

## **Az Önkormányzati Biztosítások megfelelése a Magyar Nemzeti Bank 5/2015. (V.05.) számú ajánlásának**

A Magyar Nemzeti Bank, mint a biztosítótársaságok és biztosításközvetítő cégek felügyeleti szerve, 2015. május 5.-én kiadta 5/2015 (V.05) számú ajánlását, a biztosítási szerződések közvetítése során használt, elektronikus felületekről. Az ajánlásban megfogalmazott szabályozás kiterjed a biztosítási piac minden szereplőjére és minden elektronikus eszközre, amely alkalmazásra kerül egy biztosítási szerződés előkészítése és megkötése során. Ez a tájékoztató tartalmazza a dokumentum bal oldali hasábjában az MNB 5/2015 (V.05) ajánlás teljes szövegét szürke betűkkel és mellette, a jobb oldali hasábjában, az Önkormányzati Biztosítások, a szabályozás adott pontjához való megfeleléséről szóló, tájékoztatóját sötétkék betűkkel.

### **A Magyar Nemzeti Bank 5/2015. (V. 05.) számú ajánlása**

#### **a biztosítási termékek bemutatását, összehasonlítását szolgáló és a biztosításközvetítés során használt elektronikus felületekről**

A biztosításközvetítői tevékenységet a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) szabályozza. Az elektronikus felületen keresztül végzett biztosításközvetítői, valamint a személyes értékesítést támogató tevékenységre vonatkozó iránymutatását a Magyar Nemzeti Bank (MNB) a jelen ajánlás kiadásával teszi meg. Az ajánlás figyelemmel van az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatónyugdíj-hatóság összehasonlító felületekre azonosított jó gyakorlatról szóló, 2014. január 30. napján kiadott EIOPA-CCPFI-13/100 számú jelentésében<sup>1</sup>, valamint a 2015. január 7. napján kiadott EIOPA-BoS-14/198 számú véleményében<sup>2</sup> foglaltakra.

<sup>1</sup> Report on Good Practices on Comparison Websites

<sup>2</sup> EIOPA Opinion on sales via the Internet of insurance and pension products

### **I. Az ajánlás céljai, alapelvei és hatálya**

#### **Az ajánlás céljai:**

- a) Az elektronikus felület minimális tartalmával, funkciójával és az ügyfelek tájékoztatásával szembeni elvárások meghatározása.
- b) Iránymutatás az e-ügyfél biztosítási igényeinek és szükségleteinek felmérésére, a kielégítő mennyiségű, a piacon hozzáférhető biztosítási szerződés elemzésének megvalósítására az összehasonlító felületen történő biztosításközvetítői tevékenység során.
- c) A biztosítási piacon mind nagyobb számban működő összehasonlító felületek átláthatóságának, felhasználhatóságának és kielégítő működésének elősegítése a szolgáltatást igénybevevők érdekeinek védelme, a nem személyes biztosításközvetítői tevékenységgel szembeni közbizalom erősítése érdekében.
- d) Az összehasonlítás és az értékesítés összekapcsolásából adódó konfliktus feloldásának segítése.

## **Az ajánlás alapelvei:**

Annak elősegítése, hogy

a) a biztosításközvetítői tevékenység elektronikus eszközzel történő végzése ne befolyásolja a tevékenység végzésére vonatkozó jelenlegi és jövőbeni szabályozásnak történő megfelelést.

b) az e-ügyfél a valós igényeihez és szükségleteihez ténylegesen igazodó biztosítási szerződést köthessen, úgy, hogy a közvetítő betartja a jogszabályokban előírt tájékoztatási és tanácsadási kötelezettségét, ezzel elkerülve a nem kívánt szerződéskötést és félreértékesítést.

c) a biztosítások könnyebben elérhetőek, megköthetőek legyenek és emellett az ügyfelek alapos, szakszerű, a közvetített biztosítási szolgáltatás sajátosságához illeszkedő tanácsadásban részesüljenek.

d) az összehasonlító felületek és az elektronikus felületek legyenek átláthatóak, egyértelműek, adjanak egyszerű nyelvezettel megfogalmazott, tisztességes és korrekt tájékoztatást az igénybe vehető szolgáltatásokról, illetve a felületen megvalósuló tanácsadás szempontrendszeréről.

e) a szolgáltatások árán túl az egyes szerződések által nyújtott szolgáltatások könnyen áttekinthető és értelmezhető összehasonlítása is kiemelten fontos tényező legyen az e-ügyfél szükségleteihez és igényeihez leginkább megfelelő termék megválasztásakor, ezáltal a díjversenyen túl a szolgáltatások versenye is valósuljon meg az ügyfelek érdekében.

## **Önkormányzati Biztosítások tájékoztatója**

A kiadott MNB ajánlás alapelvei támogatandóak és szándéka érthető.

A most kiadott ajánlásnál jóval korábban, de az abban szereplő elvekhez hasonló elgondolás alapján történt a vagyonbiztosítási igények versenyeztetésére és biztosítási díjajánlatok, valamint termékek összehasonlítására, ill. az ügyféligeny szerinti biztosítási szerződések kötésére, továbbá az ügyintézési dokumentumok kezelésére szolgáló Önkormányzati Biztosítások rendszer megvalósítása. Jogszabályoknak megfelelően történik működtetése.

Az Önkormányzati Biztosítások piaci bevezetése is a magas szintű szakmai munkával és átlátható tájékoztatással, ill. újszerű elektronikus megoldásokkal történő ügyfélkiszolgálás érdekében történt.

Kialakítását tekintve az Önkormányzati Biztosítások egy elektronikus portálrendszer, mely egységes folyamatként kezeli az ügyfél, a biztosító és a közvetítő műveleteit a teljes versenyeztetési és ügyintézési folyamat során.

Az Önkormányzati Biztosítások célja egy versenysemleges, működő rendszer keretein belül, az ügyfél számára, gazdaságos megoldást és biztosítási igényéhez igazodó szakmai tartalmat eredményező versenyfolyamatok lebonyolítása.

## **Az ajánlás hatálya:**

Ez az ajánlás minden olyan biztosításközvetítői tevékenységre alkalmazandó, amelynek során egy vagy több biztosítási termék bemutatása, összehasonlítása, illetve az e-ügyfél választási lehetőségeinek ismertetése elektronikus felület felhasználásával történik.

A jelen ajánlásban foglaltak megfelelően alkalmazandók az e-ügyfelek számára hozzáférhető valamennyi elektronikus felületre, illetve az e-ügyfelek számára való termékértékesítést szolgáló elektronikus felületre, valamint az ezen elektronikus felületek működését támogató szolgáltatásokra is. Az ajánlás hatálya kiterjed a biztosítók elektronikus felületen történő termékértékesítési tevékenységére is.

Az ajánlás hatálya kiterjed a személyes értékesítést támogató elektronikus felületekre és ezen elektronikus felületek működését támogató szolgáltatásokra.

Az ajánlás hatálya kiterjed az e-ügyfélnek nem minősülő személy részére történő személyes értékesítés során használt elektronikus felületekre és alkalmazásokra is.

## **II. Fogalmak és értelmező rendelkezések**

**E-ügyfél:** a személyes értékesítést támogató, az elektronikus, valamint az összehasonlító felületet használó személy.

Ennek megfelelően az Önkormányzati Biztosítások elektronikus rendszere is az ajánlás hatálya alá tartozik, így az abban szereplő feltételeknek meg kell feleljen. Jogszabályoknak megfelelő működtetése során, szem előtt tartott szempont a rendszerre vonatkozó ajánlási pontoknak való megfelelés.

Az ajánlás egyértelműsíti, hogy a biztosításközvetítők által – az értékesítés segítésére - használt önálló és integrált, tájékoztatásra, igényfelmérésre, összehasonlításra és biztosítási szerződések megkötésére használható rendszereken kívül vonatkozik, a biztosítói portálokra, front-end rendszerekre is.

Az Önkormányzati Biztosítások rendszere is a személyes értékesítést, a folyamatot az igényfelméréstől a szerződéskötésig, támogató, egyedi elektronikus rendszer.

Az Önkormányzati Biztosítások elektronikus rendszere a személyes értékesítést segíti az esetben is, ha az ügyfél nem használja a felületét és így nem minősül e-ügyfélnek.

Minden ügyfél beletartozik ebbe a csoportba, aki a biztosítási ügyintézés bármely szakaszában kapcsolatba kerül az Önkormányzati Biztosításokkal, függetlenül attól, hogy maga adja meg az adatokat, köt szerződést, vagy az ügyfelet segítve egy értékesítő, üzletkötő használja az elektronikus felületet. Ezért az Önkormányzati Biztosítások honlapjával kapcsolatba kerülő minden érdeklődő ügyfél, e-ügyfélnek minősül.

**Elektronikus felület:** az e-ügyfelek számára elérhető internetes oldal, online, illetve offline számítógépes, vagy mobil alkalmazás, amely a biztosítási termékek általános ismertetését, ajánlását és az azzal kapcsolatos felvilágosítást szolgálja.

### **Elektronikus felület altípusai:**

**A. Értékesítést végző elektronikus felület:** az e-ügyfelek számára elérhető olyan elektronikus felület, amely alkalmas az e-ügyfél igényeinek és szükségleteinek felmérésére és a biztosítási szerződés e-ügyfél által kezdeményezett megkötésének elősegítésére.

Továbbiakban: **A** típus.

(alkalmazandó ajánlási pontok: 1-9; 14-31)

**B.** amely a biztosítási termék általános ismertetésén, ajánlásán és az azzal kapcsolatos felvilágosításon túl összességében alkalmas az e-ügyfél igényeinek és szükségleteinek felmérésére, több biztosító egymással versengő és/vagy egy biztosító különböző módozatainak ismertetésére. Továbbiakban: **B** típus.  
(alkalmazandó ajánlási pontok: 1-15)

**C. Értékesítést végző összehasonlító felület:** az e-ügyfelek számára elérhető olyan összehasonlító felület, amely alkalmas a biztosítási szerződés e-ügyfél által kezdeményezett megkötésének elősegítésére. Továbbiakban: **C** típus.  
(alkalmazandó ajánlási pontok: 1-41)

**D.** Személyes értékesítést támogató felület: olyan elektronikus vagy összehasonlító felület, amely a biztosítási termék általános ismertetését, ajánlását követően biztosítja az e-ügyfél által kezdeményezett kapcsolatfelvétel lehetőségét személyes értékesítővel. Továbbiakban: **D** típus.  
(alkalmazandó ajánlási pontok: 1-13)

Elektronikus felületnek minősül az Önkormányzati Biztosítások honlapja és az abba integrált ügyfél- és biztosítóportál.

Az ilyen funkciókkal rendelkező elektronikus megoldások elsősorban a biztosítók portáljai, saját rendszerei. Az Önkormányzati Biztosítások rendszere nem tartozik az **A** típusba.

Ebben kategóriában biztosítási termékek összehasonlítására van lehetőség az ügyféligenyek felmérése után. Az Önkormányzati Biztosítások nem tartozik a **B** típusú elektronikus eszközök közé.

Az Önkormányzati Biztosítások a **C** típusú elektronikus felületek csoportjába tartozik, mivel a biztosítási termékek, ajánlatok összehasonlításán és az ehhez szükséges adatok, igények megadásán túl lehetővé teszi az ügyfél számára a kiválasztott biztosítóval történő szerződéskötést is.

Ez a kategória a **B** típus kiterjesztett verziója. Az ügyfél kezdeményezheti a személyes kapcsolatfelvételt a biztosítási termékek vagy azok módozatainak összehasonlítása után az értékesítővel. Az Önkormányzati Biztosítások nem tartozik a **D** típusú elektronikus eszközök közé.

**E. Személyes értékesítés során használt elektronikus felület:** az e-ügyfélnek nem minősülő személy részére történő személyes értékesítés során használt elektronikus felület. Továbbiakban: **E** típus. (alkalmazandó ajánlási pontok: 1-13; 42-43)

### III. Ajánlás

**Az elektronikus felület tartalmával kapcsolatos elvárások** (vonatkozik az elektronikus felületekre és valamennyi altípusára: **A, B, C, D, E**)

1. Alapvető elvárás, hogy az elektronikus felületen megjelenő írások, cikkek, érthető, alapos, szakmailag korrekt tájékoztatást adjanak, fókuszálva az ügyfelek számára releváns tényekre, információra. Az MNB elvárja, hogy az elektronikus felület által alkalmazott kommunikáció ne tartalmazzon félrevezető vagy félreérthető információt, olyan feltételezéseket, amelyek a pénzügyi közvetítőrendszerbe vagy annak egyes részeibe vetett közbizalom gyengítésére alkalmasak, illetve azt eredményezhetik. Jó gyakorlat, ha a felületen közérthető és magas szakmai színvonalat képviselő szakcikkek jelennek meg.

2. Az MNB elvárja, hogy az elektronikus felület naprakész információkat tartalmazzon, a felület üzemeltetőjének gondoskodnia kell a tartalom folyamatos frissítéséről és a legutolsó frissítés dátumának megjelenítéséről.

3. Törekedni kell arra, hogy az elektronikus felületen közzétett ügyfél tájékoztatás legyen könnyen olvasható (pl. világos háttéren sötét betűk) egyszerű nyelvezetű és közérthető, kerülve a szakzsargon használatát.

Ha az ügyfél (nem e-ügyfélként), nem végez műveletet az Önkormányzati Biztosítások portálján, mert megbízásából a közvetítő, értékesítő teszi azt meg, megfelel ennek a kategóriának a rendszer, de mivel az **E** típusnál összetettebb **C** típusba is sorolható, az arra vonatkozó lényegesen több ajánlási pont tekintendő az Önkormányzati Biztosítások vonatkozóan.

Az Önkormányzati Biztosítások honlapja elsősorban a rendszer működésével, üzemeltetésével és az ezekhez szorosan kapcsolódó jogszabályokkal, törvényekkel foglalkozó tájékoztató szövegeket tartalmaz. Az oldal kismértékben, hír jelleggel, megjelenít az oldalhoz vagy a biztosítási szakmához kapcsolódó cikkeket, de a pénzügyi közvetítő rendszer egyéb részeivel foglalkozó vélemények közvetítése nem feladata, így nem is jelenít meg ilyeneket. Az oldal támogatására létrehozott közösségi felületre is ennek megfelelő, esetenként könnyebb hangvétellű, tájékoztatók, írások kerülnek, a beírt hozzászólások, tartalmára, stílusára figyelve, moderálva.

Az Önkormányzati Biztosítások oldalán megjelenő tartalmak szükség szerinti frissítése megtörténik és ennek dátumáról tájékoztatás is látható.

Az Önkormányzati Biztosítások felületen megjelenő tartalmak megfelelnek a jól olvashatósággal és a közérthető megfogalmazással kapcsolatosan leírt elvárásnak.

4. Az elektronikus felület a biztosítási termékek leírásakor óvatos és szakmailag megalapozott becsléseket alkalmazzon, különösen a jövőbeni hozamok vonatkozásában és tüntesse fel, hogy teljesülésük nem garantált<sup>3</sup>, valamint a múltira vonatkozóan szakmailag korrekt mutatókat hasonlítson össze. Egyértelműen különüljön el az oldal szerzőjének saját véleménye a szakmai tényektől.

<sup>3</sup> Kivéve garantált hozamok kalkulálásakor

5. Az elektronikus felületen történő kommunikáció legyen pártatlan, a valós ügyféligenyt ne torzítsa, ne befolyásoljon egy bizonyos termék megvásárlására.

6. Az MNB elvárja, hogy az elektronikus felület hívja fel a figyelmet arra, amennyiben az alapbiztosítási szerződéshez köthető kiegészítő fedezetek vagy együttkötési kedvezmények megjelenítésre kerültek. Igénye esetén a tájékoztatásból legyenek eltávolíthatók a kiegészítő fedezetek és együttkötési kedvezmények.

7. Az MNB elvárja, hogy az elektronikus felület, ha határon átnyúló tevékenység keretében vagy fióktelep által kínált biztosítási terméket ismertet, akkor külön hívja fel erre a figyelmet.

8. Befektetési egységhez kötött életbiztosítási szerződés esetén az elektronikus felületen a teljes költség mutatót (TKM, TKMny) is közölni szükséges. Jó gyakorlat, ha egy termék a TKM Charta által javasolt limitfigyelési sávon kívül esik, akkor azt az elektronikus felület megjeleníti.

Az Önkormányzati Biztosítások ilyen tulajdonságú biztosítási termékekkel nem foglalkozik, így azokra vonatkozó hozamokkal, becslésekkel sem, ezért nem is jelennek meg ilyen tartalmú vélemények az oldalon.

Az Önkormányzati Biztosítások oldalán megjelenő kommunikáció pártatlan, ügyféligenyt nem befolyásol.

Az Önkormányzati Biztosításokon a biztosítók egyedi díjajánlatai tartalmazhatnak az ügyféligenynek megfelelően kiegészítő fedezeteket és különböző kedvezményeket is, de a dokumentum megváltoztathatatlan formátuma miatt ezek eltávolítására nincs lehetőség. Ezekkel kapcsolatos változtatást a díjajánlat elfogadásakor írásban tud jelezni az ügyfél vagy a közvetítő.

Az Önkormányzati Biztosítások rendszerén határon átnyúló tevékenység nem történik.

Az Önkormányzati Biztosítások befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékekkel, szerződésekkel nem foglalkozik.

9. Az MNB elvárja, hogy a nyugdíjbiztosítással lefedett kockázatok esetén az elektronikus felület figyelemfelhívó tájékoztatást adjon az e-ügyfélnek arról, hogy a megjelenített szerződés megfelel-e az MNB nyugdíjbiztosításokról szóló ajánlásban foglalt TKMny határoknak.

**Az összehasonlítást végző felületek tartalmával kapcsolatos elvárások**  
(vonatkozik a következő altípusokra: **B**, **C**, **D**, **E**<sup>4</sup>)

10. Az MNB biztosítási termékeként elvárja az összehasonlításnál figyelembe vett biztosítók számának, a biztosítók megnevezésének és a biztosítási termékek darabszámának közlését az e-ügyfél számára közérthető módon. A piaci lefedettségéről való kommunikáció során javasolt, hogy az összehasonlítással érintett termékek száma mellett a szolgáltatók számáról is történjen tájékoztatás. Kerülni kell az olyan általános fordulatokat, minthogy a felületen a biztosítási piacnak „nagy” vagy „jelentős” részére vonatkozik az összehasonlítás.

11. Törekedni kell arra, hogy az adott biztosítási termék vonatkozásában lehetőség szerint minél több, a hazai biztosítási piacon elérhető, az adott kockázatokat fedező biztosítás összehasonlításra kerüljön. Amennyiben az adott biztosítási termék tekintetében a felület nem a biztosítási piacon elérhető összes biztosítást elemzi, erről az összehasonlító funkció használatát megelőzően, illetve a díjszámítási eredmények megjelenítésekor is figyelemfelhívó módon javasolt tájékoztatást nyújtani.

<sup>4</sup> Az E típusra abban az esetben vonatkozik, amennyiben a személyes értékesítés során használt elektronikus felület összehasonlítást is végez.

Az Önkormányzati Biztosítások nyugdíjbiztosítási termékekkel nem foglalkozik.

A 10. és 11. pontokat összefüggésük és az Önkormányzati Biztosítások felépítése miatt együtt értelmezzük. Eszerint a rendszer megfelel az ajánlás e két pontjában leírtaknak a következők szerint. Az Önkormányzati Biztosítások rendszerében nem egyes fix díjas, meghatározott feltételrendszerű termékek (pl. kgfb) összehasonlítása történik, hanem (akár összetett) egyedi biztosítási igények versenyeztetése és összehasonlítása. Az összehasonlítás során az ügyfél látja az igényére díjajánlatot készítő biztosítók számát és neveit, ill. a díjajánlatokat is, de a biztosítási termékeket nem lehet számszerűsíteni, mert az egyedi tartalmú díjajánlatok akár többféle és egymástól eltérő darabszámú biztosítási terméket is tartalmazhatnak (pl. telephelyi vagyontulajdonbiztosítást és többféle felelősségbiztosítást is tartalmazó díjajánlatok esetén). Az Önkormányzati Biztosításokon a rendszerbe került ügyféligenyeket megversenyezteti. Ennek során törekszik a teljes piaci lefedettségre, ezért minden ajánlatadásra képes biztosító részére elküldi az ügyféligenyét. Azt a biztosítók döntenek el, hogy a beérkezett igényre készítenek-e díjajánlatot és így részt vesznek-e a versenyeztetésben a rendelkezésükre álló határidőn belül, így a lefedettség a rendszertől független, de a folyamat biztosítja, hogy az ügyfél döntéséhez elégséges számú ajánlat rendelkezésre álljon.

12. Közérthetően szükséges ismertetni azokat a kritériumokat, amelyek alapján az összehasonlított adatok (és biztosítók) az összehasonlítás során kiválasztásra kerültek. Amennyiben az e- ügyfél igényeinek a biztosítási piacon kizárólag egy termék vagy egy biztosító termékei feleltethetők meg, erre a tényre is figyelemfelhívó módon javasolt az e-ügyfél figyelmét felhívni

13. Az MNB a mobil alkalmazáson működtetett összehasonlító felületet az igényfelmérés és ügyfél tájékoztatás terjedelmi korlátai miatt csak egyszerű termék (pl. utasbiztosítás) esetén tartja célszerűnek, akkor, ha a teljeskörű és pontos tájékoztatás megvalósul.

**Az értékesítést és/vagy összehasonlítást végző elektronikus felület tartalmával kapcsolatos elvárások** (vonatkozik a következő altípusokra: **A**, **B**, **C**)

14. Az elektronikus felület nyitólapján vagy a nyitólapról könnyen megtalálható, közvetlenül elérhető menüpontban javasolt tájékoztatni az ügyfelet a felületet üzemeltető személyéről, elérhetőségéről, annak esetleges közvetítői minőségéről, regisztrációjának vagy tevékenységi engedélyének számáról, tulajdonosairól, az adatkezelésre és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokról, a felügyeleti szervéről. Az MNB jó gyakorlatnak tartja hivatkozás elhelyezését, amin keresztül az e-ügyfél közvetlenül ellenőrizheti a biztosításközvetítő tevékenységi engedélyét, illetve a biztosításközvetítői regiszterben a közvetítőről nyilvántartott adatok körét.

15. Az elektronikus felületen javasolt a megjelenített biztosítási termékre vonatkozó jogszabályok felsorolása.

Az Önkormányzati Biztosítások által, az ügyfél fedezetigénye alapján, nem kerülnek külön kiválasztásra biztosítók sem a díjajánlatkészítésre, sem a díjajánlatok összehasonlítása során. Az ügyfél összehasonlításakor tájékoztatást kap a beérkezett díjajánlatok tartalmáról, eltéréseiről és arról is, ha csak egy biztosító díjajánlata és fedezetei megfelelőek.

Az Önkormányzati Biztosítások nem rendelkezik mobilalkalmazással. Mobileszközökről az oldal az asztali számítógépes verzióval megegyező megjelenéssel és tartalommal elérhető.

Az Önkormányzati Biztosítások honlapjának főoldalán a 'Hasznos' menüpont alatt találhatóak a 14. pontban felsorolt adatok és dokumentumok.

Az Önkormányzati Biztosítások honlapjának főoldalán a 'Hasznos' menüpont alatt találhatóak a 15. pontban említett jogszabályok.



**Az értékesítést végző elektronikus felület tartalmával kapcsolatos elvárások**  
(vonatkozik a következő altípusokra: **A**, **C**)

16. Az elektronikus felület használatát megelőzően javasolt figyelemfelhívó módon megismertetni az e-ügyféllel, hogy az oldalon milyen biztosítási szerződés megkötésére van lehetőség.

17. A naprakész információ nyújtása és a valós üzleti szándéknak megfelelő szerződéskötések megvalósítása érdekében az értékesítést végző elektronikus felület üzemeltetőjének gondoskodnia kell az oldalon közzétett információ, dokumentumok, ügyfél-tájékoztatók és szerződési feltételek folyamatos aktualizálásáról, frissítéséről, hogy az e-ügyfél a mindenkor hatályos feltételeket ismerhesse meg, illetve hogy az érintett biztosító valószínűsíthető értékesítési szándékával összhangban lévő szerződéses ajánlatot tehessen.

18. Az e-ügyfelet figyelemfelhívó módon javasolt arról tájékoztatni, hogy az elektronikus felület működtetése során okozott kárért vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért ki áll helyt.

19. Törekedni kell arra is, hogy az elektronikus felületen a termékgazda biztosítókról a fogyasztók számára releváns tájékoztató jellegű információ elérhető legyen, különös tekintettel azok ügyfélszolgálataira és a kárrendezés ügyintézésének lehetőségére, az elérhetőségekre, illetve a biztosító felügyeleti szervének megnevezésére.

20. A biztosítási termékek megjelenítésekor az MNB elvárja a teljes biztosítási időtartamra vonatkozó biztosítási díj, illetve a szerződés megkötésével együtt járó egyéb fizetési kötelezettségek felmerülési lehetőségének és mértékének (pl. egyesületi tagsági díj) tételes ismertetését.

Az Önkormányzati Biztosítások honlapján a 'Biztosítási módozatok' menüpontban és a 'Gyakori kérdések' menüpontban is van tájékoztatás a megköthető biztosítások típusáról.

Az Önkormányzati Biztosítások rendszerben a biztosítók ajánlatadásának egyik feltétele, hogy az ajánlatukban szereplő biztosítási termékek feltételszövegeit, ügyféltájékoztatóit csatolniuk kell díjajánlatukhoz. Így összehasonlítások az ügyfél az érvényes ügyféltájékoztatókat, feltételszövegeket tekintheti meg. A megkötött szerződéshez tartozó feltételszövegek és ügyféltájékoztatók, a későbbiekben is elérhető módon, archiválódnak az ügyfélportálon a megkötött szerződés dokumentumaival együtt.

Az Önkormányzati Biztosítások üzemeltetője rendelkezik a mindenkori előírás szerinti felelősségbiztosítással, ami a 'Hasznos információk' menüpont 'Üzemeltető cégadatai' -nál szerepel.

Az Önkormányzati Biztosítások oldalán a 'Biztosítók' menüpont Partnerek oldalán érhető el a biztosítókról szóló tájékoztató adatok.

Az Önkormányzati Biztosításokon a biztosítói díjajánlatokban jelennek meg a biztosítási termékek és a hozzájuk tartozó biztosítási díjak. Olyan szerződésekkel, amelyeknél a biztosítási díjon felül további fizetési kötelezettségek merülnek fel, a rendszer nem foglalkozik.

21. Valamely biztosítási szerződés kedvezményes díjára való utalásnál (pl. „akció”) az MNB részletes indokolást vár arról, hogy mennyi a kedvezmény mértéke, mik a kedvezményes díjhoz való jutás feltételei, illetve a kedvezmény mely időszakban kötött szerződésekre vonatkozik.

22. Az MNB javasolja, hogy a kiválasztott termék tekintetében az e-ügyfél az ajánlatát mindaddig ne tudja megtenni, amíg a szerződéskötést megelőző, kötelező tájékoztatásra vonatkozó dokumentumokat tartalmazó fájlokat, hivatkozásokat meg nem nyitotta és az elolvasást vissza nem igazolta (check-box). Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az e-ügyfélnek adott tájékoztató dokumentumok és fájlok közvetlenül kinyomtathatók vagy utólag nem módosítható pdf formátumban fájlként lementhetők, és azok az alkalmazáson belül az e-ügyfél számára bármikor elérhetőek maradnak, illetve azokat vagy az azokhoz vezető elérési utat tartalmazó linkeket az e-ügyfél elektronikus levélben is megkapja.

23. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha minden olyan szerződés esetében, ahol a szerződési feltételek alapján a biztosító kockázatviselése várakozási időhöz kötött, az elektronikus felület azt megelőzően, hogy az e-ügyfél a szerződés megkötését kezdeményezné, külön felhívja az e-ügyfél figyelmét a várakozási idő hosszára, illetve annak jelentésére.

Az Önkormányzati Biztosítások rendszerében a szerződésekre vonatkozó díjkedvezmények, ill. azok leírása, mértéke, továbbá feltételeik csak a biztosítók által készített egyedi díjajánlatokban szerepelnek.

Az Önkormányzati Biztosítások oldalain az ügyfél csak akkor tud szerződéskötést kezdeményezni, ha megtekintette, a biztosítói díjajánlathoz tartozó, az összehasonlító oldalon elérhető feltételszövegeket tartalmazó oldalt. Az ügyfél a, megkötött biztosítási szerződéséhez tartozó, feltételeket archiváltan bármikor elérheti, megtekintheti és nyomtathatja portálja 'Szerződéseim' mappájában.

Az Önkormányzati Biztosítások rendszerében nem jönnek létre várakozási időhöz kötött szerződések, de ha a jövőben előfordulnának ilyenek, az ügyfélnél megjelenő díjajánlatok minden esetben tartalmazzák az erre vonatkozó biztosítói tájékoztatót.

24. Az MNB elvárja, hogy a szerződéskötés e-ügyfél általi kezdeményezését követően az e-ügyfél részére küldött visszaigazolásában a biztosításközvetítő egyértelmű és figyelemfelhívó tájékoztatást adjon arról, hogy a szerződés megkötésének kezdeményezése még nem jelenti a szerződés létrejöttét. A szerződés kezdeményezéséről szóló visszaigazoló üzenetben az e- ügyfél tudomására kell hozni a szerződés létrejöttéről szóló visszaigazolás módját és formáját. Szükséges továbbá tájékoztatni az e-ügyfelet a szerződés létrejöttének és a kezdeményezés lehetséges visszautasításának szabályairól, a vonatkozó jogszabályokra történő hivatkozás mellett.

25. Biztosítani szükséges a biztosítási termékek jellemzőiről készített ügyfél-tájékoztatók és szerződési feltételek közvetlen elérhetőségét. Az MNB szükségesnek tartja, hogy a konkrét szerződés/díjajánlat ismertetésekor is megjelenítésre kerüljenek a szerződési feltételek, a fedezett kockázatok köre, továbbá az alkalmazott kizárások, mentesülések, többletszolgáltatások és a várakozási idő könnyen megismerhető legyen.

26. Az MNB elvárja, hogy a szerződés megkötésének elektronikus felületen végzett folyamata utólag rekonstruálható legyen (pl. különböző módzatok összehasonlításának eredménye, megjelenített tájékoztatók e-mailen történő megküldése, vagy az oldalon történő tárolás funkció biztosítása), illetve a szerződés megkötésével kapcsolatban az e-ügyféllel folytatott telefonbeszélgetések rögzítésre kerüljenek, és nyilvántartó rendszerében a biztosításközvetítő mindaddig őrizze meg (archiválja), amíg vele szemben igény érvényesíthető.

Az Önkormányzati Biztosítások rendszerében, a pontosan meghatározott ügyféligényre, a biztosítók, kockázatvállalásuknak megfelelő, díjajánlatot készítenek. Az ügyfél által kiválasztott szerződést készítő biztosítónak jelzett szerződéskötési szándék alapján, az ügyfél által elfogadott és aláírt díjajánlattal, létrejön a biztosítási szerződés, mert a sajátmaga által készített ajánlatot a biztosító minden esetben befogadja és kötvényesíti. A szerződéskötés létrejöttéről és a kötvényesítésről tájékoztatást kap az ügyfél.

Az Önkormányzati Biztosításokon a biztosítók ajánlatadásának egyik feltétele, hogy az ajánlatukban szereplő termékek feltételeit, ügyféltájékoztatóit csatolniuk kell díjajánlatukhoz. Így összehasonlítások az ügyfél azokat közvetlenül elérheti, megtekintheti. A létrejött szerződéshez tartozó feltételszövegek és tájékoztatók, a későbbiekben is elérhető módon, archiválódnak az ügyfélportálon a megkötött szerződés dokumentumaival együtt.

Az Önkormányzati Biztosításokon a folyamatlépések rögzítésre kerülnek és az ügyfélportál 'Szerződéseim' mappájába, bármikor hozzáférhető módon, archiválódnak a létrejött szerződéssel kapcsolatos dokumentumok, a díjajánlatkéréstől a feltételszövegekig. A rögzített folyamatlépések és dokumentumok mellett az ügy kommunikációja is a rendszeren belüli üzenetekkel vagy e-mailben küldött, így a későbbiekben visszakereshető módon zajlik. Az írásban rögzítettekhez képest az esetleges telefonbeszélgetések többlet információt nem tartalmaznak.

27. Az MNB elvárja, hogy az ügyfél az elektronikus oldal használata során jelezhesse szándékát telefonos vagy e-mailen történő segítségkérésre, és ez esetben a biztosításközvetítő az e-ügyféllel a lehető legrövidebb időn, de legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül – kivéve, ha az ügyfél kifejezetten későbbi időpontot kért - vegye fel a kapcsolatot a jelzett csatornán. Jó gyakorlat munkaidőn belül azonnali segítségnyújtásra alkalmas telefonos, vagy verbális kommunikációt lehetővé tevő internetes alkalmazás biztosítása.

28. Az MNB megfelelő körültekintést vár el az elektronikus felületektől, a biztosítási összeg és a kockázatviselés időtartamának függvényében. Jó gyakorlat a nagy biztosítási összegű illetve több éves időtartamra szóló szerződések esetén egyedi kapcsolatfelvétel (pl. telefon, e-mail) az e-ügyféllel.

29. Komplex/egyedi igényeket kielégítő biztosítási termék esetén az MNB szükségesnek tartja az értékesítés szóbeli vagy személyes csatorna felé terelését, vagy annak jelölését, hogy az elektronikus felület nem alkalmas ilyen biztosítás értékesítésére. Egyedi igények felmerülése esetén az MNB elvárja az e-ügyfél szükségleteinek telefonon vagy személyesen történő pontosítását az ajánlat véglegesítését megelőzően.

30. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a biztosításközvetítő minden olyan nem-életbiztosítási szerződés esetén, ahol az e-ügyfél a javasolt biztosítási összeget jelentős mértékben módosította, vagy különleges vagyontárgy biztosítását is jelezte, az összehasonlító felületen az e-ügyfél által tett ajánlat biztosítóhoz való továbbítását megelőzően a biztosításközvetítő legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül telefonon vagy személyesen pontosítja az e-ügyfél

Az Önkormányzati Biztosításokkal az ügyfél felveheti a kapcsolatot rendszeren belül küldhető üzenettel és e-mailben is. Az ügyféllel történő kapcsolatfelvétel ennek megfelelően rendszeren belüli válaszüzenet vagy e-mailen küldött válaszevél formájában (szükség esetén telefonon) a megadott határidőn belül megtörténik.

Az Önkormányzati Biztosítások rendszerében, biztosítási összegtől és időtartamtól függetlenül, minden díjajánlatkérés előtt megtörténik az ügyféligények felmérése és pontosítása.

Az Önkormányzati Biztosítások rendszerében minden ügyféligény egyedi tartalmú díjajánlatkérekként kezelődik. Ennek megfelelően minden egyes esetben megtörténik az ügyféligények felmérése, egyeztetése és az adatok pontosítása a biztosítóknak küldött díjajánlatkérés előtt.

Az Önkormányzati Biztosítások rendszerén az ügyfél által adott adatok alapján, vele egyeztetett tartalmú díjajánlatkéresek érkeznek a biztosítókhöz. A gondos előkészítési munka miatt sürgős és nem is alkalmazott gyakorlat, hogy ezeken az ügyfél változtat a véglegesítés után. A rendszerben a díjajánlatkérés véglegesítése általában egybe esik a biztosítóhoz való kiküldéssel is. A díjajánlatkérés elkészítése, véglegesítése és biztosítók részére

szükségeit, továbbá az ajánlat véglegesítéséhez a szóbeli egyeztetést követően elektronikusan is kéri az e-ügyfél jóváhagyását. Ellenkező esetben kerüljön megjelenítésre, hogy az elektronikus felület nem alkalmas ilyen biztosítás értékesítésére.

31. Egyes, írásbeli alakhoz kötött jognyilatkozatok (például a kedvezményezett kijelölése, a biztosított hozzájárulása stb.) megkövetelése miatt a jelenlegi szabályozás bizonyos esetekben hiteles elektronikus aláírás hiányában nem teszi lehetővé a biztosítási szerződés kizárólag online felületen történő megkötését.

### **Az értékesítést végző összehasonlító felülettel kapcsolatos elvárások** (vonatkozik a következő altípusra: **C**)

32. Az összehasonlító funkció nem alkalmas az összetett, bonyolult vagy az átlagostól eltérő egyedi kockázatokat lefedő biztosítási fedezetek és szolgáltatások ajánlására, ezért a felületen az MNB elvárja az erre figyelmeztető szöveg megjelenítését.

33. A biztosításközvetítő az összehasonlító felületen is köteles a biztosítási szerződés megkötése előtt az e-ügyfél tájékoztatása alapján pontosítani és rögzíteni az e-ügyfél igényeit és szükségleteit, illetve azokat az indokokat, amelyek a közvetítő által a biztosítási termékkel összefüggésben kialakított sorrendet alátámasztják. Az MNB az összehasonlító felületen minden biztosításközvetítő esetében legalább olyan terjedelmű igényfelmérést vár el, amely az e-ügyfélnek a biztosítással fedezni kívánt kockázatai megismeréséhez, a biztosítási összeg meghatározásához, illetve a piacon

történő elküldése is az ügyfél által elfogadott elektronikus folyamatként történik, ezért további egyeztetés és ügyféljóváhagyás kérése szükségtelen.

Az Önkormányzati Biztosítások rendszerében az említett jognyilatkozatokkal kapcsolatos ügyintézés nem történik, mert azok a rendszeren kívül közvetlenül a biztosítókkal intéződnek, amennyiben egy megkötött szerződés kapcsán ilyen dokumentumokra lenne szükség.

Az Önkormányzati Biztosításokon az egyedi ajánlatok díjainak összehasonlítása történik meg. A díjajánlatok tartalmi különbségeiről, mint a szerződéskötési döntést segítő további szempontról, írásos értékelésben kap tájékoztatást az ügyfél. Az összehasonlítás és értékelés együttese lehetővé teszi a megfelelő egyedi biztosítás kiválasztását.

Az Önkormányzati Biztosítások oldalán a versenyztetés az ügyféllel, még a díjajánlatkérés előtt, pontosított és az adatközlés során rögzített adatok alapján történik. Az összehasonlítási sorrend a díjak alapján alakul ki, amit megfelelő terjedelmű tartalmi értékelés egészít ki. A díjajánlatok tartalmi különbségeinek és a díjaknak a figyelembevételével készült értékelés ajánlást tartalmaz az ügyfél részére, meghagyva részére a szabad választás lehetőségét.

hozzáférhető, az e-ügyfél igényeinek megfelelő biztosítási termékek kielégítő összehasonlító elemzéséhez szükséges. Kerülendő az a gyakorlat, hogy néhány fő adat (egy vagy több releváns adat hiányában) bekérése alapján a „legjobb” ajánlatként jelölje meg az összehasonlító oldal valamely szolgáltató termékét.

34. Az MNB elvárja, hogy az e-ügyfélnek megkötni javasolt biztosítási szerződések a biztosításközvetítő által felajánlott, az e-ügyfél által egyénileg megválasztható releváns szempontrendszer figyelembevételével a biztosítási fedezetek és szolgáltatások (pl. önrész, biztosítási összegek, kiegészítő fedezetek, mentesülések, kizárások, többlétszolgáltatások), valamint a biztosítási díj mértéke alapján is összehasonlíthatóak legyenek. Az összehasonlítást az e-ügyfél számára közérthető és átlátható módon javasolt megtenni.

35. Az MNB elvárja, hogy az összehasonlító felület a biztosítási termékek biztosításközvetítő általi minősítésének szempontjait és azok indokolását figyelemfelhívó módon, közérthetően és részletesen ismertesse. Ennek során tájékoztatást kell adni arról, hogy az e-ügyfél által megadott szempontok figyelembevételével a biztosításközvetítő az adott szerződést mely ismérvek alapján értékelte a legjobbnak (pl. „legjobb ajánlat”, „top szerződés”), vagy alkalmazott képi, grafikus kiemelést.

36. Nyugdíjbiztosítási termék esetén azokat a szerződéseket, amelyek TKMny mértéke meghaladja az ajánlásban foglaltakat, minden esetben utolsó helyekre javasolt rangsorolni. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha olyan szűrő funkció is kialakításra kerül,

Az Önkormányzati Biztosítások rendszerével az ügyfél összehasonlíthatja a díjak alapján, és az írásos értékelés segítségével, az igényéhez igazodó fedezetek, ill. feltételek alapján is a szerződési lehetőségeket.

Az Önkormányzati Biztosításokon a biztosítói díjajánlatokban szereplő biztosítási díjak nagysága és a díjajánlatok fedezettartalma az összevetés alapja, amivel kapcsolatban megfelelő tájékoztatást kapnak az ügyfelek.

Az Önkormányzati Biztosítások nyugdíjbiztosítási termékekkel nem foglalkozik.

amelyet kiválasztva az oldalon kizárólag a nyugdíjbiztosítási ajánlásnak megfelelő szerződések kerülnek megjelenítésre.

37. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha az összehasonlító felületet működtető biztosításközvetítő utólag felméri az ügyfeleknek a választott szerződéssel kapcsolatos elégedettségét, különös tekintettel a szolgáltatás teljesítésével - egyebek mellett a kárrendezéssel - összefüggő tapasztalatait.

38. Minden, az összehasonlító felületen a biztosítási szerződés megválasztására és az e-ügyfél döntésének meghozatalára befolyással bíró, a felületen közzétett adat, dokumentum és információ a biztosításközvetítói tevékenység keretében kerül megítélésre.

39. Az alkusz által üzemeltetett összehasonlító felületen valamely biztosító termékének vagy egyedi ajánlatának a biztosító megbízásából történő kiemelése, megkülönböztetése vagy pozicionálása az adott biztosítási termék ajánlásának, biztosító megbízása alapján végzett biztosításközvetítói tevékenységnek minősülhet, amely alkalmas az e-ügyfél döntésének befolyásolására vagy torzítására.

40. Az alkusz saját nevében nem jogosult a biztosítási fedezetet igazoló dokumentum kiállítására, de a biztosító felhatalmazása alapján részt vehet annak e-ügyfél részére történő továbbításában.

Az Önkormányzati Biztosításokon létrejött szerződések kezelése során folyamatos a kapcsolattartás az ügyfelekkel, így szolgáltatási tapasztalataik segítenek a rendszer színvonalának fenntartásában és a biztosítók számára is hasznosak a visszajelzéseik.

Az Önkormányzati Biztosítások működtetése a felelősségteljes biztosításközvetítői, szakmai munka érdekében történik.

Az Önkormányzati Biztosítások minden esetben versenysemleges, az ügyfélérdekek szem előtt tartásával, bonyolítja le a versenyeztetéseket. Nem részesít biztosítói megbízásból előnyben díjajánlatokat, termékeket másokkal szemben.

Az Önkormányzati Biztosítások fedezetigazolások kiadását nem végzi. A létrejött szerződés rögzítése után, biztosítói kérésre, együttműködik azok továbbításában.

41. Amennyiben az e-ügyfél az összehasonlító felületen a szerződés megkötését kezdeményezi, de az alkuszt még nem bízta, illetve hatalmazta meg a biztosítási szerződés megkötésével, úgy az MNB elvárja, hogy ennek következményeiről és a szükséges további teendőkről az alkusz az e-ügyfelet figyelemfelhívó módon tájékoztassa. Ameddig az e-ügyfél az alkusz részére érvényes meghatalmazást nem ad, az alkusz e-ügyfél nevében nem jogosult a biztosítási szerződés megkötésére. Érvényes ügyfél meghatalmazás hiányában az alkusz a biztosítási díj átvételére sem jogosult, és a díj az e-ügyfél részéről a biztosítási szerződés megkötésének kezdeményezésekor az összehasonlító felületen bankkártyával sem fizethető meg.

Az Önkormányzati Biztosítások rendszerében már a díjajánlatkérés is csak alkuszi megbízás megléte esetén indítható el, ennek megfelelően a szerződéskötés kezdeményezése is csak azzal együtt jöhet létre. A Biztosítási Tőzsdén nem zajlanak díjátvételre és bankkártyás fizetésre irányuló műveletek.

**Amennyiben a személyes értékesítés során az értékesítő elektronikus felületet is alkalmaz, az MNB az alábbi elvárásokat fogalmazza meg**  
(vonatkozik a következő altípusra: E)

42. A tájékoztatás során biztosítani kell, hogy az elektronikus felületen megjelenő adatok, az esetleges összehasonlítás és a szóban elhangzott információk ne mondjanak ellent egymásnak, konzisztensek legyenek.

Az Önkormányzati Biztosítások oldalain nem szerepel egymásnak ellentmondó információ és kommunikáció a tájékoztatás és az összehasonlítás során.

43. Az MNB elvárja, hogy a személyes értékesítés során a szerződés megkötésének elektronikus felületen végzett folyamata utólag nyomomonkövethető és rekonstruálható legyen.

Az Önkormányzati Biztosítások rendszerben megoldott a szerződéskötés lépéseivel kapcsolatos dokumentumok archiválása és elérhetősége, így a szerződéskötés teljes folyamata rekonstruálható

#### **IV. Záró rendelkezések**

Az ajánlás a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (Mnbtv.) 13. § (2) bekezdés pontja szerint kiadott - kötelező erővel nem rendelkező - szabályozó eszköz, amely ismerteti az MNB jogalkalmazási gyakorlatának alapjait.

Az ajánlás az intézményekre nézve kötelező erővel nem bír, de az annak való megfelelést az MNB az általa felügyelt intézmények körében, a jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése keretében értékeli.



Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy az intézmény az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben az intézmény jogosult feltüntetni, hogy a szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó ajánlásnak. Az ajánlás tárgyához kapcsolódó jogszabályi rendelkezéseket a melléklet tartalmazza.

Az ajánlásban foglalt elvek gyakorlati megvalósítását az MNB ellenőrizni fogja.

Amennyiben a biztosításközvetítő jelen ajánlásban foglaltaktól eltér, akkor az MNB vizsgálni fogja, hogy az alkalmazott gyakorlat az ügyfél számára nem jár-e jogellenes vagy indokolatlan hátránnyal.

Az MNB jelen ajánlás átvételét és alkalmazását 2015. szeptember 01-től várja el.

## **V. Kapcsolódó jogszabályok, előírások, ajánlások**

A jelen MNB ajánlás tárgyához kapcsolódó, hatályos hazai jogszabályok, felügyeleti ajánlások, egyéb normák, valamint nemzetközi előírások, ajánlások:

- Az Európai Parlament és a Tanács 2002. december 9-i 2002/92/EK irányelve a biztosítási közvetítésről
- Az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatónyugdíj-hatóság EIOPA-CCPFI-13/100 számú, 2014. január 30-án kiadott jelentése (Report on Good Practices on Comparison Websites)
- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (Mnbtv.)
- A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.)
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- A távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény
- A Magyar Nemzeti Bank 2/2014. (V.26.) számú ajánlása a nyugdíjbiztosításokról

\*\*\*

Budapest, 2015. május 05.

Dr. Windisch László s.k.,  
az MNB alelnöke