

Az üzleti etikára és a normák betartására vonatkozó Viselkedési Kódex az Allianz Csoportnak függő biztosításközvetítői és foglalkoztatói nyugdíjszolgáltatásra vonatkozó termék közvetítésére irányuló tevékenységet végzők (továbbiakban: közvetítők) számára

(Sales Code of Conduct)

I. Bevezetés

A magyarországi Allianz Csoport (Allianz Hungária Zrt., Allianz Alapkezelő Zrt. és az Allianz Foglalkoztatói Nyugdíjszolgáltató Zrt.) működése a részvényesek, az ügyfelek, a munkavállalók és a potenciális ügyfelek részéről a csoport szolgáltatásával és tisztességével szemben megnyilvánuló bizalomra épül. Ez a bizalom az egyes Allianz tagvállalatok, leányvállalatok, munkavállalók, vezetők, illetve a megbízásukból tevékenységet végző üzleti partnerek viselkedésétől és tisztességétől is függ. Az üzleti kapcsolat fennállása alatt az Allianz megbízásából eljáró további személyek, így például a kárszakértők viselkedése, tisztességes magatartása hasonlóképpen fontos tényezője az ügyfeleknek az Allianz felé megnyilvánuló bizalmának.

Az ügyféllel először az értékesítés területén dolgozók kerülnek kapcsolatba. Az értékesítési tevékenység sikere, valamint az értékesítés fenntartható növekedése kulcsfontosságú tényezők az Allianz fenntartható és nyereséges növekedésének szempontjából.

II. A Viselkedési Kódex célja, tárgyi és személyi hatálya

A Viselkedési Kódex azokat az alapelveket rögzíti, amelyek az Allianzban belüli értékesítés növekedésének fenntarthatóságát, illetve a sikeres értékesítést segítik elő. A Kódex követelményeket fogalmaz meg az összes közvetítő számára, akik az Allianz tagvállalatok részére munkaviszony vagy megbízási, illetve vállalkozási vagy egyéb foglalkoztatási jogviszony keretében üzleti partnerként végeznek tevékenységet. Azzal a céllal készült a kódex, hogy elkerüljük azokat a helyzeteket, melyek az Allianz értékesítésben részt vevő munkavállalójának, az Allianz közvetítőjének, illetve magának az Allianz tagvállalat vagy az Allianz Csoport tisztességének megkérdőjeleződését vonhatják maguk után.

Az Allianz a közvetítők számára az anyavállalat Viselkedési Kódexével összhangban álló saját viselkedési kódexet alkalmaz, amelyben rögzített irányelvek megfelelnek a Magyarországon érvényes jogszabályi előírásoknak és a Mabisz Etikai Kódexének.

III. Fogalmak, rövidítések

Jelen viselkedési kódexben alkalmazott kifejezések alatt a következőket értjük:

Ágazati törvények:

Bit: a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény

Fnytv: a foglalkoztatói nyugdíjról és intézményeiről szóló 2007. évi CXVII. törvény

Info tv: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Pmt: a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény

Biztosítási ügynök (függő biztosításközvetítő): egy biztosító biztosítási termékeit vagy több biztosító egymással nem versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítő. Függő biztosítás-közvetítőnek minősül az a biztosításközvetítő is, aki a közvetítést a főtevékenységéhez kapcsolódó termékre vagy szolgáltatásra vonatkozóan, azt kiegészítő tevékenységként végzi, amennyiben az ügyféltől biztosítási díjat, a biztosítótól pedig az ügyfélnek járó összeget nem vesz át. Az ügynök a biztosítási szerződést a biztosítóval fennálló munkaviszonya keretében vagy a biztosító megbízása alapján közvetíti.

Biztosítási termék, biztosítási módozat: meghatározott (kibocsátott élet-, vagy nem-életbiztosítási ág, alágazataiba tartozó) biztosítási kockázatokra vagy kockázatcsoportokra az Allianz Hungária Zrt. által kidolgozott feltétel- és teljesítési rendszer.

Biztosítási szerződés: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:439. §-ban foglaltak szerint a biztosítási szerződés alapján a biztosító köteles a szerződésben meghatározott kockázatra fedezetet nyújtani, és a kockázatviselés kezdetét követően bekövetkező biztosítási esemény bekövetkezése esetén a szerződésben meghatározott szolgáltatást teljesíteni; a biztosítóval szerződő fél díj fizetésére köteles.

Az eladás, akvizíció, illetve szerzés: e fogalomkörbe jelen Kódex szerint nem tartozik bele az az eset, amikor valamely lehetséges ügyfelet a függő biztosítás közvetítőhöz irányítanak.

Foglalkoztatói nyugdíjszolgáltatásra vonatkozó termék: az Allianz Foglalkoztatói Nyugdíjszolgáltató Zrt. (továbbiakban: Nyugdíjszolgáltató) által a foglalkoztatók részére kidolgozott feltétel- és teljesítési rendszer.

Csatlakozási szerződés: az Fnytv. szerint a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató és a foglalkoztató között létrejövő szerződés.

Meghatalmazott: a Ptk. 6:15. §-a értelmében képviseleti jogot létesítő egyoldalú jognyilatkozat (meghatalmazás) alapján eljáró személy.

Piac kutatás: az érintett fogyasztói szokásának vizsgálata.

Közvetlen üzletszerzés (direkt marketing): azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja termékek vagy szolgáltatások értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló, a gazdasági reklámtörvény (2008. évi XLVIII. törvény (Gr.) szerinti reklám továbbítása a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek (ügyfelek) részére.

Ügyfél: a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító szolgáltatására jogosult más személy; az adatvédelemre vonatkozó rendelkezések alkalmazásában ügyfél az

is, aki a biztosító számára szerződéses ajánlatot tesz. Ügyfél továbbá az alapkezelő által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő személy, **a csatlakozott foglalkoztató és a munkavállaló tag is.**

Versengő termékek: azok a biztosítási termékek, amelyek a felhasználási célra, a fedezett kockázatok körére és az ehhez kapcsolódó biztosítási szolgáltatásokra tekintettel alkalmasak az ügyfél számára helyettesíteni egymást és a Bit. 1. és 2. számú melléletek szerint azonos ágazatba, illetve azonos ágazat azonos alágazatába tartoznak. Azonos ágazatba, illetve azonos alágazatba tartozó terméknek minősülnek:

- a.) azok a termékek, amelyek ugyanazon biztosítási ágazatba vagy ugyanazon biztosítási ágazat azonos alágazatába tartozó kockázatokat fedeznek;
- b.) azok a termékek, amelyek egy szerződés keretén belül több biztosítási ágazatba vagy ugyanazon biztosítási ágazat több alágazatába tartozó kockázatot is fedeznek, ha a jellemző kockázat szerinti ágazati, illetve alágazati besorolásuk azonos;
- c.) az ugyanazon biztosítási ágazatba, vagy ugyanazon biztosítási ágazat valamely alágazatába tartozó termék és az egy szerződés keretén belül több biztosítási ágazatba vagy ugyanazon biztosítási ágazat több alágazatába tartozó kockázatot is fedező termék, ha ez utóbbi termék jellemző kockázat szerinti ágazati, illetve alágazati besorolása megegyezik az előbbi termék ágazati, illetve alágazati besorolásával.

IV. Alapelvek

1.1 Közvetítőknek tevékenységük során mindig a szerződésükben foglaltak szerint, valamint az alábbi alapelveknek, illetve viselkedési normáknak megfelelően kell eljárniuk:

1.1.1. Az Allianz számára egyetlen gazdálkodó szervezet vagy természetes személy sem végezhet közvetítői tevékenységet az ágazati törvényekben előírt feltételek, illetve az Allianznál történő nyilvántartásba vétel nélkül.

1.1.2. Az Allianz bármely tagvállalatával munkaviszonyban álló személy a csoporton kívül más számára nem végezhet biztosításközvetítői tevékenységet, **nem végezhet a jelen kódexben meghatározott foglalkoztatói nyugdíj szolgáltatásra vonatkozó termék közvetítésére irányuló tevékenységet (továbbiakban: közvetítői tevékenység).**

1.1.3. A függő biztosításközvetítőnek azonnali hatállyal értesítenie kell az Allianz Jogi és Compliance igazgatóságát (compliance@allianz.hu), illetve a Nyugdíj szolgáltató compliance munkatársát, amennyiben tudomására jut, hogy valamely másik közvetítő

- a) az ágazati törvények, a Ptk. biztosítási fejezetének, **közvetítői szerződésre vonatkozó részének**, vagy más biztosítási, tevékenységet érintő jogszabály, **vagy más közvetítői tevékenységet érintő jogszabály**, illetve a Pmt. rendelkezéseit, illetve az Allianz Csoport bármely tagja belső szabályzatainak előírásait – ideértve a jelen Kódexben leírtakat – megsértette,
- b.) a fenti szabályok szerint a tevékenységét nem végezheti, illetve a Felügyelet nyilvántartásából történő törlési ok merül fel, így különösen, a nyilvántartásba vételi és működési feltételek bármelyikének nem felel meg,
- c.) működése súlyosan vagy ismétlődően sértette a biztosítottak, ügyfelek érdekeit.

E kötelezettség teljesítése miatt a közvetítőt hátrányos következmény nem érheti, amennyiben jóhiszeműen jár el, akkor sem, ha ez a jóhiszemű magatartása utóbb megalapozatlannak bizonyul.

1.1.4. A közvetítő a közvetítői tevékenységét érintő cselekményekre – az Allianz tudta és előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül – más személynek nem adhat meghatalmazást, nem hatalmazhat fel más személyt arra, hogy bármely Allianz Csoporttag számára értékesítési tevékenységet végezzen.

1.1.5. A közvetítő nem járhat el meghatalmazottként más közvetítő számára.

1.2. A biztosítási közvetítői tevékenység végzésének feltételei: a Felügyeleti és a biztosító belső nyilvántartásába vétel.

1.2.1. Biztosítási közvetítői tevékenységet csak olyan természetes személy végezhet (beleértve a biztosításközvetítői tevékenységet végző gazdálkodó szervezet, illetve e szervezettel megbízási vagy egyéb jogviszonyban álló, biztosításközvetítői tevékenységet végző szervezet keretein belül végzett tevékenységet is), aki büntetlen előéletű és

- felsőfokú végzettséggel vagy
- a Bit. 9. számú mellékletében meghatározott szakképesítéssel vagy
- külön jogszabály szerinti hatósági vizsgával rendelkezik.

A biztosításközvetítő, valamint az általa foglalkoztatott, a biztosításközvetítői tevékenységért felelős, azt irányító természetes személy vonatkozásában teljesül a külön jogszabályban meghatározott képesítéssel való rendelkezés követelménye, ha a jogszabály szerint elfogadottnak minősített biztosításközvetítői alapképzési vizsgáztatást végző biztosítónál ilyen képzésen vett részt, és a biztosító által igazolt módon sikeres vizsgát tett.

1.2.2. A biztosításközvetítői tevékenységet végző természetes személy a biztosítónak a Felügyelet által meghatározott módon történő bejelentése alapján kerül nyilvántartásba vételre (Felügyeleti nyilvántartás). A biztosításközvetítő a fenti feltételeknek az adott biztosításközvetítői tevékenységre vonatkozó nyilvántartásba vételekor köteles megfelelni.

1.2.3. A biztosításközvetítő nyilvántartására vonatkozó szabályokat nem kell alkalmazni a Bit-ben meghatározott kivételek esetében, így különösen, ha a biztosításközvetítői tevékenységet

- a.) a biztosító,
- b.) munkaviszonyával összefüggésben a biztosító munkavállalója, illetve
- c.) gazdálkodó szervezettel munkaviszonyban álló, a gazdálkodó szervezet vezetőinek körébe nem tartozó természetes személy végzi, aki kizárólag a biztosításközvetítői tevékenységhez kapcsolódó kiegészítő tevékenységet végez.

1.2.3. Az Allianz meggyőződik arról, hogy az általa megbízott biztosításközvetítést végző természetes személy, vagy a közvetítői tevékenységgel megbízott gazdálkodó szervezetnél közvetítő tevékenységet végző természetes személy szerepel-e a Felügyeleti nyilvántartásban.

1.2.4. A biztosító a Bit-ben foglalt részletes szabályok szerint nyilvántartást vezet (biztosítói

belső nyilvántartás) az általa alkalmazott vagy megbízott biztosításközvetítést végző természetes személyekről, vagy a közvetítői tevékenységgel megbízott gazdálkodó szervezetről, illetve az ennél a szervezetenél közvetítő tevékenységet végző természetes személyről, valamint e belső nyilvántartásban szereplő – a Bit. 412. § (1) bekezdésében meghatározott – adatokban bekövetkezett változásokról a Bit. 412. § (6) bekezdése alapján a Felügyeletet 30 napon belül tájékoztatja.

1.2.5. A közvetlenül biztosításközvetítést végző természetes személyek nyilvántartásának dokumentumait (erkölcsi bizonyítvány, végzettséget igazoló oklevél másolata) a biztosító minden egyes, vele jogviszonyban álló biztosításközvetítést végző természetes személy vonatkozásában a jogviszony megszűnését követő 5 évig kezelheti.

1.2.6. Az Allianz Hungária Zrt függő biztosításközvetítője nem értékesítheti más biztosítónak az Allianz Hungária Zrt. biztosítási termékeivel versengő biztosítási termékét.

2. A közvetítő azonosítása és a személyi adatokkal kapcsolatos tájékoztatás

A közvetítőnek az értékesítés megkezdése előtt igazolványával igazolnia kell személyi azonosságát, valamint azt a tagvállalatot, amelynek termékét értékesíti.

A felügyeleti nyilvántartásba vételre kötelezett, biztosítás-közvetítést végző természetes személy közvetítő a biztosításközvetítői tevékenységet a biztosító által kiállított arcképes igazolvány (továbbiakban: igazolvány) alapján folytathatja. Az igazolványnak tartalmaznia kell a természetes személy nevét, címét, a Felügyelet által megállapított nyilvántartási számát. Abban az esetben, ha a nyilvántartásba vett természetes személy gazdálkodó szervezet keretében végzi tevékenységét, az igazolvány tartalmazza a gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét és cégjegyzékszámát (nyilvántartási számát) is.

3. Becsületesség

3.1. A közvetítőnek értékesítési tevékenység végzése során mindig tisztességesen kell eljárnia.

A közvetítőnek mindent meg kell tennie annak érdekében, hogy szavahihetően és hitelesen járjon el az ügyfél, az Allianz, illetve bármely üzleti partner számára végzett tevékenység során (azaz a lehető legteljesebb mértékben a jóhiszeműség elvét figyelembe véve kell eljárnia).

A közvetítő nem húzhat hasznot, nem élhet vissza és nem használhatja ki az ügyfél tapasztalatlanságát, tudatlanságát, fiatalságát, alacsonyabb műveltségét, hiányos pénzügyi ismereteit, az üzlethez való hozzá nem értését, illetve megromlott egészségi állapotát.

A közvetítő nem vezetheti félre az ügyfeleket, illetve az Allianzot hamis nyilatkozatok, illetve lényeges ténybeli információ elhallgatása révén.

A magyarországi Allianz Csoporttal az értékesítési tevékenységet szolgáló szerződéses kapcsolatban álló személyek kötelesek kiemelt figyelmet fordítani arra, hogy a cégcsoportnál

ellátott feladatukat közéleti, politikai, vallási és egyéb – a szerződésük tartalmával össze nem függő – tevékenységüktől kellően és mindenki számára egyértelműen elhatárolják.

A magyarországi Allianz Csoport bármely tagvállalatának székhelyén, ügyfélkapcsolati pontjain, ügyfélszolgálatán, illetve az Allianz Csoport megbízása alapján ügyfeleinkkel kapcsolatba lépő személyeknek

- tilos a csoport által ajánlott vagy nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolva, vagy azzal egyidejűleg politikai tevékenységet folytatni
- tilos a csoport ügyfeleinek bármely adatát az Allianz Csoport által nyújtott szolgáltatással össze nem függő politikai, közéleti, vallási vagy más egyéb célból felhasználni!

3.2. Érdék-összeütközés

A közvetítő nem kerülhet érdek-összeütközésbe, érdekkonfliktusba a közvetítői tevékenységét illetően.

A közvetítő tudatosan nem használhatja fel az ügyfél, illetve az Allianz érdekét saját személyes haszonszerzés céljából.

A függő biztosításközvetítő, valamint a függő biztosításközvetítő közeli hozzátartozója, hozzátartozója más ügyfél biztosítási jogviszonyába az ügyfél helyett nem léphet be, abban sem szerződőként, sem biztosítottként, sem kedvezményezettként nem szerepelhet.

A közvetítő a közvetítői tevékenységét, illetve a közvetítői tevékenység során tudomására jutott információt saját személyes haszonszerzése céljából nem használhatja fel. A közvetítő a tudomására jutott üzleti titkot, vagy értékpapír, illetve biztosítási titkot, illetve foglalkoztatói nyugdíjtitkot kizárólag a szerződésében, illetve az Allianz Adatvédelmi és Titokkezelési Szabályzatában foglaltak szerint használhatja, kezelheti.

3.3. Büntetendő cselekmények

A közvetítő nem követhet el lopást, illetve csalást, sem bármilyen más bűncselekményt.

A közvetítő sem közvetve, sem közvetetten nem hamisíthatja meg a dokumentumokat, nem használhat hamis információt tevékenységének hirdetése céljából. A 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.

A közvetítő semmilyen formában nem változtathatja meg, illetve nem módosíthatja az Allianz által, valamint az ügyfél által, részére átadott dokumentumokat, formanyomtatványokat.

A közvetítő semmilyen formában nem változtathatja meg, illetve nem módosíthatja az ügyféltől kapott, kitöltött ajánlati formanyomtatványt, vagy bármely más, az ügyféltől kapott formanyomtatványt.

A közvetítő semmilyenfajta törvénybe ütköző tevékenységbe nem bocsátkozhat harmadik féllel, az ügyfelekkel, illetve az Allianz bármely munkavállalójával, illetve más közvetítővel.

3.4. Pénzmosás megelőzés

Az Allianz szilárdan elkötelezte magát a pénzmosás és a terrorizmusfinanszírozás megelőzése elleni küzdelem mellett és ezt elvárja minden üzleti partnerétől.

A közvetítőnek segítenie kell az Allianz munkáját, hogy minél alaposabban meg tudja ismerni ügyfelét annak érdekében, hogy meg lehessen akadályozni a pénzmosást, és ki lehessen küszöbölni azokat az eszközöket, amelyek pénzmosást idéznek elő. A közvetítőnek az ügyfél-azonosítás során meg kell felelnie az Allianz ügyfél-átvilágításra vonatkozó szabályainak.

A közvetítő nem nyújthat segítséget, illetve nem teheti lehetővé azt, hogy bármely módon, így például az Allianz tagvállalatot felhasználva terrorista cselekményt, illetve bármilyen jellegű szervezett bűncselekményt kövessenek el.

A közvetítő nem sértheti a becsületesség követelményét.

3.5. Jogellenes előnyszerzés és a kedvezmények tilalma

Társaságunk hiánytalanul betartja a helyi és nemzetközi korrupcióellenes jogszabályokat, és törekvéseinek fontos része a nemzetközi Allianz Csoport globális korrupcióellenes irányelveinek és programjának való megfelelés.

Társaságunk határozottan elítéli a korrupció minden formáját. 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.

A közvetítőnek 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.

A közvetítő nem ajánlhatja az ügyfelének, hogy jutalékából (esetleges incentív juttatásából stb.) részesedést juttat számára akkor, ha valamely terméket számára értékesíteni tud.

A közvetítő nem ajánlhatja fel jutalékának egy részét valamely más személynek azért, hogy ezt a személyt arra ösztönözze, hogy helyette a terméket eladja.

A közvetítő a termék értékesítéséből származó juttatását nem oszthatja meg más személlyel, ide nem értve az osztott jutalékszerződésben meghatározott esetét, valamint a közvetítő saját vállalkozásának munkavállalóit.

A közvetítő nem követelhet, illetve nem szerezhethet részesedést valamely termék kedvezményezettje számára fizetett szolgáltatásból.

A közvetítő nem járhat el tisztességtelenül a rábizott pénzeszeggel, illetve vagyontárgy kezelése

során.

A közvetítő egyetlen termék vonatkozásában sem ajánlhat más árfolyamot, kedvezményt, nem kínálhat más feltételeket az ügyfélnek, kizárólag az Allianz által ajánlott feltételeket. A közvetítő nem ajánlhat jutalmat, illetve az Allianz termékében nemszereplő díjkedvezményt az ügyfélnek azért, hogy ezzel elősegítse a biztosítási, csatlakozási szerződés értékesítését.

A közvetítő sem üzleti partnert, sem másik közvetítőt, illetve Allianz munkavállalót nem próbálhat rábírni arra, nem győzhet meg arról, nem motiválhat arra, és nem ajánlhat fel valamely előnyt számára azért, hogy valamely másik biztosítóhoz, foglalkoztatói nyugdíjszolgáltatóhoz szerződjön át.

Tilos a közvetítőknek biztosítói tevékenységükkel kapcsolatban az ügyféltől, ajánlattevőtől, szerződőtől, biztosítottól, kedvezményezettől, csatlakozó foglalkoztatótól vagy károsulttól anyagi, vagy egyéb előnyt elfogadni, illet kikötni, vagy követelni. A felajánlott anyagi vagy egyéb előnyt határozott, és egyértelmű nyilatkozattal vissza kell utasítani.

Az Allianz üzleti gyakorlatában megköveteli az átláthatóságot (transzparenciát) és a fedhetetlenséget (integritást) annak érdekében, hogy kizárja a jogtalan előnyszerzést és elkerülje a megkérdőjelezhető üzleti gyakorlatnak a látszatát is az Allianzcal üzleti kapcsolatban álló harmadik felek esetében.

4. Panaszügyek, jóhírnév védelme, magatartási követelmények

A közvetítő munkavégzése során mindig tisztelettudóan kell viselkednie az ügyfelekkel, az Allianz munkatársaival, illetve más üzletfelekkel.

4.1. A közvetítő az ügyfelekkel, illetve üzletfelekkel kapcsolatosan nem viselkedhet udvariatlanul.

4.2. A közvetítőnek kerülnie kell, hogy valamely másik közvetítő által végzett tevékenység kapcsán rosszállását fejezze ki, nemtetszésének adjon hangot, vagy kritikával illesse az illető szaktudását, viselkedését, az általa adott tanácsot, illetve az ő illetékességét. Mindazonáltal készen kell állnia, hogy szükség esetén megfelelő tanácsot adjon, a panaszügyintézés során megfelelő tájékoztatással lássa el az ügyfelet, és együttműködjön az Allianzcal, a felügyeleti hatósággal a panaszok kivizsgálása, illetve a jogszabályok érvényesítése céljából.

4.3. A közvetítő nem sértheti az Allianz jó hírnevét.

4.4. A közvetítő nem fenyegetőzhet azzal, hogy valamely személy, illetve társaság ellen jogszerű indok nélkül jogi lépések meghozatalát helyezi kilátásba, illetve azért, hogy elkerülje, hogy jelen Kódex, illetve az ágazati jogszabályok vagy egyéb más jogszabály rendelkezéseinek megsértése miatt ellene panasszal éljenek. Amennyiben pedig ellene panasszal élnek, senkit sem próbálhat rábírni arra, hogy panaszát visszavonja, illetve hogy a panasztételtől elálljon.

4.5. A közvetítő nem félemlíthet meg, nem fenyegethet meg, illetve kísérletet sem tehet

arra, hogy bármely személyt vagy társaságot megfélemlítsen, megfenyegeessen azért, hogy ezen személyt, illetve társaságot megakadályozza abban, hogy saját belátása szerint jogosan járjon el.

4.6. A közvetítő nem akadályozhatja meg, hogy egy másik közvetítő által beterjesztett ajánlat elfogadásra kerüljön.

5. Az ügyfelek kiszolgálása

A közvetítőnek szakmailag pontos, gondos, hatékony és folyamatos szolgáltatást kell nyújtani mind az ügyfél, mind pedig az Allianz számára, melynek során az alábbiak szerint kell eljárnia:

5.1. A közvetítőnek mindig feladatkörének megfelelően kell eljárnia, tisztában kell lennie jogszabályi, illetve az Allianzcal szemben fennálló kötelezettségeivel, ismernie kell az ágazati törvények – tevékenységét érintő – rendelkezéseit, az Allianz vonatkozó üzletpolitikáját.

5.1.1. A közvetítőnek folyamatosan tájékozódnia kell az Allianz-ot érintő külső és belső változásokról, az ágazati törvények, illetve egyéb jogszabályok biztosítási tevékenységet, foglalkoztatói nyugdíjszolgáltatásra irányuló tevékenységet illetően bekövetkezett változásairól.

5.1.2. A közvetítő közvetítői tevékenysége végzése során mindig eleget kell tennie a hatályos jogszabályi rendelkezésekben, kötelező Felügyeleti intézkedésekben előírtaknak.

5.1.3. A közvetítőnek mindig jelen Viselkedési Kódexben előírtak szerint kell eljárnia, továbbá figyelembe kell vennie az Allianz által kiadott üzletpolitikát, szabályokat és utasításokat, illetve amennyiben ezek módosításra kerülnek, akkor munkáját ezzel összhangban kell végeznie.

5.1.4. A közvetítő nem követhet el törvénybe ütköző cselekedetet, illetve nem vétethet a társadalmi elvárások, az üzleti etika szabályai, valamint jelen Viselkedési Kódexben előírtak ellen.

5.2. A közvetítőnek az ügyféltől, valamint az Allianztól kapott minden információt, üzleti, értékpapír-, illetve biztosítási titkot, foglalkoztatói nyugdíjtitkot bizalmasan kell kezelnie.

Bizalmas információ

5.2.1. A közvetítőnek – a vonatkozó törvények szerint, a termékhez kapcsolódó tájékoztató alkalmazásával – fel kell világosítania az ügyfelet az értékpapír-, illetve biztosítási titkainak, foglalkoztatói nyugdíjtitkainak, személyes adatainak védelmét illetően őt megillető jogairól, és tájékoztatnia kell őt arról, hogy a közvetítőnek is kötelezettsége az ügyfél titkainak védelme, illetve a személyes adataira vonatkozó adatvédelem biztosítása.

5.2.2. A közvetítő harmadik fél számára nem adhat tovább az Allianzról, illetve ügyfeléről szerzett semmilyen jellegű információt, üzleti vagy értékpapír-, illetve biztosítási titkot, foglalkoztatói nyugdíjtitkot. Ezen kötelezettsége időbeli korlátozás nélkül, az Allianzcal fennálló szerződéses jogviszonyának megszűnése után is fennáll.

5.2.3. A közvetítőnek szigorúan bizalmasan kell kezelnie minden olyan információt, tény, adatot, amelyet az Allianz számára végzett üzleti tevékenység, illetve szakmai kapcsolatai során, valamint az ügyfelekkel kapcsolatosan végzett közvetítői tevékenysége során szerzett. A közvetítőnek tilos ezen információkat, üzleti és értékpapír-, illetve biztosítási titkokat, foglalkoztatói nyugdíjtíkokat továbbadnia, harmadik fél számára hozzáférhetővé tennie, kivéve akkor, ha az Allianz, illetve az ügyfél erre vonatkozóan őt írásban felhatalmazza, vagy egyébiránt ezt a törvény, jelen Viselkedési Kódex, illetve az Allianz vonatkozó belső szabályzata lehetővé teszi.

5.2.4. A közvetítő a fogyasztói szokások vizsgálatának bármely formáját (piackutatási tevékenységet – lásd fogalmak) a biztosító market menedzsment szakterülete által elkészített elektronikus dokumentum minták letöltésével, alkalmazásával végezhet. Amennyiben a mintáktól el kíván térni, előzetesen fel kell vennie a kapcsolatot a market menedzsment szakterülettel, és piackutatásra irányuló szakmai útmutatásukat köteles figyelembe venni.

5.2.5. A közvetítő a közvetlen üzletszerzés (lásd fogalmak) módszerével történő értékesítéshez szükséges címanyag gyűjtését, adatbázis építését kizárólag a hatályos törvények betartásával – az Allianz Hungária Zrt. kompetens szakterületével egyeztetett módon – végezhet, figyelemmel a szerződése részét (mellékletét) képező adatkezelési szabályok betartására is. A közvetlen megkereséshez szükséges címanyag gyűjtésekor a közvetítőnek előzetesen tájékoztatnia kell az elérhetőségeiket megadó személyeket, hogy az Allianz cégcsoport termékeivel kapcsolatban fogja megkeresni őket, és ehhez hozzájárulásukat be kell szereznie. A címanyag gyűjtés törvényessége érdekében a függő biztosításközvetítő időről-időre, rendszeresen tájékozódni köteles a szabályok változásairól, amelynek érdekében követnie kell a biztosító marketing szakterületének szakmai irányítását, és kérdés esetén fel kell vennie a market menedzsmenttel a kapcsolatot.

5.3. A közvetítőnek kellően ismernie kell az Allianz termékeit, a vonatkozó alapelveket annak érdekében, hogy az Ügyfélnek kellő útmutatással tudjon szolgálni, az ügyfél szükségleteinek és speciális kockázati igényeinek megfelelően, az adott irányelveket figyelembe véve, a biztosításközvetítő saját tapasztalata, illetve szaktudása alapján.

Szakmai hozzáértés (kompetencia)

A közvetítő az alábbiakat köteles megtenni:

5.3.1. A közvetítőnek ismernie kell az Allianz adott termékeit, módozatait.

5.3.2. Az ágazat, illetve a számára előírt, Allianz által szervezett oktatásokon rendszeresen részt kell vennie, hogy készségeit és szaktudását az elvárt szintre hozza, illetve szinten tartsa annak érdekében, hogy ügyfelei részére alapos, körültekintő és megbízható tanácsadással tudjon szolgálni és megfelelő szolgáltatást tudjon nyújtani.

5.3.3. Kizárólag azokban az ügyekben, azokhoz a termékekhez kapcsolódóan adhat tanácsot, amelyekben megfelelő felhatalmazással és szaktudással rendelkezik.

5.3.4. Más Allianz szakértők tanácsát kell kérnie, illetve javasolnia kell más szakértői tanácsadást abban az esetben, ha a közvetítő úgy látja, hogy a tapasztalata, illetve a szaktudása az adott területen nem megfelelő.

Az igények kellő kielégítése

A közvetítő köteles az alábbiak megtételére:

5.3.5. Az ügyfeleitől kapott információk alapján alaposan meg kell ismernie, és fel kell térképeznie ügyfelei szükségleteit, kívánságait, anyagi helyzetét, kockázattűrő készségét és képességét.

5.3.6. Az ügyfél szükségleteit, kívánságát és anyagi lehetőségét kell figyelembe vennie akkor, amikor számára egy bizonyos terméket, módozatot, illetve termékcsomagot ajánl.

5.3.7. A termékkel kapcsolatos összes szükséges információról tájékoztatnia kell az ügyfelet. Meg kell bizonyosodnia arról, hogy helyes tanáccsal látja el ügyfelét annak szükséglete, kívánsága és anyagi lehetőségei szerint.

5.3.8. Meg kell bizonyosodnia arról, hogy az ügyféltől kapott információ alapján megfelelő terméket, módozatot ajánlott, amely megfelel az ügyfél szükségleteinek és kívánságainak, és nem haladja meg az ügyfél anyagi lehetőségeit.

Megtévesztés elkerülése

5.3.9. A közvetítőnek az összes szükséges feltételt el kell magyaráznia azon termék vonatkozásában, amelyet ajánl annak érdekében, hogy az ügyfél a lehető legteljesebb mértékben megértse a jövőre vonatkozóan vállalt kötelezettségeit.

5.3.10. Fel kell hívnia az ügyfél figyelmét a szerződési feltételekben meghatározott kizárási okokra.

5.3.11. 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.

5.3.12. 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.

5.3.13. 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.

5.3.14. Az ügyfél számára az összes olyan dokumentumot és írásos anyagot át kell adnia, amely az adott Allianz biztosítási módozatára vagy más termékére vonatkozik.

5.3.15. Jeleznie kell az ügyfél számára Allianz biztosítási módozatának hozzávetőleges biztosítási díját.

5.3.16. 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.

5.3.17. Amennyiben az Allianz politikája ezt a függő biztosításközvetítő esetében előírja, illetve a Felügyelet az ágazat esetében ezt kötelezővé teszi, akkor az értékesítésre kínált termékkel kapcsolatos jutaléktételeket közölnie kell az ügyféllel.

Kényszerítés, nyomás gyakorlás tilalma

5.3.18. A közvetítő nem veheti rá az ügyfelet arra, hogy a már meglévő biztosításait, szerződéseit törölje, szerződéseit felmondja, kivéve amennyiben kellően alá tudja támasztani azt, hogy ez egyértelműen megfelel az ügyfél szükségleteinek.

5.3.19. A közvetítő nem tanácsolhatja az ügyfélnek, hogy a meglévő biztosításának, szerződésének a kedvezményezettjét (más biztosítás kedvezményezettjére vagy bárki) másra módosítsa.

5.3.20. A biztosítási, csatlakozási szerződés módosítása esetén a közvetítőnek be kell szereznie az ügyfél aláírását, a hazai jogszabályoknak és / vagy az Allianz belső szabályozásának megfelelően, amely tanúsítja, hogy az ügyfél tájékoztatást kapott a jogáról és megerősíti, hogy a módosítást és annak következményeit megértette.

5.3.21. A termék terjesztése során a közvetítőnek tilos a következő módszereket alkalmazni:

- a.) amellyel más személyek terhére ígérnek különleges előnyöket arra az esetre, ha a biztosított vagy a szerződő fél más személyt azonos vagy hasonló biztosítási, csatlakozási 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, csatlakozási szerződésre kell rábírní, vagy
- c.) amely a termék megvásárlását díjazással járó terjesztésbe való bevonás feltételül szabja.

Tájékoztatási kötelezettség

5.3.22. A közvetítőnek tájékoztatnia kell az ügyfelet a termékkel kapcsolatos összes döntő fontosságú, lényeges információról. A közvetítő nem befolyásolhatja helytelen módon az ügyfelet, és világossá kell tenni az ügyfél számára, hogy az általa adott összes válaszáért, nyilatkozatáért az ügyfél a felelős.

5.3.23. A közvetítőnek biztosítania kell, hogy az ügyfél megértse, hogy az általa adott összes hiányos vagy pontatlan adatból származó következményekért az ügyfél a felelős. A függő biztosításközvetítőnek fel kell hívnia az ügyfél figyelmét az ajánlati formanyomtatványon

szereplő nyilatkozattételre, és ezek lényegét személyesen el kell magyarázni az ügyfélnek.

5.3.24. A közvetítőnek kérni kell az ügyfelet, hogy töltsse ki az ajánlati nyomtatványt, illetve minden kötelezően kitöltendő nyomtatványt, nyilatkozatot. Amennyiben az ügyfél ezt nem tudja megtenni, akkor a közvetítőnek el kell magyaráznia a formanyomtatványt, és fel kell olvasnia az ügyfélnek az összes kérdést annak érdekében, hogy az ügyfél lediktálhassa válaszait.

5.3.25. A közvetítő semmilyen módon nem bírhatja rá arra az ügyfelet, hogy lényeges információt elhallgasson, illetve hamis adatokat adjon a formanyomtatványon, illetve valamely más, az Allianz által használt dokumentumon, annak érdekében, hogy ajánlatát, csatlakozását, illetve a kárigényét, szolgáltatás iránti igényét elfogadják.

Értékesítés utáni teendők

5.3.26. A közvetítőnek kellő figyelemfelhívással, tájékoztatással kell szolgálnia az ügyfél részére a kárigény, szolgáltatási igény benyújtásakor, a kár bejelentésekor, illetve akkor, amikor az ügyfél bármilyen opciós választási lehetőséggel él, és ennek vonatkozásában megfelelő segítséget kell nyújtania számára.

5.3.27. A közvetítőnek szükség esetén kellő segítséget kell nyújtani az ügyfél számára, hogy az ügyfél kárigényének, szolgáltatási iránti igényének rendezése során az Allianz által támasztott követelményeknek eleget tehessen.

5.3.28. A közvetítő nem beszélheti le az ügyfelet arról, hogy biztosítási kárigényét, szolgáltatás iránti igényét benyújtsa.

5.4. Pénz- és dokumentumkezelés

Üzleti folyamat:

A közvetítőnek az alábbiakat kell tennie:

5.4.1. Köteles az összes beszedett díjat, illetve díjjal kapcsolatos dokumentációt, az ügyféltől kapott dokumentumokat hiánytalanul, a számára előírt időintervallumon belül az Allianz részére benyújtani.

Törekednie kell az aktív kapcsolattartásra az ügyféllel. Amennyiben ezt az ügyfél kéri, akkor bármikor köteles a termék szerződéses feltételeit részletesen az ügyfélnek elmagyarázni, és elősegíteni azt, hogy az ügyfél megértse azokat, illetve az őt megillető jogokat és vállalt kötelezettségeket.

Pénzkezelés az ügyféltől átvett összegek vonatkozásában:

5.4.2. A közvetítő köteles az Allianz megbízásából eljárva, amennyiben az Allianz őt erre kötelezi, megfelelően begyűjteni az adott díjat és kizárólag azokat a díjakat, amelyeket az Allianz

megbízásából szed be, és köteles azt a pénzvételtől számított egy munkanapon belül az Allianz részére továbbítani.

5.4.3. Átvételi elismervénnyel kell igazolnia az ügyféltől átvett pénzüsszeget, illetve az ügyfél számára az Allianztól átvett pénzüsszeegről írásos átvételi elismervényt kell adnia.

5.4.4. A díjakat külön kell tárolni az összes többi fizetménytől, illetve egyéb általa tartott fizetménytől, illetve a függő biztosításközvetítő saját pénzeszközeitől.

5.4.5. A közvetítő az Allianz írásos felhatalmazása nélkül nem szedhet be díjat, illetve bármely más pénzüsszeget az ügyféltől. Amennyiben a közvetítő erre vonatkozóan megfelelő felhatalmazással rendelkezik, akkor szigorúan be kell tartania az Allianz ez irányú szabályozásában, valamint jelen Kódexben leírtakat.

6. Az internetes közösségi portálok, és más közösségi hálózati szolgáltatások (ún. social média) igénybevétele

A közvetítő hivatalos elektronikus levélcímét a tevékenységének ellátásának körén kívül nem teheti hozzáférhetővé a nyilvánosság számára elérhető helyen, ideértve bármely elektronikus vagy más hálózati fórumot (pl. Internet, weblap) is. Amennyiben a közvetítő valamilyen közösségi portálon megadja az Allianz nevét, gondolnia kell arra, hogy megnyilvánulásait, szubjektív véleményét erre irányuló szándéka, vagy a valóság ellenére is azonosíthatják az Allianz álláspontjával, ezért fokozottan kell ügyelnie arra, hogy magatartásával ne rontsa az Allianz cégcsoport hírnevét. Véleményének közlésekor juttassa kifejezésre, hogy az kizárólag saját egyéni nézeteit tükrözi. Ugyanez vonatkozik bármilyen más olyan internetes szolgáltatás használatára (pl. blog) is, amelyben a közvetítő egyéni nézeteit közli, azzal, hogy a közvetítő lehetőleg kerülje az Allianz beazonosítható megjelölését.

7. Az előírások be nem tartásának következményei

Ha bármely közvetítő jelen Viselkedési Kódexben előírt rendelkezéseknek nem tesz eleget, ez az Allianz hírnevének veszélyeztetését, megsértését eredményezheti, valamint felügyeleti intézkedések alkalmazását vonhatja maga után, ideértve a figyelmeztetéseket, bírságokat, és az ágazati törvények szerinti súlyosabb intézkedéseket. Jelen Viselkedési Kódex előírásainak be nem tartása esetén az Allianz a közvetítő szerződésében foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja, valamint az esetleges jogsértés, büntető, illetve polgári jogi következmények alkalmazását vonhatja maga után.

A Viselkedési Kódex utolsó módosítása: 2017. május 2.