

**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 1/2025. (01. 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 2025. 01. 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, ideértve a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvénynek (a továbbiakban: **Bit.**) a biztosítási értékesítésről szóló 2016. január 20-i (EU) 2016/97 európai parlamenti és tanácsi irányelvet átültető rendelkezéseit, valamint az (EU) 2016/97 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésére vonatkozó tájékoztatási követelmények és üzletviteli szabályok tekintetében történő kiegészítéséről szóló 2017. szeptember 21-i (EU) 2017/2359 felhatalmazáson alapuló bizottsági rendeletet (úgy is mint: **IBIP rendelet**).

A Szabályzat által használt fogalmak a Bit.-ben és az IBIP rendeletben meghatározottak szerint értelmezendők.

1.

A szabályzat tárgya

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

Jelen szabályzat a CLB tevékenysége során alkalmazandó összeférhetlenségi, érdekkonfliktus kezelési 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 tárgyszerűen 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 következményekkel 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, érdekkonfliktusos 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 bármilyen módon tevékenységet végző bármely biztosításértékesítő (ideértve a természetes személyeket is).

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, érdekkonfliktusos helyzetekre.

5.

Összeférhetlenséget okozó körülmények, általános szempontok, helyzetek, azonosítás:

5.1.

Összeférhetlenséget jelentő körülmények, szempontok, helyzetek lehetnek (különösen, de nem kizárólagosan) a fogyasztóvédelmi szabályokkal összefüggésben felmerülő körülmények, különös tekintettel

5.1.1. a CLB és az ügyfelek között fennálló információs és adatkezelési kérdések,

5.1.2. a piacfelügyeleti kérdések, különös tekintettel a bennfentes információkkal való visszaélés vizsgálatára,

5.1.3. a prudenciális körülmények, különös tekintettel a Bit. és a Ptk. által meghatározott társasági, független biztosításközvetítói működésre, tevékenységre,

5.1.4. a díjazás.

5.2.

Összeférhetetlenségként, érdekkonfliktusos helyzetként kell kezelni, azonosítani minden olyan tényleges vagy lehetséges érdekkonfliktust, amely az ügyfelekre vagy akár egy adott ügyfélre nézve hátrányos következményekkel járhat, különösen (de nem kizárólagosan) az olyan eseteket

5.2.1. ha a jelen szabályzat hatálya alá tartozó bármely jogalany az Ügyfelek (Ügyfél) hátrányára pénzügyi nyereséghez jut, vagy veszteséget kerül el;

5.2.2. 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 képviselőjében teljesített ügylethez;

5.2.3. ha a jelen szabályzat hatálya alá tartozó bármely jogalany ugyanabban az ügyletben érdekelt, mint az Ügyfél;

5.2.4. ha a jelen szabályzat hatálya alá tartozó bármely jogalany az Ügyfél érdekével szemben másik Ügyfél vagy harmadik személy jogalany érdekeit részesíti előnyben;

5.2.5. 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, érdekkonfliktus kezelés általános szabályai, alapelvek, intézkedések, eljárások

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 (az adott Ügyfél) 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 összeférhetlenség, az érdekkonfliktus kezelése az adott szolgáltatás vonatkozásában az Ügyfelek (az adott Ügyfél) tájékoztatását teszi szükségessé, úgy az összeférhetlenségről,

érdekkonfliktusról nyújtott tájékoztatásnak írásban vagy más tartós adathordozón keresztül, utólagosan is ellenőrizhető módon kell, a mindenkor 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:

- a) CLB belső ellenőrzést működtet, aminek többek között az érdekkonfliktusok, összeférhetetlenséget, érdekkonfliktust eredményező helyzetek feltárása, megelőzése és kezelése a feladata,
- b) CLB olyan belső eljárásokat alkalmaz, amik biztosítják az érdekkonfliktusok feltárását és azonosítását,
- c) CLB működési folyamatait úgy alakítja ki, hogy az ügyfélérdek elsődlegessége érvényesüljön,
- d) CLB biztosítja az Ügyfelek egyenlő elbánásban való részesítését,
- e) 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,
- f) CLB folyamatosan elemzi az egyes érdekkonfliktusokat, az azokból eredő összeférhetlenségi eseteket, azok kezelésére belső eljárásokat, intézkedéseket alkalmaz.

Az összeférhetlenséggel 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 közzétett 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 biztosításközvetítói tevékenysége során a felelősségbiztosítások közvetítése nem jelentős.

7.3.

CLB biztosításközvetítói 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 közzéteszi, 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) tudomásulvételével. 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 biztosítók közvetítői 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 termékeként, biztosító kiválasztásától függetlenül, egységes szerzési javadalmazási % díjazást kínál a közreműködő biztosítáértékesítőnek a biztosítási ajánlat felvételekor.

9.

Speciális eljárásrendi szabályok az érdekkonfliktusok megelőzése, kizárása érdekében, elemzés, intézkedések, szankciók

9.1.

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 a 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 weboldallal 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 szerint 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 az adott 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 szolgáló és a biztosításközvetítés során használt elektronikus felületekről), különös tekintettel arra, hogy a weboldalon egymással versengő biztosítók és termékek bemutatása ne vezethessen érdekkonfliktushoz. A felülvizsgálatról CLB jegyzőkönyvet készít.

9.11.

Amennyiben bármely biztosításközvetítói tevékenységet végző személy (ideértve a kiegészítő biztosításközvetítói 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, szükséges és arányos intézkedéssel.

9.12.

Az érdekkonfliktus azonnali elhárítása körében CLB intézkedésként az érintett, biztosításközvetítést végző személlyel (ideértve a kiegészítő biztosításközvetítési tevékenységet végző személyt is) a szerződéses jogviszonyát megszüntet(het)ji, azt módosít(hat)ja, annak módosítására javaslatot te(het)sz.

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, transzparens és rendszeresen (folyamatosan) listázott, így az ügyvezető azonnali visszacsatolással rendelkezik az esetleges visszaélésekről, így azonnali döntéseket, egyéb olyan intézkedéseket is tud hozni, amelyek szükségesek és arányosak az érdekkonfliktusos helyzet megszüntetéséhez, kizárásához, megelőzéséhez. Az eljárásrend érvényesítése tehát folyamatosan, a mindennapi működés során történik.

9.15.

Az érdekkonfliktusok azonosítása és feltárása érdekében CLB rendszeresen (de minimálisan naptári félévénként egyszer) **átfogó elemzést** is elvégez, abból a célból, hogy az átfogó elemzés által feltárt új érdekkonfliktus-helyzet kapcsán a jelen szabályzat kiegészíthető, módosítható legyen, a megfelelő gyakorlatok elérése céljából.

9.16.

Amennyiben elemzéstől függetlenül kerül érdekkonfliktus, érdekkonfliktusos helyzet feltárára és ez a jelen szabályzat módosítását, kiegészítését indokolja, úgy a jelen szabályzat haladéktalanul aktualizálásra kerül.

10.

Whistleblowing

Az esetleges bármilyen természetű érdekkonfliktust, bárki jelentheti az ügyvezetőnek, a CLB alkalmazottja, a CLB - vel bármilyen, biztosításközvetői tevékenységgel kapcsolatban szerződéses jogviszonyban álló személy, 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 (úgy is hivatkozva, mint IBIP)/) vonatkozó speciális szabályok, továbbá valamennyi biztosításra vonatkozó további speciális szabályok, ha a biztosítás közvetítése nem a Honlap igénybevételével történik

Ebben a vonatkozásban:

Érdekkonfliktus az alábbi tények, körülmények bármelyike is:

az IBIP-hez kapcsolódó biztosítási értékesítési tevékenységek folytatása során keletkező és az Ügyfél érdekei sérelmének kockázatával járó, a biztosítási értékesítési tevékenységek eredményéhez kapcsolódó helyzet, melyhez valamely – IBIP Rendelet 2. cikk 1. pontja szerinti – érintett személynek vagy bármely, hozzájuk ellenőrzés révén közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személynek olyan érdeke fűződik, amely eltér az Ügyfél vagy a potenciális ügyfél biztosítási értékesítési tevékenységek eredményéhez fűződő érdekétől, és az értékesítési tevékenységek eredményét az Ügyfél kárára képes befolyásolni, különös tekintettel azokra a helyzetekre, amikor az IBIP értékesítésével kapcsolatos közvetítői díj, jutalék vagy bármely nem pénzbeli előny, amelyet az Ügyfél vagy az Ügyfél nevében eljáró személy kivételével bármely fél számára kifizetnek vagy juttatnak, alkalmas arra, hogy káros hatást gyakoroljon az Ügyfélnek nyújtott szolgáltatás minőségére, vagy akadályozza az érintett biztosítót vagy CLB-t abban, hogy az érintett biztosító teljesítse a Bit. 130/A. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségét;

Termékgazda: az ügyfeleknek történő értékesítésre kínált biztosítási termékeket előállító Biztosító;

Versengő termék: a biztosító által előállított vagy értékesíthető, a Bit. 4. § (1) bekezdés 111. pontja szerinti termék, kiemelve, hogy a 111. pont b) és c) alpontjai alapján nem zárható ki, hogy az általános és a nyugdíjcélú IBIP is versengőnek minősül.

11.1.

11.1.1. 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 összegbiztosítások 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

11.1.2. Ösztönző különösen (de nem kizárólagosan): összegbiztosítás, biztosítási alapú befektetési termék értékesítésével összefüggésben CLB vagy a biztosító által bármely félnek – az adott ügyletben érintett Ügyfél vagy az ezen Ügyfél képviselőjében 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

11.1.3. Ösztönzési rendszer különösen (de nem kizárólagosan): az ösztönzők fizetésére – ideértve az ösztönzők fizetésének feltételeit is – vonatkozó szabályok összessége.

11.1.3.1. Jó gyakorlatnak tekinthető, ha már maga a termékgazda Biztosító az általa előállított versengő IBIP-ek esetében értékesítési partnerenként közel azonos szintű jutalékot, közvetett díjazást alkalmaz.

11.1.3.2. Jó gyakorlatnak tekinthető, ha CLB a termékgazda Biztosítóktól független, teljesítmény- és minőség alapú díjazást (pl. fix összegű díjazás termékcsopontonként vagy éves díj alapján meghatározott fix arányú díjazás) alkalmaz.

11.1.3.3. Amennyiben a termékgazdától a biztosításértékesítő részére fizetett ösztönző mértékében különbség van, annak egységes arányban (pl. termékgazdától kapott díjazás 70%-a) az értékesítő részére való továbbadása önmagában nem kezeli az érdekkonfliktust, csupán nominális mértékben csökkenti a különbséget, a különbség aránya változatlan marad.

11.1.3.4. Jelentős, 20 százalékos vagy azt meghaladó jutalék- vagy díjazási különbség esetén jó gyakorlatnak az Ügyfél külön kérése nélküli transzparens tájékoztatás keretében az minősül, ha CLB valamennyi – az Ügyfél igényeinek és szükségleteinek megfelelő – versengő termék jutalékának, közvetett díjazásának rangsorát a javadalmazás összegszerű megjelölése nélkül feltünteti a szerződéskötést megelőző tájékoztatás részeként. Szintén jó gyakorlat, ha CLB a versengő termékek ösztönzőinek mértékét átlagolja és termékenként bemutatja a javadalmazás átlagtól való eltérésének mértékét és irányát. Elvárás, hogy amennyiben a versengő termékek közül a magasabb díjazású termék kerül az Ügyfél részére ajánlásra, úgy intézményi szinten a CLB, egyedi szinten a biztosításértékesítő, igazolható módon, részletesen indokolja meg, hogy miért a magasabb díjazású termék a legmegfelelőbb az Ügyfél számára.

11.1.3.5. CLB kizárja, hogy a termékgazda Biztosító közvetlen egyedi ösztönzőt alkalmazzon az adott biztosításértékesítő részére IBIP esetén. **Ez a magatartás tilos!**

11.1.3.6. Mivel a termékgazda Biztosító által nyújtott ajándék (ideértve a rendezvényeket, utazásokat is) érdekkonfliktust eredményezhet, ezért az azzal kapcsolatos esetleges érdekkonfliktusos helyzeteket kiemelt figyelemmel kell elemezni és értékelni.

11.1.4. CLB a termékgazda Biztosítók termékeire és az Ügyfelek igényeire is figyelemmel, **külön Ügyvezetői Utasításban** belső sztenderdeket (például szerződő életkora, szerződés tartama) állapít meg bizonyos ügyféltípusoknak javasolt konkrét termékekről. Amennyiben a személyes igényfelmérés eredménye alapján az Ügyfél bizonyos szempont szerint nem tartozik a javasolt termék célcsoportjába, de mégis az adott termék számára a legmegfelelőbb, akkor elvárt a sztenderdtől való eltérés egyedi indokolása és annak rögzítése.

11.1.5. Az adott IBIP lejárat előtti visszavásárlása esetén, ha azt megelőző vagy azt követő fél éven belül az Ügyfél új, az előzményszerződéssel versengő, hasonló megtakarítási célú szerződést köt vagy tervez kötni, a) az új biztosítás igényfelmérésének, illetve kockázatelbírálási, kötvényesítési folyamatának elengedhetetlen része a meglévő és a korábban – féléves időtartamon belül – megszűnt és reaktiválható versengő termékek teljeskörű – a termékek fő paramétereit, például tartamot, díjat is tartalmazó – feltárása és dokumentálása; b) az új szerződéshez kapcsolódó tájékoztató tartalmazza a korábbi versengő szerződés megszüntetéséhez és az új szerződés megkötéséhez kapcsolódó veszteségeket és költségeket; c) CLB az Ügyfél számára is érthető módon, világosan és egyértelműen összehasonlítja a meglévő szerződés megtartása, valamint annak megszüntetése és az új szerződés megkötése esetén felmerülő konkrét költségeket és a várható visszavásárlási összegeket több időtávra vonatkozóan (5, 10, 15, 20 év);

11.1.6. CLB a lejárat előtt visszavásárolt IBIP-ek intézményi szintű monitorozását és ügyfélérték fókuszú kezelését külön is elvégzi.

11.1.7. Oktatás

11.1.7.1. CLB elvégzi

- a) a versengő termékek azonos szintű és rendszerességű oktatását a biztosításértékesítők részére,
- b) a tudásszint rendszeres felmérését.

11.1.7.2. CLB az oktatási tematikában feltünteti:

- a) új termék bevezetése esetén az összeférhetlenségi kérdéskört,
- b) az összeférhetlenséggel kapcsolatos információkat,
- c) a jelen szabályzat és az átfogó elemzés felülvizsgálatának ismertetését,
- d) demonstrációs helyzetgyakorlatot a jó és rossz példákról, példákat érdekkonfliktusos helyzetekre.

11.1.8. CLB a jelen szabályzatról és annak módosításáról a biztosításértékesítőket soron kívül tájékoztatja.

11.1.9.1. CLB **külön Ügyvezetői Utasításban** előre meghatározott és rendszeresen felülvizsgált **ellenőrzési terv** és **módszertan (Módszertan)** alapján, részletesen megvizsgálja a közvetített termékek értékesítési körülményeit.

11.1.9.2. CLB félévente többségében kockázati alapon választ ki szerződéseket és ellenőrzi azokat, illetve az értékesítésük körülményeit az esetleges érdekkonfliktus szempontjából, továbbá dokumentálja a kiválasztás módszertanát és az ellenőrzés eredményét. A kiválasztás fő szempontjai a biztosításértékesítők szintjén az alábbiak:

- a) egy termékgazda Biztosító termékeinek előnyben részesítése,
- b) az értékesíthető, az Ügyfél igényeinek és szükségleteinek megfelelő termékekből jellemzően a magasabb díjazásúak értékesítése,

- c) 60 éves életkor feletti szerződő részére kötött folyamatos díjas IBIP,
- d) magas visszaírási arány.

11.1.9.3. CLB az adott hónapban értékesített IBIP szerződések legalább 5 százalékának értékesítési körülményeit külön is ellenőrzi, illetve ellenőrizteti. Amennyiben az értékesítés nem éri el a havi 100 IBIP szerződést, akkor az arány legalább 10 százalék.

11.1.9.4. Az ellenőrzött egyedi szerződések kiválasztása – a szűrőpróbaszerű kiválasztás mellett – többségében kockázati alapon, a Módszertan alapján történik. Az ellenőrzés már az ajánlat ügyfél általi aláírását követően, a termékgazda Biztosítónak való továbbítás előtt megtörténik.

11.1.9.5. CLB az Ügyfelet figyelemfelhívó és egyértelmű módon tájékoztatja a megtett intézkedés(ek)ről és az Ügyfél számára felmerülő kockázatokról, amennyiben a meghozott intézkedés alkalmazása ellenére a versengő IBIP-eknél fennálló érdekkonfliktusos helyzet nem előzhető meg.

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.

11.5. **Átfogó elemzés**

11.5.1. Az átfogó elemzés során a CLB intézményi szintjén is elvégzésre kerül az átfogó elemzés (pl. különös tekintettel arra, hogy CLB kap-e és ha kap, milyen ösztönzőket kap a termékgazda Biztosítótól) és egyéni szinten is elvégzésre kerül az átfogó elemzés, azaz az adott biztosításértékesítők szintjén (különös figyelemmel arra, hogy a formát és a mértéket is tekintve a biztosításértékesítők milyen juttatásokat kapnak CLB-től). Az ösztönzési rendszerből származó esetleges érdekkonfliktus lehetséges kockázatait tehát intézményi és egyéni szintre vonatkozóan is, külön-külön is megállapításra kerülnek.

11.5.2. Versengő termékek esetén az esetleges érdekkonfliktusos helyzetet eredményező díjazási különbségek azonosítását, konkrét adatokkal és az összehasonlítást megkönnyítő megoldásokkal alátámasztva (így különösen a díjazás mértéke, annak értékesítésre gyakorolt hatása) kell elvégezni.

11.5.3. A versengő termékek közötti jutalék vagy díjazási különbség vizsgálata értékesítési volumentől függetlenül történik, úgy, hogy az adott időszakban értékesíthető, de ténylegesen nem értékesített termékek is a vizsgálat tárgyát kell, hogy képezzék.

11.5.4. CLB az ösztönzési rendszerben érdekkonfliktust eredményezőnek tekint minden olyan esetet, amikor a versengő termékek szerzési, illetve a teljes életciklus alatt kifizetni tervezett jutalékának vagy díjazásának mértékében 20 százalékos vagy azt meghaladó a különbség. Ennél kisebb különbség esetén is fennállhat érdekkonfliktus, mely esetben CLB elvégzi az Ügyfélnek nyújtott adott szolgáltatás minőségére gyakorolt káros hatás kockázatát esetlegesen növelő vagy csökkentő összes releváns tényező dokumentált mérlegelését. Az elemzésre versengő termékeként, komplex módon kerül sor, az esetleges fenntartási, illetve céljutalékok vagy díjazási különbségek figyelembevételével. Az ösztönzők korrekcióját ilyen esetekben el kell végezni. Az átfogó elemzés az értékesített termékek – az MNB által működtetett költségösszehasonlító oldal szerinti – teljes költségmutató értékeinek összevetését is tartalmazza.

11.5.5. CLB külön is elvégzi az átfogó elemzés haladéktalan felülvizsgálatát minden új termék bevezetését és valamely meglévő termék esetén alkalmazott ösztönző vagy ösztönzési rendszer változását megelőzően. Az ösztönzési rendszerben bevezetett időszakos változtatás (például rövid távú értékesítési akciók) esetében, amennyiben az az átfogó elemzést érdemben nem érinti, CLB a módosítások hatásainak dokumentált, előzetes – a változtatást megelőző – felmérését végzi el.

11.5.6. Az átfogó elemzés bemutatja, hogy az ösztönző, illetve az ösztönzési rendszer miként képes az értékesítési tevékenységek eredményét az Ügyfél kárára befolyásolni, valamint bemutatja az Ügyfél érdekei sérelmének megelőzése érdekében alkalmazott intézkedéseket és az általuk elért eredményt is.

11.5.7. Kizárólag értékesítési megoszláshoz viszonyított vizsgálattal nem azonosíthatók teljeskörűen az ösztönzőnek vagy ösztönzési rendszernek az Ügyfélnek nyújtott adott szolgáltatás minőségére gyakorolt esetleges káros hatásai. Egyéni szintű káros hatás azonosítása nem szorítkozhat kizárólag a CLB-n belüli versengőtermék-eloszláshoz való viszonyításra, mivel nem zárható ki, hogy az eloszlással az esetleges káros hatás összefüggésben van.

11.5.8. Utólagos vizsgálat esetén az érdekkonfliktus abban az esetben is megállapításra kerül, és a szükséges, arányos intézkedés(ek) is megtételre kerülnek, amennyiben az Ügyfél érdeke az adott esetben nem sérült, de annak kockázata fennállt.

11.5.9. A jelen Szabályzat és az átfogó elemzés rendkívüli felülvizsgálata az értékesítésre vonatkozó panaszok számának az előző félévhez viszonyított, legalább 20 százalékos emelkedése esetén automatikusan megtörténik. A fél évnél rövidebb időszakon belüli, egy anomália köré tipizálható panaszok számának rendkívüli növekedése esetén a felülvizsgálat soron kívül elvégzésre kerül.

11.5.10. A jelen Szabályzatot és az átfogó elemzést érintő minden felülvizsgálat eredménye rögzítésre és legalább 5 évig tartó megőrzésre kerül.

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 információcsereit.

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 biztosításközvetítői tevékenységével, szolgáltatásaival kapcsolatban ajándékot, ösztönzést nem fogadhatnak el, illetve nem adhatnak a díjazásokra, javadalmazásra vonatkozó szerződéses előírásokhoz képest egyéb előnyt vagy más juttatást. Értelmszerűen 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 értelmszerűen alkalmazni kell.

13.

CLB folyamatos **nyilvántartást** vezet az érdekkonfliktusos helyzetekről, eseményekről.

14.

Káros ösztönzési rendszerek kizárása, azonosítása

14.1.

Valamely ösztönző vagy ösztönzési rendszer az ügyfélnek nyújtott adott szolgáltatás minőségére káros hatást gyakorolónak 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.

Az **IBIP értékesítése során** esetlegesen előforduló érdekkonfliktusos helyzeteket

- a jelen Szabályzatban meghatározott kritériumok figyelembevételével,
- az **egyedi IBIP ügylet** ebből a célból történő áttekintésével,
- az **egyedi IBIP ügylet** áttekintés módszerével,
- ügyletenként lehet és szükséges

azonosítani, kezelni, haladéktalanul elhárítani.

14.3.

Annak értékelése céljából, hogy valamely ösztönző vagy ösztönzési rendszer az Ügyfélnek nyújtott adott szolgáltatás minőségére káros hatást gyakorol-e, gyakorolhat-e, a 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.

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 lejárta 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.

15.1. Új, nem kezelt érdekkonfliktus észlelése esetén CLB a jelen szabályzat felülvizsgálatát haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül megkezdi, az érdekkonfliktust nevesíti, és az ügyfelek érdekei sérelmének megelőzéséhez szükséges intézkedéseket legkésőbb 60 napon belül megteszi. Amennyiben az intézkedések megtétele 60 napon belül nem lehetséges teljeskörűen, úgy CLB az új, nem teljeskörűen kezelt érdekkonfliktus megszüntetése érdekében, az eredeti 60 napos határidőben ideiglenes intézkedéssel kezeli az érdekkonfliktust, azt mérsékelve.

15.2. A biztosításértékesítők új, nem kezelt érdekkonfliktus esetén, annak észlelésekor haladéktalanul kötelesek az ügyvezetőt írásban értesíteni.

16.

Az összeférhetlenséggel kapcsolatos kérdések kezelése körében CLB kiemelten veszi figyelembe az MNB 12/2022. (VIII.11.) 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, 2025. 01. 01.

CLB Független Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság
Fazekas Zsolt
ügyvezető