapja a szükséges információkat
- y) lehetővé teszi az EFS-re szervezetre vonatkozó nyilvános információk megismerését.

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot



## 7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság Igazgatósága jogosult.

## 8. A SZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE

A jelen szabályzat 2016.01.01. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

<b>A szabályzat készült:</b>	2016. január 28.
<b>A szabályzat módosítva:</b>	az Igazgatóság 1/2021 (2021.04.30.) sz. határozatával, 2021. április 30-tól hatályos szöveg
	2024.01.01-jei állapot