

A photograph of two young children playing in the rain. They are holding a large, colorful umbrella with sections of red, blue, green, and yellow. The child on the left is a girl with light brown hair, wearing a grey jacket, and is smiling broadly. The child on the right is a boy with dark hair, wearing an orange jacket, also smiling. Rain is falling around them, creating a soft, blurred background of green foliage.

Értékesítés, de hogyan? – Egy csipet IDD

dr. Szeitz Szilvia

Budapest, 2018.03.07.

Megfelelőségi vezető, jogtanácsos – Aegon
Magyarország Általános Biztosító Zrt.

Segítünk az embereknek anyagi biztonságot teremteni egy életen át

Tartalom

3 Mit hozott az IDD (és a PRIIPs)?

Fókuszban az ügyféltájékoztatás

Az értékesítés alapelvei

5 Az értékesítési folyamat

POG

Ügyfél-tájékoztatás

Igényfelmérés

Termékkiválasztás (tanácsadással / tanácsadás nélkül)

Termékismertető

7 Biztosítási alapú befektetési termékekkel kapcsolatos többletkövetelmények

Mit hozott az IDD (és a PRIIPs)

Fókuszban az ügyféltájékoztatás!

- Az értékesítés általános elvei
- Termékfejlesztés
- Termék-felülvizsgálat
- Új ügyfél-tájékoztató dokumentumok – KID, PID
- Tanácsadással, tanácsadás nélküli értékesítés
- Új, különös szabályok a többes ügynökre

Mit hozott az IDD (és a PRIIPs)

Az értékesítés általános elvei

Tisztességes eljárás

- becsületes, tisztességes, szakszerű, az ügyfelek legjobb érdeke szerinti eljárás követelménye

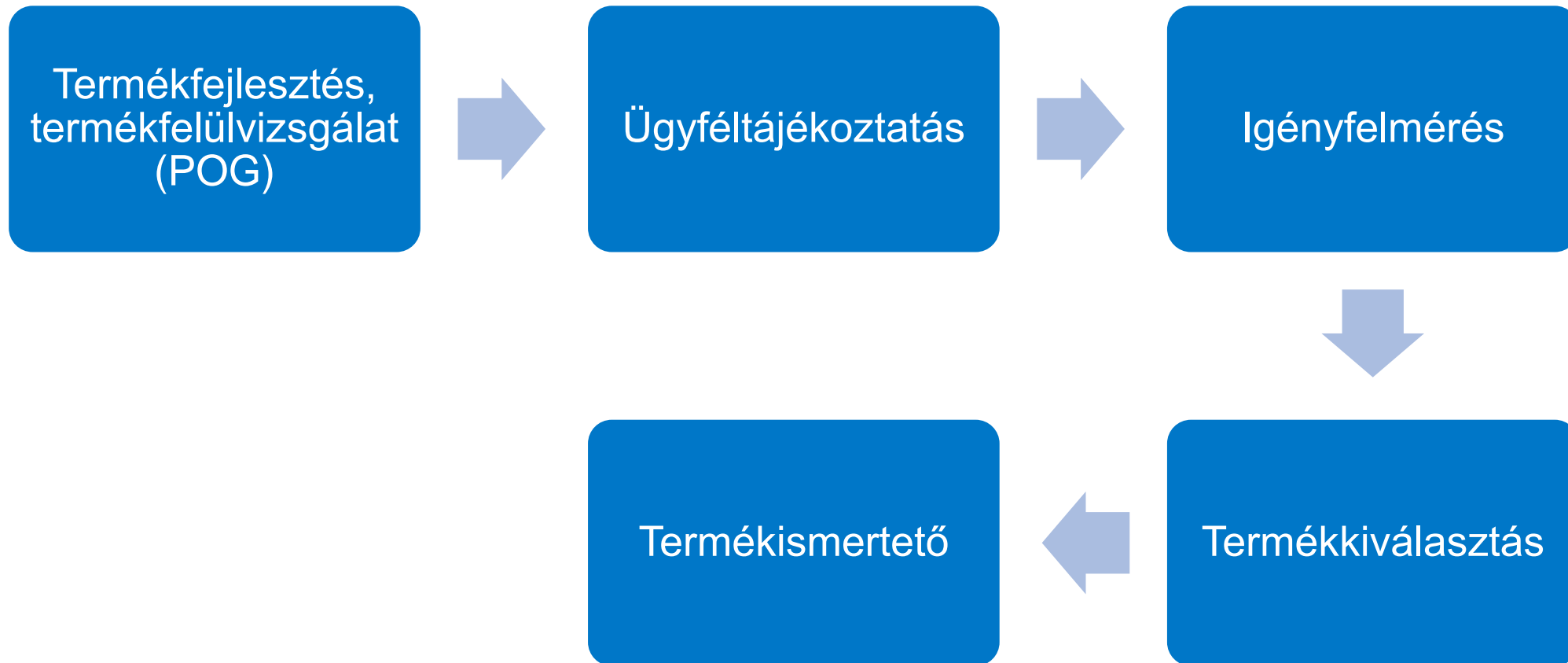
Az ügyfél igényei és a javasolt termék összhangja

- az ügyfélnek javasolt biztosítási terméknek összhangban kell állnia az ügyfél biztosítási igényeivel és szükségleteivel

Javadalmazási politika

- Tilos a javadalmazással arra ösztönözni, hogy az értékesítő bizonyos biztosítási terméket ajánljon az ügyfélnek, amikor más, az ügyfél igényeinek jobban megfelelő biztosítási terméket is ajánlhatna
- UL plusz követelmény – ne gyakoroljon káros hatást az ügyfélnek nyújtott szolgáltatás minőségére (részletes szempontok bizottsági végrehajtási rendeletben)

Értékesítési folyamat



POG – Product oversight and governance

Termékek előzetes belső jóváhagyása

- Termékfejlesztési utasítás (belső eljárásrend)
- Értékesítési stratégia
- Célpiac meghatározása

Évenkénti termék-felülvizsgálat

- Értékesítési stratégia/célpiac módosítása – amennyiben szükséges

Biztosításközvetítő

- A biztosító köteles átadni a termékhez kapcsolódó információkat
- A biztosításközvetítő köteles eszerint értékesíteni
- Saját belső szabályzat – rendszeres felülvizsgálat

Szerződéskötési folyamat

Ügyféltájékoztatás

Miről?

- Biztosító elnevezése, felügyeleti hatóság
- 4. Sz. melléklet A. része (biztosítási szerződés jellemzői)
- Pénzügyi jelentés közzététele
- Nyújt-e tanácsadást a termékre
- Közreműködő javadalmazásának jellege
- Bit. Adatlap!
- Biztosítási alapú befektetési termék:
 - KID
 - Kapcsolódó költségek, díjak
 - Iránymutatások, figyelmeztetések a befektetésekkel kapcsolatban

Hogyan?

- A szerződés megkötése előtt kellő időben
- Bizonyítható és azonosítható módon, világos, pontos, közérthető, egyértelmű, nem félrevezető, tisztességes, részletes, díjmentes
- Forma: írásbeli / tartós adathordozó/honlap

Kinek a felelőssége?

- A biztosítóé, de ha biztosításközvetítő működik közre, akkor a biztosításközvetítőé!
- Az ügyfél külön nyilatkozatát bizonyítható módon be kell szerezni, hogy ezeket a tájékoztatásokat megkapta

Szerződéskötési folyamat

Igényfelmérés

Alapelv:

Az ügyfélnek javasolt **bármely** biztosítási terméknek **összhangban** kell állnia az ügyfélnek **a tájékoztatása alapján** megállapítható biztosítási igényeivel és szükségleteivel.

Igényfelmérés: Közérthető formában tárgyilagos tájékoztatást nyújtani a termékről, hogy ezek alapján az ügyfél megalapozott döntést hozhasson

Életbiztosítás:

- 1 millió Ft. alatti BÖ-nél nem kell
- Korábban: MNB rendelet részletesen szabályozta a tartalmát, ezt hatályon kívül helyezték 2018.02.23-al
- Kockázattűrő képesség (l. később)

Minden más biztosítás:

- l. fenti alapelv
- Nincs formai kötöttség
- **Aegon: a díjkalkuláció része!**

Szerződéskötési folyamat

Termékkiválasztás

Tanácsadás nélküli értékesítés

- Tárgyilagos tájékoztatás a szóba jöhető termékről
- A konkrét termék kiválasztása az ügyfélre van bízva
- (PID)
- **Többes ügynök:** az ügyfél igényeihez igazodó termékcsoportban **összehasonlításra alkalmas elemzést** – versengő termékek teljes körére vagy azok közül elegendő számú termékre tekintettel – köteles végezni (amely lehetővé teszi a legmegfelelőbb termék kiválasztását) – igazolható módon **át kell adni** az ügyfél számára.

Tanácsadással történő értékesítés

- Személyre szabott konkrét ajánlás egy vagy több biztosítási termékre nézve az ügyfélnek
- Indoklás, hogy miért az adott termék felel meg leginkább az ügyfél igényeinek és szükségleteinek
- Biztosítási alapú befektetési termék csak tanácsadással értékesíthető – tanácsadás alkalmasságára vonatkozó szabályok
- **Többes ügynök:** az ügyfél igényeihez igazodó termékcsoportban **összehasonlításra alkalmas elemzést** - versengő termékek teljes körére vagy azok közül elegendő számú termékre tekintettel - köteles végezni **és** az ügyfél által meghatározott igények és szükségletek alapján **személyre szabott konkrét ajánlást**, hogy miért az adott termék felel meg legjobban az ügyfélnek – igazolható módon **át kell adni** az ügyfél számára

Szerződéskötési folyamat

Termékismertető - Élet

A szerződés megkötése előtt kell átadni (MNB: ajánlattétel előtt) bizonyítható módon

Tartalma: Bit. 4. sz. melléklet B. pont

Az igényfelmérés alapján miért az adott *szolgáltatású, tartalmú és biztosítási összegű* biztosítás megkötésére tesznek javaslatot **(MNB: egész mondatokkal kiírva, részletes indokolás)**

A tartam végéig, WL biztosításnál minimum 20 évig

A visszavásárlási érték

A díjmentes leszállítás értéke

Szerződéskötési folyamat

Termékismertető – Nem-élet

A szerződés megkötése előtt kell átadni (MNB: ajánlattétel előtt) bizonyítható módon

Tartalma: Bit. 158/B (5) – (7) és 2017/1469 bizottsági (EU) rendelet - PID

Milyen legyen: egységesített mintadokumentum, rövid, tömör, max 3 oldal, nem félrevezető

Miről szól:

- A biztosítási termék típusa
- Biztosítási fedezet, biztosított kockázatok, földrajzi hatály, kizárt kockázatok
- Díjfizetés
- Jogok és kötelezettségek

Biztosítási termékismertető

A társaság: Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.
Tevékenységi engedély száma: MNB: H-EN-II-120/2016

A termék: Balesetbiztosítás

A termékre vonatkozó teljes körű, szerződéskötés előtti és szerződéses tájékoztatás a termék szabályzatában érhető el

Bejegyzés szerinti tagállam: Magyarország
 Szabályozási státusz: MNB által felügyelt biztosító részvénytársaság

Milyen típusú biztosításról van szó?

Az Aegon Help elsősorban balesetbiztosítási eseményekre szóló biztosítás. A biztosító különböző Help csomagokat kínál, amelyek az elérhető biztosítások fajtái és a szolgáltatási összegek nagysága tekintetében térnek el egymástól. A Help biztosítás megköthető egyéni és családi változatban is. Családi csomag esetében a biztosítottak száma elérheti a 6 főt.



Mire terjed ki a biztosítás?

A biztosítás az alábbi kockázatokra (eseményekre) nyújthat fedezetet, illetve a lenti szolgáltatásokra terjedhet ki. A megvásárolt biztosítás pontos kockázati körét (modulok) és a fedezet összegét az adott biztosítási csomag határozza meg, amelyről a biztosító kötvényt állít ki (fedezetet igazoló dokumentum).

Balesetbiztosítási modulok: A biztosító a tartam során bekövetkező, balesetből vagy közlekedési balesetből eredő biztosítási eseményekre fizeti ki az aktuális biztosítási összeget.

- | | |
|---|--------------------------------|
| — Balesetből eredő halál | — Baleseti eredetű égés |
| — Közlekedési balesetből eredő halál | — Napégés |
| — Balesetből eredő rokkantság | — Elmaradt tanulmányok pótlása |
| — Közlekedési balesetből eredő rokkantság | — Baleseti keresésképtelenség |
| — Balesetből eredő kórházi ápolás | — Szövődményes kullancscsípés |
| — Baleseti eredetű műtét | — Állatharapás |
| — Baleseti csonttörés, csontrepedés | — Baleseti költségtérítés |

Életbiztosítási modul: A főbiztosítottnak a szerződés tartamán belül bekövetkező halála esetén kerül kifizetésre az aktuális biztosítási összeg.

Kárbiztosítási modulok: A biztosító térítése függ a szerződés tartama alatt bekövetkező kár tényleges nagyságától. Kárbiztosítási események:

- Személyi okmányok, bankkártyák pótlása
- Rablás
- Általános felelősségbiztosítás (természetes személyként okozott károkra)

Segítségnyújtás modulok: A szerződés tartama alatt a termékben elérhető segítségnyújtási modulok:

- 24 órás orvosi call center
- Második orvosi szakvélemény



Hol érvényes a biztosításom?

A szerződés az egész világ területére kiterjed, kivéve a rablás és az általános felelősségbiztosítás modulokat, amelyeknek a területi hatálya az Európai Unió.



Mire nem terjed ki a biztosítás?

Főbb kizárások:

A biztosító nem nyújt fedezetet az alábbiakkal összefüggésben bekövetkező események esetén:

- × radioaktív, illetve ionizáló sugárzás,
- × háború, polgárháború, terrorcselekmények, felkelés, lázadás, zavargás, tüntetés,
- × nem a szervezett légi utasforgalomban repülés közben bekövetkezett események,

- × fertőző vagy fertőzéssel keletkezett betegségek, szilárd, folyékony vagy légnemű anyagok szándékos bevétele miatti mérgezés által okozott események,
- × a biztosított veleszületett rendellenességeivel, testrészeinek a kockázatviselés kezdetét megelőzően már kialakult, maradandó károsodásával, a kockázatviselés kezdetekor már ismert betegségével összefüggő események,
- × extrém sporttevékenység, versenyző sportlónak az igazolt sporttevékenysége közben bekövetkező események,
- × foglalkozásszerűen művelt, a szabályzatban található listában szereplő foglalkozással összefüggő események.

A biztosítás további kizárásait a biztosítás szabályzata tartalmazza.



Milyen korlátozások vannak a biztosítási fedezetben?

- ! A biztosító mentesül a szolgáltatás kifizetése alól, ha a biztosított nem tett eleget közlési vagy bejelentési kötelezettségének.
- ! A biztosító mentesül a baleset- és életbiztosítási összeg kifizetése alól, ha a biztosítási esemény
 - a kedvezményezett szándékos magatartása miatt,
 - a biztosított szándékosan elkövetett bűncselekményével összefüggésben,
 - a biztosított (életbiztosítás esetén első 2 éven belül) öngyilkosságával kapcsolatban következett be.
- ! A biztosító balesetbiztosítási szolgáltatása nem kerül kifizetésre, ha bizonyítást nyer, hogy a biztosítási esemény jogellenesen a biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta. Súlyosan gondatlanul okozottnak minősül az a baleset, amely pl. a biztosított súlyosan ittas, vagy bódító, kábító szerek fogyasztása miatti állapotával, vagy engedélyhez kötött tevékenységet engedély nélküli végzés miatt következett be.

A biztosító további mentesüléseit a biztosítás szabályzata tartalmazza.



Milyen kötelezettségem vannak a biztosítással kapcsolatban?

A szerződőt, illetve a biztosított(ak)at az alábbi kötelezettségek terhelik:

- a szerződés megkötésekor közlési, illetve a tartam során díjfizetési kötelezettség,
- a szerződés tartama alatt változás-bejelentési kötelezettség (pl. lakcímváltozás).



Mikor és hogyan kell fizetnem?

A biztosítás gyakoriság szerinti első díja a szerződés létrejöttekor, minden későbbi díj pedig előre, annak az időszaknak az első napján esedékes, amelyre a díj vonatkozik. A biztosítási díj fizetésének gyakorisága lehet havi, negyedéves, féléves vagy éves, a díj fizethető csekken vagy banki átutalással (egyéni átutalás, rendszeres bankkártyás díjfizetés vagy csoportos beszedés).



Mikortól meddig tart a kockázatviselés?

A biztosító kockázatviselése az ajánlattételt követő nap 0:00 órájkor kezdődik. Az életbiztosítási modul esetén 6 havi, a személyi okmányok, bankkártyák pótlása modul esetén 30 napos várakozási idő áll fenn az ajánlattétel napjától számítva. A biztosító ezen modulok vonatkozásában a várakozási idő letelte után bekövetkezett biztosítási eseményekre fizet. A szerződés határozott, egy biztosítási éves tartamú, mely a szerződő vagy a biztosító eltérése hiányában automatikusan meghosszabbodik. A kockázatviselés legkésőbb az adott biztosított 75. életévét követően megszűnik.



Hogyan szüntethetem meg a szerződést?

- A szerződés megszüntethető, ha a szerződő a biztosítási év végét legalább 30 nappal megelőzően írásban jelzi, hogy nem kívánja a biztosítást megújítani.
- A szerződés megszűnik, ha a szerződő nem fizeti meg annak díját.

A biztosításnak nincs visszavásárlási értéke, így megszűnése esetén a biztosító kifizetést nem teljesít.

KID

1286/2014/EU rendelet a lakossági befektetési csomagtermékekkel, illetve a biztosítási alapú befektetési termékekkel kapcsolatos kiemelt információkat tartalmazó dokumentumokról

- Hatály: csak a megtakarítási életbiztosításokra, **2018.01.01-től**
- Minden biztosító köteles elkészíteni az ún. „Kiemelt információkat tartalmazó dokumentumot” (KID) az adott életbiztosítási termékről és közzé kell tennie a honlapján
- Szerződéskötést megelőző tájékoztatás
- Összhang a szerződési feltételekkel, de nem marketinganyag!
- Egyértelmű megfogalmazás, világos, tömör és könnyen értelmezhető
- Legfeljebb 3 A/4-es oldal, olvasható méretű betűnagysággal a következőkről:

Biztosítási alapú befektetési termékekkel kapcsolatos többletkövetelmények

KID

Nyilatkozat, bevezetés

„Ön olyan terméket készül megvenni, amely összetett és megértése nehéz lehet”

„Milyen termékről van szó?”

Termék típusa, célja, befektetési eszközök

A szolgáltatás feltételei, futamidő, stb.

„Milyen kockázatai vannak a terméknek és mit kaphatok cserébe?”

Befektetési kockázat, összesített kockázati mutató

Kifizetés korlátai

„Mi történik, ha a biztosító nem tud fizetni?”

„Milyen költségek merülnek fel?”

„Meddig tartsam meg a terméket és mit kaphatok cserébe?”

„Hogyan tehetek panaszt?”

„További fontos információk”

Biztosítási alapú befektetési termékekkel kapcsolatos többletkövetelmények

Kockázattűrő képesség

Azért, hogy a biztosító alkalmas terméket ajánlhasson, be kell szerezni az ügyfél nyilatkozatát:

- Befektetési területtel összefüggő ismereteiről
- Pénzügyi helyzetéről
- Veszteségviselési képességeiről
- Befektetési céljairól
- Kockázattűréséről

Az Aegonnál ez az igényfelmérő része, nem külön nyilatkozat

- **Alkalmasságra vonatkozó nyilatkozat - termékismertető**

The screenshot shows a web browser window with the URL 'gon.hu/FEMobile/#1'. The page title is 'Aegon | Alkuzsi és Banki Igazg...'. The browser tabs include 'AEGON Frontend v3.72.1.17...'. The questionnaire consists of several sections:

- Hogyan értékeli Ön a saját pénzügyi ismereteinek szintjét?**
 - Nincs semmilyen befektetési ismeretem és tapasztalatom.
 - Nem tanultam pénzügyi ismereteket, de tapasztalt vagyok a befektetések területén.
 - Jártas vagyok a befektetési területen, de szívesen fogadok el tanácsokat.
 - Pénzügyi ismereteim alaposak és döntéseimhez nem szükségesek javaslatok.
- Szeretne-e befektetési döntéseket hozni a megtakarításaival kapcsolatban?**
 - Igen
 - Nem
 - Jelenleg nem tudom eldönteni
- A megtakarításos életbiztosításon belül a kockázati költségeket minimalizálni szeretné-e?**
 - Igen
 - Nem
- Nyilatkozat a pénzügyi kockázattűrési hajlandóságról**
 - Olyan ügyfél vagyok, aki hosszú távon, a várhatóan nagyon alacsony hozam elérése érdekében nagyon alacsony kockázatot hajlamosan alacsony hozamkilátásokat is tudomásul veszem. Számomra elfogadhatatlan, hogy a befektetésem értéke ingadozzon. Feltéve, hogy a befektetésem megőrizzze értékét.

At the bottom of the questionnaire, there are navigation buttons: a left arrow, a button labeled 'Műveletek', and a right arrow. The browser's taskbar at the bottom shows icons for a media player, Google Chrome, a messaging app, a calendar, and Microsoft Word. The text 'HU' is visible in the bottom right corner of the browser window.

Biztosítási alapú befektetési termékekkel kapcsolatos többletkövetelmények

Kockázattűrő képesség

The screenshot displays a web browser window with the URL <http://frontend.aegon.hu/FEMobile/#1>. The page title is "Nyilatkozat a pénzügyi kockázatvállalási hajlandóságról". It contains a list of seven risk levels, each with a radio button and a description of the user's risk tolerance. Below the list is a section titled "Ajánlás" with two questions: "Hasznosnak találta az igényfelmérő kitöltését?" (answered "Igen") and "Hogyan értékelné a beszélgetést egy 1-10-es skálán?" (answered "10"). The browser's taskbar at the bottom shows various application icons and the system tray with the date 2018.02.28 and time 8:48.

Nyilatkozat a pénzügyi kockázatvállalási hajlandóságról

- Olyan ügyfél vagyok, aki hosszú távon, a várhatóan nagyon alacsony hozam elérése érdekében nagyon alacsony kockázatot hajlandó vállalni. A nagyon alacsony hozamkilátásokat is tudomásul veszem. Számomra elfogadhatatlan, hogy a befektetésem értéke ingadozzon. Fontos, hogy befektetésem megőrizze értékét.
- Olyan ügyfél vagyok, aki hosszú távon, a várhatóan alacsony hozam elérése érdekében alacsony kockázatot hajlandó vállalni. Az alacsonyabb hozamkilátásokat is tudomásul veszem. Számomra elfogadhatatlan, hogy a befektetésem értéke ingadozzon.
- Olyan ügyfél vagyok, aki hosszú távon, a várhatóan mérsékelt hozam elérése érdekében mérsékelt kockázatot hajlandó vállalni. Kisebb-nagyobb átmeneti hozam ingadozásokat elfogadhatónak tartok.
- Olyan ügyfél vagyok, aki hosszú távon, a várhatóan közepes hozam elérése érdekében közepes kockázatot hajlandó vállalni. Kisebb-nagyobb átmeneti hozam ingadozásokat elfogadhatónak tartok.
- Olyan ügyfél vagyok, aki hosszú távon, a várhatóan jelentős hozam elérése érdekében jelentős kockázatot hajlandó vállalni. Kifejezetten hosszú távon gondolkodom a befektetésemet illetően.
- Olyan ügyfél vagyok, aki hosszú távon, a várhatóan magas hozam elérése érdekében magas kockázatot hajlandó vállalni. Vállalalom annak kockázatát, hogy befektetésem értéke akár jelentős mértékben csökkenhet. Kifejezetten hosszú távon gondolkodom a befektetésemet illetően.
- Olyan ügyfél vagyok, aki hosszú távon, a várhatóan nagyon magas hozam elérése érdekében nagyon magas kockázatot hajlandó vállalni. Vállalalom annak kockázatát, hogy befektetésem értéke akár jelentős mértékben csökkenhet. Hajlandó vagyok annak a magas kockázatát is vállalni, hogy szélsőséges esetben akár a befektetett összeget teljes egészében is elveszíthetem Kifejezetten hosszú távon gondolkodom a befektetésemet illetően.

Ajánlás

Hasznosnak találta az igényfelmérő kitöltését?

Hogyan értékelné a beszélgetést egy 1-10-es skálán?

Műveletek

Köszönöm a figyelmet!

dr. Szeitz Szilvia
30-817-1776
szeitz.szilvia@aegon.hu

