

**A CLB Független Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság
(a továbbiakban úgy is mint: CLB vagy társaság vagy szolgáltató)
szabályzata (a továbbiakban: szabályzat)
az Összeférhetetlenségről és az Érdekkonfliktusok megelőzéséről, kezeléséről**

A Szabályzatot a CLB Független Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság ügyvezetője 1/2022. (IV. 01.) szám alatti utasításával adja ki, azzal, hogy a Szabályzat hatályba lépésének időpontja a kiadás napja. A Szabályzat kiadásával minden korábbi azonos tárgyú szabályzat hatályát veszti. Amennyiben a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései a Szabályzat tartalmától eltérnek, úgy automatikusan a kötelezően irányadó hatályos jogszabályi rendelkezések alkalmazandók.

Fazekas Zsolt s.k.
ügyvezető

A Szabályzat időbeli hatálya:

A szabályzat **2022. 04. 01.** napjától visszavonásig hatályos

A Szabályzat személyi hatálya:

A szabályzat személyi hatálya a CLB valamennyi (jelen szabályzat szerinti) szervezeti egységére, Alkalmazottjára, magára a CLB Kft-re, mint Társaságra, a CLB-vel kapcsolatban álló, a jelen szabályzatban meghatározott bármely személyre, a jelen szabályzatban meghatározott bármely Érintett Személyre, Vezető Állású Személyre kiterjed

A Szabályzat végrehajtásáért felelős személy:

CLB ügyvezetője saját személyben

Kapcsolódó jogszabályok: a Bit., az Európai Unió Bizottságának rendeletei, az Európai Parlamenti és Tanácsi irányelvek és rendeletek

1.

A szabályzat tárgya

CLB a jelen szabályzat rendelkezései szerint ad tájékoztatást Ügyfelei részére a lehetséges összeférhetlenségi helyzetek, érdekkonfliktusok feltárása és kezelése érdekében alkalmazásra kerülő alapelvekről, eszközökről, eljárásokról.

Jelen szabályzat a CLB tevékenysége során alkalmazandó összeférhetlenségi szabályokat tartalmazza.

Jelen szabályzat tárgya továbbá különösen a Bit. (a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény) alábbi rendelkezésének végrehajtása:

Bit. 375/B. § (2) A független biztosításközvetítő a közvetítői tevékenységéért a megbízótól az erre irányuló megállapodás alapján közvetlenül részesül díjazásban, különösen abban az esetben, ha megbízása kizárólag szaktanácsadásra vagy olyan biztosítási szerződés közvetítésére vonatkozik, amelynek díja a biztosítótól származó közvetett díjazást nem vagy csak részben tartalmaz. **(3)** Ha a független biztosításközvetítő - az általa nyújtott tájékoztatással összhangban - a megbízóval úgy állapodott meg, hogy a (2) bekezdésben meghatározott közvetlen díjazásban a független közvetítő nem vagy csak részben részesül, a biztosítási díj meghatározott részét képező közvetett díjazásban részesülhet attól a biztosítótól, amely a közvetítésével létrejött szerződésben a biztosítási kockázatot elvállalja. **(4)** A független biztosításközvetítőnek szabályzatában foglalt eljárásrend szerint gondoskodnia kell arról, hogy

a díjazás módja ne vezessen érdekkonfliktus (a továbbiakban: **érdekkonfliktus**) kialakulásához és ne veszélyeztesse a 398. § (5) és (6) bekezdésében foglaltak szerinti kötelezettségét.

Bit. 398. § (5) Az alkusz tanácsadás nélküli értékesítés esetén - az e törvényben foglalt, tanácsadás nélküli értékesítésre vonatkozó követelményeken túlmenően és azokkal összhangban - a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során köteles elegendő számú, a piacon hozzáférhető biztosítást tárgyyszerűen elemezni és ezt az elemzést az ügyfél részére igazolható módon átadni. **(6)** Az alkusz tanácsadással történő értékesítés esetén - az e törvényben foglalt, tanácsadással történő értékesítésre vonatkozó követelményeken túlmenően és azokkal összhangban - köteles alapos és személyre szabott elemzés alapján tanácsot adni az ügyfélnek, ennek érdekében a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során köteles elegendő számú, a piacon hozzáférhető biztosítást tárgyyszerűen elemezni, és az ügyfél tájékoztatása alapján megállapítható igényeihez és szükségleteihez igazodó elemzési szempontok alapján és azoktól függően az ügyfél részére személyre szabott - bizonyos biztosítási termék vagy termékek választására irányuló - konkrét ajánlást is adni, ismertetve, hogy az adott termék - az adott elemzési szempontot figyelembe véve - miért felel meg leginkább az ügyfél igényeinek és szükségleteinek.

2.

A szabályzat célja

CLB biztosítási alkuszi tevékenységet folytat Ügyfelei részére.

A biztosítási alkuszi tevékenységre vonatkozó szabályokra figyelemmel, érdek-összeütközések, érdekkonfliktusok elkerülése, feltárása és kezelése céljából, a jelen szabályzat szabályozza azokat a körülményeket, melyek ilyen konfliktusokhoz vezetnek vagy vezethetnek, és amelyek esetlegesen az Ügyfelek számára hátrányos következménnyel járnak vagy járhatnak.

CLB arra törekszik, hogy a biztosítási alkuszi tevékenység folytatása során az Ügyfelek érdekeinek elsőbbségét biztosítsa.

CLB törekszik arra, hogy a CLB alkalmazottai, továbbá a CLB-vel kapcsolatban álló személyek megismerjék és teljesítsék a szabályzatban előírt követelményeket.

A szabályzat alapvető célja, hogy a CLB, mint független biztosítási alkusz, mint biztosításközvetítő, a díjazásból fakadó, továbbá az egyéb természetű érdekkonfliktusok, összeférhetlenségi helyzetek megelőzésére, kezelésére vonatkozóan eljárásrendet határozzon meg, a végzett konkrét biztosítási értékesítési tevékenységek tekintetében (a díjazásból fakadó azon körülményeket, valamint az azok kezelésére szolgáló intézkedéseket is meghatározva), amelyek az ügyfél vagy ügyfelek érdeke sérelmének kockázatát hordozó érdekkonfliktust jelentenek vagy ahhoz vezethetnek.

A szabályzat alapvető célja, hogy bármely közvetítői díj (ideértve a közvetett díjazást, javadalmazást is) vagy bármely nem pénzbeli előny, amelyet az ügyfél vagy az ügyfél nevében eljáró személy kivételével bármely fél számára kifizetnek, vagy amelyet az ügyfél vagy az ügyfél nevében eljáró személy kivételével bármely fél kifizet, ne gyakoroljon káros hatást az ügyfélnek nyújtott vonatkozó szolgáltatás minőségére, függetlenségére, pártatlanságára.

A szabályzat alapvető célja, hogy a CLB működésével elkerülje az ügyfélnek nyújtott vonatkozó szolgáltatás minőségét befolyásoló káros hatásokat, valamint biztosítsa, hogy az ügyfél megfelelő tájékoztatást kapjon a közvetítői díjakról (ideértve a közvetett díjazást, javadalmazást is) és előnyökről.

3.

A szabályzat alkalmazása során

Alkalmazott: a CLB-vel munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló természetes személy.

Társaság: a CLB.

CLB-vel kapcsolatban álló személy: a CLB vezető állású személyei, alkalmazottai, a CLB-vel kötött megállapodás alapján eljáró jogalany és alkalmazottai, a CLB-vel közvetítói tevékenység tárgyában eljáró jogalany vezető állású személyei és alkalmazottai, a CLB-vel befolyás révén kapcsolatban álló jogalany, továbbá a CLB részére tevékenységet végző bármely biztosításértékesítő.

Érintett személy: CLB vezető állású személyei, alkalmazottai, közvetítők, minden olyan jogalany, aki az adott ügylet vonatkozásában közvetlenül vagy közvetve részt vesz a szolgáltatás nyújtásában vagy abban érdekelt, ideértve bármely biztosításértékesítőt is.

Tartós adathordozó: Olyan eszköz, amely az Ügyfelek számára lehetővé teszi adatok tartós tárolását és azok megjelenítését.

Ügyfél: Az a jogalany, akinek a részére vagy érdekében a CLB szolgáltatási tevékenységet végez.

Vezető állású személy: CLB ügyvezetésének, felügyelő bizottságának tagjai.

4.

A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a CLB valamennyi olyan tevékenységére, amit CLB végezni jogosult.

A szabályzat hatálya kiterjed a CLB-re, a CLB vezető állású személyeire, a CLB alkalmazottaira, a CLB-vel kapcsolatban álló személyekre, az Érintett személyekre, az azok között felmerülő érdekkonfliktusokra, összeférhetlenségi esetekre, helyzetekre.

5.

Összeférhetlenséget okozó körülmények

Összeférhetlenséget jelentő körülmények lehetnek (különösen, de nem kizárólagosan) a fogyasztóvédelmi körülmények, különös tekintettel a CLB és az Ügyfelek között fennálló információs kérdésekre, a piacfelügyeleti körülmények, különös tekintettel a bennfentes információkkal való visszaélés vizsgálatára, a prudenciális körülmények, különös tekintettel a Bit. és a Ptk. által meghatározott társasági működésre.

Összeférhetlenségként kell kezelni minden olyan tényleges vagy lehetséges érdekkonfliktust, amely az Ügyfelekre nézve hátrányos következményekkel járhat, különösen (de nem kizárólagosan) az olyan eseteket -ha a jelen szabályzat hatálya alá tartozó bármely jogalany az Ügyfelek hátrányára pénzügyi nyereséghez jut, vagy veszteséget kerül el, -ha a jelen szabályzat hatálya alá tartozó bármely jogalany a CLB tevékenységével össze nem egyeztethető érdeke fűződik, valamely Ügyfélnek nyújtott szolgáltatás eredményéhez vagy az Ügyfél képviseletében teljesített ügylethez, -ha a jelen szabályzat hatálya alá tartozó bármely jogalany ugyanabban az ügyletben érdekelt, mint az Ügyfél, -ha a jelen szabályzat hatálya alá tartozó bármely jogalany az Ügyfél érdekével szemben másik Ügyfél vagy harmadik személy jogalany érdekeit részesíti előnyben, -ha a jelen szabályzat hatálya alá tartozó bármely jogalany harmadik személytől a szolgáltatás Ügyfélnek történő nyújtásával összefüggésben a szolgáltatásért a meghirdetett jutalékon, díjon felül további bármilyen természetű juttatást vagy előnyt kap, vagy számára bárki ilyen előnyt helyez kilátásba.

6.

Az összeférhetlenség kezelés általános szabályai, alapelvek

CLB törekszik arra, hogy érdekkonfliktus ne alakulhasson ki, működési folyamatait pedig ennek megfelelően alakítja ki. Ha az érdekkonfliktus ennek ellenére fennáll vagy nem kerülhető el, úgy CLB azt előzetesen az Ügyfelek tudomására hozza. Az Ügyfelek ennek ismeretében dönthetnek az adott szolgáltatás tárgyában, amennyiben az jogszabályi rendelkezésbe nem ütközik.

CLB ellenőrizhető, utólagosan is visszakérhető, vizsgálható információáramlást és ellenőrzést, ellenőrzési lehetőséget biztosít nyilvántartási rendszerein keresztül, tartós adathordozón, a mindenkori hatályos jogszabályi rendelkezésekkel összhangban.

CLB törekszik arra, hogy kizárja azon, a jelen szabályzat hatálya alá tartozó jogalanyok közötti közvetlen kapcsolatot vagy összefüggést, akik olyan tevékenység körében látják el feladatukat, amely az adott szolgáltatás vonatkozásában érdekkonfliktust keletkeztethet.

CLB törekszik arra, hogy megakadályozza, hogy az a jelen szabályzat hatálya alá tartozó jogalany, aki nem rendelkezik az adott ügy vonatkozásában ügyintézési feladattal, bárkit befolyásolhasson.

CLB biztosítja a független belső ellenőrzést.

CLB köteles minden indokolt intézkedést megtenni, hogy az Ügyfélnek hátrányt okozó vagy arra alkalmas érdekkonfliktusokat megszüntesse, kizárja.

Amennyiben az összeférhetetlenség kezelése az adott szolgáltatás vonatkozásában az Ügyfelek tájékoztatását teszi szükségessé, úgy az összeférhetetlenségről nyújtott tájékoztatásnak írásban vagy más tartós adathordozón keresztül, utólagosan is ellenőrizhető módon kell, a mindenkori hatályos jogszabályok betartásával megvalósulnia, és alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Ügyfelek annak ismeretében dönthessenek a szolgáltatás igénybevételéről.

Fenti feladatok megvalósítása érdekében, CLB az alábbi **alapelveket** alkalmazza:

- CLB belső ellenőrzést működtet, aminek többek között az érdekkonfliktusok, összeférhetetlenséget eredményező helyzetek feltárása, megelőzése és kezelése a feladata,
- CLB olyan belső eljárásokat alkalmaz, amik biztosítják az érdekkonfliktusok feltárását és azonosítását,
- CLB működési folyamatait úgy alakítja ki, hogy az ügyfélérdek elsődlegessége érvényesüljön,
- CLB biztosítja az Ügyfelek egyenlő elbánásban való részesítését,
- CLB harmadik személy (különösen, de nem kizárólagosan Biztosító) részéről nem élvezhet előnyöket, illetve nem biztosíthat előnyt harmadik személy részére, kivéve, ha az az Ügyfelek érdekében történik, amiről előzetes tájékoztatást ad az Ügyfelek részére,
- CLB folyamatosan elemzi az egyes érdekkonfliktusokat, az azokból eredő összeférhetetlenségi eseteket, azok kezelésére belső eljárásokat, intézkedéseket alkalmaz.

Az összeférhetetlenséggel kapcsolatos kérdések szabályozása, az ilyen kérdésekben való döntés az ügyvezető hatáskörébe tartozik.

7.

Eljárásrend, a díjazással kapcsolatos érdekkonfliktus megelőzéséhez

7.1.

CLB elsődlegesen a www.clb.hu honlapon (a továbbiakban: **Honlap**) keresztüli értékesítési felületein bármely odalátogató érdeklődő vagy Ügyfél részére elérhetővé teszi a biztosítók versengő termékeit összehasonlítható módon. Ennek érdekében CLB valamennyi, a biztosítók által hozzáférhetővé tett adatot közzétesz, a biztosítók által közölt adatokat folyamatosan, eltérő rendelkezés hiányában legalább hetente frissítve.

7.2.

CLB jellemzően tömegesen igénybe vehető biztosításokat közvetít, így különösen kötelező gépjármű felelősség biztosításokat, CASCO kárbiztosításokat, egyéb kárbiztosításokat, utasbiztosításokat. CLB biztosításközvetítői tevékenysége során a felelősségbiztosítások közvetítése nem jelentős.

7.3.

CLB biztosításközvetítői tevékenysége során az összegbiztosítások (azon belül az életbiztosítások, az utasbiztosítási szegmensen kívül a balesetbiztosítások és az egészségbiztosítások) közvetítése szintén nem jelentős.

7.4.

CLB a Bit. mindenkor hatályos szabályai szerinti tájékoztatásokat (ideértve különösen azt a tájékoztatást, hogy a biztosítótól közvetett díjazásban részesül, amennyiben az Ügyfél ezt tudomásul veszi) a Honlapon közlésezi, a biztosításkötési folyamat során pedig az Ügyfeleknek megadja, ami a Honlapon történő biztosításközvetítési menetben realizálódik, az Ügyfeleknek adott tájékoztatások szerint, az Ügyfelek (saját döntése szerinti) tudomásul vételével. CLB mindemellett külön Ügyfél tájékoztatóban is rögzíti az Ügyfél jogokat.

7.5.

Az Ügyfelek szabad rendelkezéssel bírnak a Honlap használatával kapcsolatban.

7.6.

A Honlapon szereplő adatok a biztosítókra vonatkozó objektív és szubjektív módon nem befolyásolt tényadatok.

8.

Transzparencia

A díjazás vonatkozásában CLB az Ügyfelek számára rögzíti a közvetlen és/vagy a közvetett díjazás tényét. Az Ügyfél erről tudomásul bír. A Honlapon szereplő objektív adatok feltárása miatt, a biztosítási szolgáltatások díjai, a biztosítási szolgáltatások tartalma az Ügyfelek számára összehasonlítható módon ismert, megismerhető és visszakereshető módon rendelkezésre áll, a biztosítási szolgáltatások díjazása transzparens, átlátható, összehasonlítható. A Honlapon szereplő objektív adatok feltárása miatt, a biztosításközvetítői szolgáltatások díjai az Ügyfelek számára megismerhető és visszakereshető módon rendelkezésre állnak.

A biztosításközvetítői szolgáltatások díjai megismerési lehetőségeiről a CLB tájékoztatást nyújt az Ügyfél számára a biztosításkötés kezdetekor kikerülhetetlenül bemutatott CLB Általános Ügyféltájékoztató dokumentumban, amely dokumentum utólag is bármikor elérhető az Ügyfél saját CLB Ügyfélkapujában, illetve bárki által elérhető a <https://www.clb.hu/magunkrol> weboldalon is.

Mindazon biztosítási termékek esetében – beleértve a befektetési egységhez kötött/befektetéssel kombinált életbiztosításokat is -, amelyek on-line megkötésére nincs lehetőség, CLB biztosítási termékenként, biztosító kiválasztásától függetlenül, egységes szerzési javadalmazási % díjazást kínál a közreműködő biztosításértékesítőnek a biztosítási ajánlat felvételekor.

9.

Speciális eljárásrendi szabályok az érdekkonfliktusok megelőzése, kizárása érdekében

9.1.

A CLB valamennyi biztosítási termék vonatkozásában arra törekszik, hogy egy-egy biztosítás fajtából az Ügyfél számára megfelelő számú, a piacon elérhető termékek többségét bemutassa a kínálatában. Amennyiben ez nem lehetséges (pl. a biztosító nem együttműködő vagy az együttműködő biztosító éppen szünetelteti a webszervíz szolgáltatását a díjszámításhoz), akkor a CLB még a biztosítás megkötése előtt e-mailben is kiküldi az Ügyfél elérhetőségére felhívását, amiben kifejezetten felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy „CLB ennél a biztosítási terméknél nem elemzi piacon elérhető összes biztosítási terméket!”

Valamennyi biztosításközvetítésnél érvényesülnie kell az alábbiaknak **(A-B-C pontok kötelező hármassága)**:

A. Az Ügyfél számára megfelelő számú, a piacon elérhető terméket kell bemutatni.

B. Az Ügyfelet olyan helyzetbe kell hozni, hogy a kötéskor a legkedvezőbbnek tűnő ajánlat elfogadására legyen lehetősége.

C. Annak biztosítása, hogy az A - B. pontban foglalt két alaplépcső olyan módon valósulhasson meg, hogy az Ügyfél döntése kizárólag csak az adott biztosítási termék objektív paraméterei által legyen meghatározott. Nem állhat fenn tehát semmilyen olyan körülmény, ami akár a Biztosító, akár a CLB, akár bármely biztosításértékesítő részéről olyan ösztönzőt tartalmaz, ami az Ügyfél döntéseit az objektív biztosítási termék paraméterekkel szemben szubjektív okokból térítheti el esetlegesen a B. pontnak nem megfelelő biztosítási termék választása irányába, tehát ami tartalmában érdekkonfliktust teremt vagy arra alkalmas az Ügyfél érdekével szemben, akár a Biztosító, akár a CLB, akár bármely biztosításértékesítő érdekei javára.

9.2.

A biztosításközvetítés átláthatóságának garantálása érdekében a CLB már a biztosítás megkötése előtt kiküldi az Ügyfél e-mail elérhetőségére az Ügyfél igényeinek megfelelő biztosítók és biztosítások kínálatát (a biztosítók versengő termékeinek összehasonlítását). Így az Ügyfélnek még a biztosítás megkötése előtt lehetősége van egyéb közvetítői vagy biztosítói weboldalakkal vagy a CLB biztosításértékesítője által bemutatott kínálattal összehasonlítást elvégezni.

9.3.

A biztosításközvetítés átláthatóságának garantálása érdekében a CLB a biztosítás megkötése után is elhelyezi az Ügyfél saját CLB Ügyfélkapujában az Ügyfél igényeinek megfelelő biztosítók és azok biztosításainak kínálatát (a biztosítók versengő termékeinek összehasonlítását). Így az Ügyfélnek a biztosítás megkötése után is lehetősége van áttekinteni, hogy mely ajánlatok közül választotta ki az ajánlatát.

9.4.

A www.clb.hu weboldalán CLB bárki részére lehetőséget biztosít vélelmezett, vélt vagy valós érdekkonfliktus bejelentésére, amit a CLB haladéktalanul kivizsgál.

9.5.

Minden biztosításközvetítést követően CLB kiküld az Ügyfél e-mail címére egy elégedettségi e-kérdőívet, ahol az Ügyfélnek lehetősége van online megosztani a biztosításközvetítéssel kapcsolatos észrevételeit,

különösen az érdekkonfliktusra irányuló észrevételeit is, ha véleménye bárki nem megfelelően képviselte volna az érdekeit a biztosítók ajánlatainak bemutatása vagy kiválasztása során. A beérkezett válaszokat CLB haladéktalanul kivizsgálja és intézkedik a biztosításértékesítő felé.

9.6.

CLB scoring rendszert üzemeltet minden egyes biztosítás közvetítés minősítésére, melynek során CLB kimutatja, hogy a megkötött biztosítással a CLB kínálatában szereplő egyéb biztosításokhoz képest (a biztosítás feltételei, a biztosítási díj és az értékesítőnek fizetendő díjazás, javadalmazás alapján) a biztosításértékesítő az Ügyfél hátrányára juthatott-e pénzügyi nyereséghez vagy elkerülhetett-e veszteséget, azaz fennáll-e az érdekellentét. Amennyiben igen, akkor CLB azonnal jegyzőkönyvet vesz fel az esetről, amit haladéktalanul kivizsgál a biztosításértékesítőnél.

9.7.

CLB scoring (minősítő) rendszert üzemeltet a biztosításértékesítőire, melynek során CLB statisztikailag összehasonlítja a biztosításértékesítő értékesítési tevékenységének adat mintázatát az e-felületen önállóan (befolyásmentesen) biztosítást kiválasztó kötő Ügyfelek adat mintázatával (preferenciájával). Ennek során CLB vizsgálja, hogy pl. a biztosításértékesítő milyen arányban köti a legolcsóbb biztosítást Ügyfeleinek, ahhoz képest, ahogy az e-felületen kötő Ügyfelek maguknak online kötnek. CLB azt is vizsgálja összességében, hogy az adott biztosításértékesítő az értékesítési mintázatával összességében az Ügyfél hátrányára egyáltalán juthatott-e pénzügyi nyereséghez vagy elkerülhetett-e veszteséget. Amennyiben jelentős eltérés mutatkozik egy biztosításértékesítő és az e-ügyfél által önállóan kötött biztosítások adat mintázatában, akkor CLB azonnal jegyzőkönyvet vesz fel az esetről, amit haladéktalanul kivizsgál a biztosításértékesítőnél.

9.8.

Félévente a CLB személyesen is beszámoltatja területi képviselőit a biztosításértékesítő Partnereknél szerzett tapasztalatokról, amennyiben lehetséges, vélt vagy valós érdekellentétről számol be a területi képviselő, arról CLB azonnal jegyzőkönyvet vesz fel, amit haladéktalanul kivizsgál a biztosításértékesítőnél.

9.9.

Az egyes versengő termékek eltérő biztosítói, illetve alvállalkozói/biztosításértékesítői díjazásának ténye miatt CLB kizárja annak lehetőségét, hogy a közvetítói tevékenységet végző személy, biztosításértékesítő abban legyen motivált, hogy a számára legnagyobb javadalmat, díjazást eredményező terméket értékesítse, ne pedig azt, amelyik az ügyfél igényeinek az adott esetben a legjobban megfelel, ezért CLB az eltérő mértékű díjazással kapcsolatos kockázatokat, a díjazás ösztönző hatását fokozottan vizsgálja, továbbá értékeli, hogy ez mennyiben vezethet érdekkonfliktus kialakulásához.

Ennek érdekében, a biztosításértékesítővel kötött együttműködési megállapodásait CLB úgy köti meg/módosítja, hogy nem fizet díjazást, javadalmazást azon biztosítás közvetítésekre, amely biztosítások esetében a közvetítésben a CLB bármilyen módszerrel érdekellentétet tárt fel, azaz a biztosításértékesítő az Ügyfél hátrányára jutott vagy juthatott pénzügyi nyereséghez vagy került el veszteséget.

CLB ezzel kapcsolatban a szükséges intézkedéseket az érdekkonfliktus felmerülésének lehetőségekor azonnal megteszi, ha pedig az érdekkonfliktus máshogy nem zárható ki, szüntethető meg, az érintett biztosításértékesítővel az együttműködési kapcsolatot CLB megszünteti.

9.10.

CLB rendszeresen, legalább félévente elemzi, felülvizsgálja honlapját, hogy az megfeleljen a Magyar Nemzeti Bank 5/2015. (V. 05.) számú ajánlásának (a biztosítási termékek bemutatását, összehasonlítását

szolgáltató és a biztosításközvetítés során használt elektronikus felületekről), különös tekintettel arra, hogy a weboldalon egymással versengő biztosítók és termékeik bemutatása ne vezethessen érdekkonfliktushoz. A felülvizsgálatról CLB jegyzőkönyvet készít.

9.11.

Amennyiben bármely biztosításközvetítői tevékenységet végző személy (ideértve a kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személyeket is) magatartása arra enged(ne) a Honlap algoritmusai szerint következtetést, vagy bármilyen érdeklődő vagy Ügyfél magatartása arra enged(ne) a Honlap algoritmusai szerint következtetést, hogy a tárgyszerű elemzés és/vagy a személyre szabott elemzés és az Ügyfél tájékoztatása alapján megállapítható igényeihez és szükségleteihez igazodó elemzési szempontok alapján és azoktól függően az Ügyfél részére személyre szabott - bizonyos biztosítási termék vagy termékek választására irányuló - konkrét ajánlás, ismertetés szabályai sérülhetnek, az Ügyfél döntéseit érdekkonfliktustól befolyásolva hozná meg, úgy CLB haladéktalanul elvégzi az alábbiakat is:

9.11.1. az érintett biztosításközvetítési folyamatok tételes ellenőrzése,

9.11.2. a személyi és termékösszefüggések elemzése,

9.11.3. a lehetséges érdekek feltárása,

9.11.4. az érdekkonfliktus azonnali elhárítása.

9.12.

Az érdekkonfliktus azonnali elhárítása körében CLB az érintett, biztosításközvetítést végző személlyel (ideértve a kiegészítő biztosításközvetítési tevékenységet végző személyt is) a szerződéses jogviszonyát megszünteti.

9.13.

Amennyiben a Ptk. és a Bit. szabályozási körén túleső jogszabálysértés is megvalósul, CLB a szükséges intézkedéseket (ideértve az esetleges hatósági feljelentést is) megteszi.

9.14.

Mivel a Honlap működése állandó, a visszacsatolások is folyamatosak, a díjazás valamennyi közvetített szerződés vonatkozásában azonnal lekért, transzparenens és rendszeresen (folyamatosan) listázott, így az ügyvezető azonnali visszacsatolással rendelkezik az esetleges visszaélésekről, így azonnali döntéseket is tud hozni.

10.

Whistleblowing

Az esetleges bármilyen természetű érdekkonfliktust, bárki jelentheti az ügyvezetőnek, a CLB alkalmazottai, a CLB - vel bármilyen, biztosításközvetítési tevékenységgel kapcsolatban szerződéses jogviszonyban álló személy, továbbá a CLB bármely alkalmazottja, továbbá bármely biztosításértékesítő pedig jelenteni köteles az ügyvezetőnek vagy az ügyvezető bármely helyettesének, aki a bejelentésről feljegyzést készít és haladéktalanul intézkedik az érdekkonfliktus megszüntetése érdekében.

Arra a nem várt esetre, ha az ügyvezető vagy bármely helyettese kerülne érdekkonfliktusba a bejelentés a felügyelő bizottság bármely tagjának vagy a belső ellenőrnek is történhet, mely esetben ez a személy készít feljegyzést és intézkedik az érdekkonfliktus haladéktalan elhárítása érdekében.

11.

Összebiztosításokra (különösen életbiztosításra, befektetéssel kombinált biztosításra /biztosítási alapú befektetési termékekre/) vonatkozó speciális szabályok, továbbá valamennyi biztosításra vonatkozó további speciális szabályok, ha a biztosítás közvetítése nem a Honlap igénybevételel történik

11.1.

Érintett Személy különösen: CLB vezető tisztségviselője, tulajdonosa (tagja), ügyvezetője, annak helyettese, felügyelő bizottságának tagja, CLB alkalmazottja, illetve bármely más természetes személy, aki szolgálatait a CLB rendelkezésére és ellenőrzése alá bocsátja, és aki részt vesz az összebiztosítások és/vagy biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésében, olyan természetes személy, aki kiszervezési megállapodás alapján közvetlenül részt vesz a CLB számára nyújtott szolgáltatásban, biztosítási alapú befektetési termékek CLB vagy biztosító általi értékesítése céljából

Ösztönző különösen: összebiztosítás, biztosítási alapú befektetési termék értékesítésével összefüggésben CLB vagy a biztosító által bármely félnek – az adott ügyletben érintett Ügyfél vagy az ezen Ügyfél képviseletében eljáró személy kivételével – nyújtott díj, jutalék vagy nem pénzbeli előny, illetve az ilyen fél által a CLB vagy a biztosító részére nyújtott díj, jutalék vagy nem pénzbeli előny

Ösztönzési rendszer különösen: az ösztönzők fizetésére – ideértve az ösztönzők fizetésének feltételeit is – vonatkozó szabályok összessége.

11.2.

Speciális megelőzés

CLB külön értékeli, hogy neki, vagy valamely érintett személynek vagy bármely, hozzájuk ellenőrzés révén közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személynek olyan érdeke fűződik-e a biztosítás értékesítési, biztosításközvetítési tevékenységek eredményéhez, amely különösen megfelel az alábbi kritériumoknak:

- 11.2.1. eltér az Ügyfél vagy az érdeklődő (ajánlatot kérő, vizsgáló) jogalany biztosítási értékesítési, biztosításközvetítési tevékenységek eredményéhez fűződő, a Bit-ben és a Ptk-ban foglalt szabályok szerinti törvényes és méltányos érdekétől és/vagy
- 11.2.2. a biztosítás értékesítési, biztosításközvetítési tevékenységek eredményét az Ügyfél hátrányára, esetleges kárára képes befolyásolni.

Ezekben az esetekben a biztosítás közvetítése, a biztosítás megkötése tilos!

11.3.

Értékelés

A speciális megelőzés és értékelés céljából, CLB értékeli az alábbi körülményeket:

11.3.1. CLB, valamely érintett személy vagy bármely, hozzájuk ellenőrzés révén közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személy valószínűsíthetően pénzügyi nyereséghez jut vagy pénzügyi veszteséget kerül el az Ügyfél esetleges kárára és/vagy

11.3.2. CLB vagy a biztosító, valamely érintett személy vagy bármely, hozzájuk ellenőrzés révén közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személy pénzügyi vagy egyéb ösztönző miatt egy másik Ügyfél, vagy Ügyfélcsoport érdekét részesíti előnyben az Ügyfél érdekével szemben és/vagy

11.3.3. CLB vagy a biztosító, valamely érintett személy vagy bármely, hozzájuk ellenőrzés révén közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személy jelentős mértékben részt vesz az összegbiztosítás vagy a biztosítási alapú befektetési termék kezelésében vagy fejlesztésében, különösen amennyiben e személy befolyással bír az említett termék árazására vagy értékesítésének költségeire.

11.4.

Az értékelés az ügyvezető hatásköre, azonban a Whistleblowing általános szabályait ezekben az esetekben is értelemszerűen alkalmazni kell.

12.

Egyéb eljárások, intézkedések

12.1.

CLB az ügyvezető útján az érdekkonfliktusok kockázatát hordozó tevékenységben részt vevő érintett személyek közötti, a biztosításközvetítési tevékenységgel kapcsolatos és/vagy azzal összefüggő információcsere ellenőrzését folyamatos felügyelet keretében végzi, feltárva azokat a lehetséges eseteket, amikor az ilyen információcsere bármely hátrányt, kárt okozhat az Ügyfél vagy Ügyfelek törvényes érdekeinek. Az ügyvezető vagy az általa kijelölt személy jogosult ellenőrizni, és rendszeresen ellenőrzi az információcserét.

12.2.

CLB az ügyvezető útján azon érintett személyek elkülönülő felügyeletét végzi, akiknek elsődleges funkciói közé tartozik tevékenységek elvégzése olyan Ügyfelek nevében vagy szolgáltatások nyújtása olyan Ügyfelek számára, akiknek érdekei ütközhetnek, vagy akik más módon esetleg ütköző, különböző érdekeket képviselnek, képviselhetnek, beleértve a CLB érdekeit is.

Az elkülönült felügyeletet az ügyvezető vagy az általa kijelölt személy látja el.

12.3.

Az ügyvezető vagy az általa kijelölt személy minden biztosításközvetítést, értékesítést ellenőriz abból a célból, hogy megakadályozza, hogy bármely személy illetéktelen befolyást gyakoroljon azon mód felett, ahogyan CLB, vagy alkalmazottai, vagy bármely, hozzájuk ellenőrzés révén közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személy a biztosítási értékesítési tevékenységeket végzi.

12.4.

Az ügyvezető vagy az általa kijelölt személy ellenőrzi, hogy egy érintett személy egyidejűleg vagy egymás után részt vesz-e különböző biztosítási értékesítési tevékenységekben, amennyiben az ilyen részvétel akadályozhatja az összeférhetlenségek, érdekkonfliktusok megfelelő kezelését.

12.5.

CLB alkalmazottai a CLB biztosításközvetítési tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban ajándékot, ösztönzőt nem fogadhatnak el, illetve nem adhatnak a díjazásokra, javadalmazásra vonatkozó szerződéses előírásokhoz képest egyéb előnyt vagy más juttatást. Értelemszerűen ilyen természetű ösztönzési rendszer működtetése is tilos!

12.6.

Az ügyvezető folyamatosan értékeli a felmerült érdekkonfliktusos helyzeteket, ha szükséges azonnali intézkedést tesz. A Whistleblowing általános szabályait ezekben az esetekben is értelemszerűen alkalmazni kell.

13.

CLB folyamatos nyilvántartást vezet az érdekkonfliktusos helyzetekről, eseményekről.

14.

Káros ösztönzési rendszerek kizárása

14.1.

Valamely ösztönző vagy ösztönzési rendszer az ügyfélnek nyújtott adott szolgáltatás minőségére káros hatást gyakorolnak minősül, ha jellegéből vagy mértékéből következően a biztosítási értékesítési, biztosításközvetítési tevékenységek végzését olyan módon ösztönzi, amely nem felel meg az ügyfél törvényes érdekeinek leginkább megfelelő, becsületes, tisztességes és szakszerű eljárasmóddal kapcsolatos kötelezettségnek.

14.2.

Annak értékelése céljából, hogy valamely ösztönző vagy ösztönzési rendszer az Ügyfélnek nyújtott adott szolgáltatás minőségére káros hatást gyakorol-e, CLB ügyvezetője elemzést végez, amely figyelembe veszi az Ügyfélnek nyújtott adott szolgáltatás minőségére gyakorolt káros hatás kockázatát esetlegesen növelő vagy csökkentő összes releváns tényezőt és a káros hatás kockázatának megelőzése érdekében az értékesítési, biztosításközvetítési tevékenységet végző CLB vagy biztosító által megtett valamennyi szervezeti intézkedést.

14.3. Az elemzést az ügyvezető végzi, aki különösen az alábbi kritériumokat veszi figyelembe:

14.3.1. az ösztönző vagy az ösztönzési rendszer ösztönözhet-e arra CLB-t, hogy egy konkrét biztosítási terméket vagy egy konkrét szolgáltatást kínáljon vagy ajánljon az Ügyfélnek annak ellenére, hogy CLB vagy a biztosító az Ügyfél igényeinek jobban megfelelő, másik biztosítási terméket vagy szolgáltatást is tudna ajánlani;

14.3.2. az ösztönző vagy az ösztönzési rendszer kizárólag vagy döntően mennyiségi üzleti szempontokon alapul-e, vagy az figyelembe veszi-e az alkalmazandó jogszabályoknak való megfelelést, az Ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások minőségét és az Ügyfelek elégedettségét tükröző minőségi szempontokat is;

14.3.3. a fizetett vagy kapott ösztönző értéke az adott termék és szolgáltatás értékéhez viszonyítva;

14.3.4. ösztönző fizetésére teljes mértékben vagy főként a biztosítási szerződés megkötésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt kerül-e sor;

14.3.5. van-e olyan megfelelő eljárás, módszer, amely a termék lejártá vagy korai értékesítése, illetve az Ügyfél érdekeinek sérelme esetén az ösztönző visszakövetelésére szolgál;

14.3.6. van-e bármilyen formájú változó vagy függő küszöbérték, illetőleg olyan értéknövelő mechanizmus, amely az értékesítés volumenén vagy a forgalmi értéken alapuló célszám elérése esetén érvényesül.

15.

Az összeférhetetlenséggel kapcsolatos kérdések kezelése körében CLB kiemelten veszi figyelembe az MNB **27/2018. (XII.10.) számú szektorsemleges ajánlásában foglaltakat a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről, a pénzügyi szervezetek irányítási és kontroll funkcióiról.**

Erre tekintettel CLB rögzíti, hogy tulajdonosi szerkezete teljesen átlátható a cégjegyzék közhiteles adatai szerint.

CLB felügyelő bizottságot működtet és belső ellenőrzést működtet az összeférhetlenségi és/vagy érdekkonfliktusok megelőzése, kezelése és kizárása céljából, a felvigyázási feladatok megvalósítása, megvalósulása és annak ellenőrzése érdekében.

CLB Belső szervezetében a kulcsfontosságú pozíciót betöltő személyek az ügyvezető és az értékesítésért tevékenységért felelős vezető (személy), a felügyelő bizottság elnöke, tagjai és a belső ellenőr.

Amennyiben bármely Vezető állású személy, Alkalmazott vagy CLB-vel kapcsolatban álló személy vagy Érintett személy, bármilyen összeférhetlenségi és/vagy érdekkonfliktust észlel, úgy azt haladéktalanul köteles írásban, minimálisan e-mail üzenet formájában az ügyvezetőnek jelenteni, az ügyvezető érintettsége esetén a felügyelő bizottság bármely tagjának jelenteni. Az összeférhetlenségi és/vagy érdekkonfliktus kezeléséről, feloldásáról ezt követően az ügyvezető vagy a felügyelő bizottság írásbeli határozattal dönt, mely döntés a CLB Kft. valamennyi Alkalmazottjára vagy CLB-vel kapcsolatban álló személyre vagy Érintett személyre nézve kötelező.

Budapest, 2022. 04. 01.

CLB Független Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság
Fazekas Zsolt
ügyvezető