

**A Magyar Nemzeti Bank 10/2024. (IX.24.) számú ajánlása
a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítése során alkalmazandó
minőségbiztosítási hívások részletes szabályairól**

I. Az ajánlás célja és hatálya

Az ajánlás célja a biztosítási alapú befektetési termékek (a továbbiakban: IBIP) értékesítése során felmerülő félreértékesítések azonosításával és megelőzésével kapcsolatban a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) elvárásainak megfogalmazása, ezáltal csökkentve az ügyfélkár kockázatát és egyúttal növelve mind az IBIP termékekbe, mind pedig a biztosítási szektorba vetett ügyfélbizalmat.

A cél olyan elvárások, követendő jó gyakorlatok rögzítése, amelyek segítenek az ügyfelek valós igényeinek megfelelően létrejövő, hosszú futamidejű etikus IBIP szerződések létrejöttében és ezáltal stabil portfólió kiépítésében.

Az ajánlás kidolgozása során figyelembevételre kerültek a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvénynek (a továbbiakban: Bit.) rendelkezései, 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 rendelet (a továbbiakban: IBIP rendelet).

Az ajánlás címzettjei a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 39. § (1) bekezdés i) pontja alapján az MNB pénzügyi közvetítőrendszer felügyeleti hatáskörébe tartozó független biztosításközvetítők (a továbbiakban: alkusz) és többes ügynökök (a továbbiakban együtt: közvetítő), valamint azon biztosítók, amelyek tevékenysége az IBIP-ek terjesztésére és szolgáltatás nyújtására irányul.

Amennyiben az IBIP értékesítője a biztosító Bit. 4. § (1) bekezdés 34. a) pontja szerinti ügynöke, akkor a jogszabályoknak való megfelelés a biztosító felelőssége, ugyanakkor a biztosító megbízásából a megfeleléshez szükséges intézkedéseket az ügynökre vonatkozóan – akár részben – maga az ügynök is meghatározhatja, elvégezheti.

Jelen ajánlás a jogszabályi rendelkezésekre teljeskörűen nem utal vissza az elvek és elvárások megfogalmazásakor, az ajánlás címzettjei a kapcsolódó jogszabályi előírásoknak való megfelelésre azonban természetesen továbbra is kötelesek.

Jelen ajánlás adatkezelési, adatvédelmi kérdésekben iránymutatást nem fogalmaz meg, a személyes adatok kezelése vonatkozásában semmilyen elvárást nem tartalmaz, és az abban foglalt követelmények semmilyen módon nem értelmezhetők személyes adatok kezelésére vonatkozó felhatalmazásnak. Az ajánlásban rögzített felügyeleti elvárások teljesítésével összefüggésben történő adatkezelés kizárólag a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések betartásával végezhető.

II. Értelmező rendelkezések

1. Jelen ajánlás alkalmazásában:

a) *minta*: a folyamatos és egyszeri díjas biztosítások külön-külön, legalább 20 százalékának megfelelő szerződések, amennyiben a minta magas arányban mutat anomáliát, úgy a minta aránya az anomália kezeléséhez szükséges mértékig növelendő;

b) *belépő minőségbiztosítási hívás*: a biztosítási alapú befektetési termékre vonatkozó biztosítási szerződés megkötésére irányuló ajánlat létrejöttét követően lebonyolított, minőségbiztosítási célokat szolgáló telefonhívás;

c) *kilépő minőségbiztosítási hívás*: a biztosítási alapú befektetési termékre vonatkozó biztosítási szerződés visszavásárlására, díjmentesítésére vagy – amennyiben lehetséges – díjszűneteltetésére irányuló, a biztosító által meghatározott módon és formában benyújtott kérelem esetén lebonyolított, minőségbiztosítási célokat szolgáló telefonhívás;

d) *ügyfél*: a biztosítási szerződés Bit. 4. § (1) bekezdés 33. pontjában meghatározott fogalom szerinti szerződője;

e) *biztosítási alapú befektetési termék*: a Bit. 4. § (1) bekezdés 133. pontja szerinti fogalom.

2. Az 1. pontban nem definiált fogalmak a Bit.-ben és az IBIP rendeletben meghatározottak szerint értelmezendők.

III. A minőségbiztosítási hívásokkal kapcsolatos elvárások

3. Az MNB elvárja, hogy a közvetítő belépő minőségbiztosítási hívás alkalmazásával megbizonyosodjon arról, hogy az ügyfél tisztában van a biztosítási alapú befektetési termékre vonatkozó biztosítási szerződés megkötésével, hosszú távon vállalt – akár rendszeres – kötelezettségeivel, valamint ennek során meggyőződjön arról, hogy az ajánlat az ügyfél üzleti akaratát helyesen tartalmazza-e. Belépő minőségbiztosítási hívás elvárt minden alábbiak szerinti esetben:

- a) ha a félreértékesítés gyanúja felmerül,
- b) éves vagy féléves díjfizetésű és az átlagosnál magasabb, legalább 1 millió forintot elérő éves díjú szerződés esetén,
- c) ahol felmerülhet, hogy az ügyfél egyszeri megtakarítási igényéhez egy rendszeres díjfizetésű biztosítási szerződés került rögzítésre,
- d) ajánlott tartási idő felénél rövidebb időre kötött szerződés esetén,
- e) magas, 20%-ot meghaladó kockázati díjrésszel kötött IBIP szerződés esetén,
- f) díjszűneteltetett, díjmentesített, díjcsökkentett előzményszerződés esetén,
- g) a biztosítóval korábban kötött, élő vagy reaktiválható IBIP szerződés esetén, valamint
- h) ha az ügyfél életkora alapján kérdéses lehet a megkötött biztosítás megfelelősége.

Az MNB elvárja, hogy az a)-h) pontokon túli esetekben a közvetítő mintavétellel végezzen belépő minőségbiztosítási hívást. A minta meghatározásakor az a)-h) pontok szerinti szerződések nem vehetők figyelembe. Elvárt, hogy a közvetítő a mintát – kockázatérzékenységi alapon – úgy határozza meg, hogy az az élethosszig tartó (whole life) szerződések legalább 40 százalékára terjedjen ki.

4. Az MNB elvárja, hogy a közvetítő az ügyfél megkeresését a 3. pontban meghatározott esetekben, valamint a mintavételbe került ajánlatok tekintetében a szerződéskötés során megadott telefonos elérhetőségen kísérelje meg és ennek keretében az első hívást az ajánlati dokumentáció ügyfél általi aláírásától számított 5. munkanapig kezdeményezze. Amennyiben az első hívás sikertelen, úgy az MNB elvárja, hogy a közvetítő a második hívást az első hívástól számított legalább egy munkanap elteltével kísérelje meg.

5. Az MNB elvárja, hogy a közvetítő az ügyféllel folytatott minőségbiztosítási hívás során úgy járjon el, hogy annak megtörténte utólag bizonyítható legyen. Elvárt, hogy a közvetítő a minőségbiztosítási hívás során elhangzottak lényegi tartalmát, az ajánlatadással összefüggő releváns információkat dokumentálja.

6. Az MNB elvárja, hogy a közvetítő a belépő minőségbiztosítási hívások megtörténtét igazoló, 5. pont szerinti bizonyítékot az ügyfél általi igényérvényesítésre nyitva álló ideig őrizze meg.

7. Amennyiben a közvetítő álláspontja szerint a belépő minőségbiztosítási hívás során az ügyfél által megadott válaszok tartalma bármely, a szerződés megkötése szempontjából lényeges szerződéses feltétellel nyilvánvalóan nem egyezik meg, az MNB elvárja, hogy a közvetítő ennek tényét a belépő minőségbiztosítási hívástól számított 3 munkanapon belül jelezze a biztosító felé. Az MNB elvárja továbbá, hogy a közvetítő a továbbiakban az ügyféllel és a biztosítóval egyeztetve, továbbra is az ügyfél érdekeit szem előtt tartva járjon el. A biztosító kérésére a közvetítő a minőségbiztosítási hívás megtörténtét igazoló, 5. pont szerinti bizonyítékot és az eset lényeges körülményeit megosztja a biztosítóval.

8. Amennyiben a közvetítő által jelzett eltérés a biztosító megítélése szerint is fennáll, az MNB elvárja, hogy a biztosító igazolható módon tájékoztassa az ügyfelet a 7. pont szerinti eltérésről és e tájékoztatás keretében hívja fel a figyelmét a Bit. 122. § (1) bekezdése szerinti felmondási jogára. Amennyiben a szerződés már létrejött, és az ügyfél élt a Bit. 122. § (1) bekezdése szerinti felmondási jogával, az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a Bit. 4. melléklet A) rész 18. pontjában megjelölt költséget a biztosító nem számítja fel az ügyfélnek.

9. A belépő minőségbiztosítási hívást a közvetítő általi ügyfélmegkeresések vonatkozásában az ügyfél által kezdeményezett visszahívással, illetve az ügyfél közreműködésének hiányában is teljesítettnek kell tekinteni. Az ügyfél által kezdeményezett minőségbiztosítási hívásokra az MNB elvárja a 3.-8. pontokban foglaltak alkalmazását.

10. Amennyiben a belépő minőségbiztosítási hívás a 4. pontban meghatározott határidőig nem kerül lebonyolításra, elvárt, hogy a közvetítő ennek tényét az ajánlati dokumentáció ügyfél általi aláírásától számított 8. munkanapig jelezze a biztosító felé.

11. Az MNB elvárja, hogy a biztosító a 10. pontban foglalt tájékoztatást követő 3 munkanapon belül a belépő minőségbiztosítási hívást legalább egyszer megkísérelje, és a 3.-8. pontokban foglaltak szerint járjon el, azzal, hogy amennyiben eltérést azonosít, úgy a 8. pontban foglaltak szerint tájékoztassa az ügyfelet.

12. A biztosító és a közvetítő írásban megállapodhatnak abban, hogy a 3.-8. pontokban foglalt kötelezettségeket közvetlenül a biztosító teljesíti az általa vagy ügynöke által értékesített szerződések esetén alkalmazandó eljárásrendnek megfelelően, azzal, hogy a 4. pont szerinti 5 munkanapos határidő 10 munkanapra módosul, továbbá ezen hívások megfelelnek az 14. pontban szereplő, az adott közvetítő ajánlataira vonatkozó előírásoknak. Az MNB elvárja, hogy a megállapodás kitérjen arra, hogy a biztosító az általa a közvetítő megbízásából elvégzett minőségbiztosítási hívásokról legalább havonta, dokumentált módon tájékoztatást nyújtson a közvetítőnek.

13. Az MNB elvárja, hogy a közvetítő a belépő minőségbiztosítási hívás során az alábbi témaköröket érintően – feltéve, hogy az ügyfél által megkötött szerződésre az adott témakör értelmezhető – az 1. melléklet szerinti, vagy azzal azonos tartalommal, de önállóan kialakított kérdések alkalmazásával – az ügyfél azonosítását követően – megbizonyosodjon arról, hogy az ügyfél tisztában van a szerződése főbb jellemzőivel:

- a) a biztosításkötés és megtakarítás célja és célzott tartama;
- b) a megkötendő szerződés tartama (az ajánlati dokumentáció szerint), a termék hosszútávú befektetési jellege;

- c) a megkötendő szerződésben/ajánlaton szereplő biztosítási díj összege és a díjfizetés gyakorisága, a megtakarítási céllal és az ügyfél teherviselőképességével való összhangja;
- d) az ügyfél meglévő és korábban megszünt biztosítási alapú befektetési termékre vonatkozó szerződése, a jelenleg kötött szerződés korábbi, illetve más megtakarításokhoz való viszonya;
- e) a megkötendő szerződés hozzáférhetősége (teljes és részleges visszavásárlás lehetősége) és az ahhoz kapcsolódó költségek; valamint
- f) a befektetési kockázatok viselése.

14. Az MNB elvárja, hogy a biztosító az általa, illetve az ügynöke – ideértve a biztosításközvetítői tevékenységet ügynökként végző, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVIII. törvény hatálya alá tartozó hitelintézetet és a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény hatálya alá tartozó egyetemes postai szolgáltatót is – által értékesített szerződések esetében a 3. pont szerint járjon el, míg a közvetítő által értékesített szerződések esetében az 1.a) alpont szerinti mintavétellel választott esetekben végezze el a belépő minőségbiztosítási hívást. A mintavételnél azon szerződéseket, amelyek kapcsán a közvetítő jelzése alapján a biztosító a szerződés megkötése szempontjából lényeges szerződéses feltételben és a minőségbiztosítási hívás során elhangzott információkban eltérést állapított meg, figyelmen kívül kell hagyni.

15. Az ügyfél többszöri hívásának megelőzése érdekében a biztosító a közvetítő által értékesített és a mintavétel során kiválasztott szerződések esetében meggyőződik arról, hogy a közvetítő a minőségbiztosítási hívást még nem végezte el. Amennyiben a biztosító a közvetítő által értékesített szerződések közül mintavétellel olyan szerződéseket választ, amelyekre vonatkozóan a közvetítő már elvégezte a 3. pont szerinti minőségbiztosítási hívást, a biztosító – a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések figyelembevételével – beszerzi a hívás minőségbiztosítási szempontú értékeléséhez szükséges információkat.

16. A biztosító által végzett, 3. pont szerinti belépő minőségbiztosítási hívásokra egyebekben a 4.-9. és a 13. pontokban foglaltak alkalmazása elvárt, azzal, hogy ahol a jelen ajánlás közvetítőt nevesít, azon biztosítót kell érteni.

17. Az MNB elvárja, hogy a biztosító az alábbi esetekben kilépő minőségbiztosítási hívás alkalmával bizonyosodjon meg arról, hogy az ügyfél a valóságnak megfelelő információk birtokában, szándékaival ellentétes biztosításértékesítői ráhatástól mentesen előterjesztett kérelmével kezdeményezte a szerződése visszavásárlását, díjmentesítését vagy díjszüneteltetését és e körben tisztában van a szerződés idő előtt történő visszavásárlásával, díjmentesítésével vagy díjszüneteltetésével kapcsolatban felmerülő valamennyi költséggel és egyéb hátrányos következménnyel:

- a) az ügyfél a visszavásárlás összegét másik szerződésre kéri teljesíteni, vagy
- b) az ügyfél rendelkezik fél éven belül kötött másik IBIP szerződéssel.

Az MNB elvárja, hogy az a) és b) pontokon túli esetekben a biztosító mintavétellel végezzen kilépő minőségbiztosítási hívást. A minta meghatározásakor az a) és b) pont szerinti szerződések nem vehetők figyelembe.

18. Az MNB elvárja, hogy a biztosító a 17. pontban foglaltakat az adott termékre vonatkozó általános szerződési feltételekben meghatározott módon, a visszavásárlásra, díjmentesítésre vagy díjszüneteltetésre irányuló kérelem beérkezését követő legrövidebb, lehetőleg még a kérelem teljesítésére nyitva álló határidőn belül, de ennek hiányában is legfeljebb 30 napon belül teljesítse.

19. Az MNB jó gyakorlatnak tartja, ha a biztosító a 17. pont szerinti kilépő minőségbiztosítási hívás sikertelen kísérlete esetén további egy alkalommal, legalább 1 munkanap eltéréssel újabb hívást kezdeményez.

20. Az 5.-6. pontokban foglaltak alkalmazása a kilépő minőségbiztosítási hívások esetén is elvárt, azzal, hogy közvetítő alatt biztosítót, illetve belépő minőségbiztosítási hívás alatt kilépő minőségbiztosítási hívást kell érteni.

21. Az MNB elvárja, hogy a biztosító a kilépő minőségbiztosítási hívást legalább a 2. mellékletben foglalt kérdések vagy azonos tartalommal, de önállóan kialakított kérdések alkalmazásával teljesítse.

22. Az MNB elvárja, hogy a biztosító a 17. pont szerinti telefonhívás alkalmával az ügyfél által meghozott döntés megalapozottságának ellenőrzése érdekében – az ügyfél azonosítását követően –:

- a) hangsúlyosan felkérje az ügyfelet, hogy azonosítsa a visszavásárlási/díjmentesítési/díjszüneteltetési igény okát a következő kategóriák szerint: másik megtakarítási jellegű biztosítás megkötése, élethelyzet vagy jövedelmi helyzet megváltozása, más típusú befektetés vagy megtakarítás, egyéb; továbbá
- b) tárja fel eredeti igényét, megtakarítási célját; és
- c) tájékoztatást adjon:
 - ca) a szerződés tartamának lejáratát megelőzően történő megszüntetéshez kapcsolódó költségekről és a kapcsolódó lehetséges adójogi hátrányokról (így különösen adott esetben az igénybe vett adójóváírás emelt összegű visszafizetésére vonatkozó kötelezettség, kamatadóval kapcsolatos hátrányos következmények),
 - cb) a díjmentesítés, díjfizetés szüneteltetésének – adott szerződés tartalmától függő – lehetőségeiről, a kapcsolódó költségekről, hátrányokról,
 - cc) a rendszeres díj csökkentésének esetleges lehetőségéről, és a kapcsolódó költségekről, valamint
 - cd) amennyiben az ügyfél a meglévő szerződésének megszüntetését egy új szerződés megkötéséhez kapcsolódóan tervezi, úgy – amennyiben az új szerződés is az adott biztosítóhoz kapcsolódik – adjon tájékoztatást az új szerződéshez kapcsolódó költségekről, hangsúlyozva azt, hogy ebben az esetben akár számottevő anyagi veszteség érheti ahhoz képest, mintha a meglévő szerződését nem szüntetné meg.

23. Amennyiben a kilépő minőségbiztosítási hívás során az ügyfél az általa megadott válaszok alapján kérelmét vissza kívánja vonni, úgy az MNB elvárja, hogy a biztosító az ügyfél érdekeit szem előtt tartva, méltányosan járjon el.

24. Az MNB elvárja, hogy a közvetítő és a biztosító a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítése során a jelen ajánlás szerinti minőségbiztosítási hívásokról nyilvántartást vezessen.

25. Az MNB elvárja, hogy a 24. pontban meghatározott nyilvántartás – a szerződés azonosítására alkalmas adatokon (szerződő neve, közvetítő neve, termék neve, szerződés tartama, biztosítási díj gyakorisága és összege, ajánlattétel időpontja) kívül – tartalmazza:

- a) a belépő minőségbiztosítási hívás(ok) időpontját, a 9. pontban foglalt esetben az ügyfél által kezdeményezett visszahívás időpontját, sikertelen hívás esetén a sikertelenség okát, így különösen, ha az ügyfél nem volt elérhető vagy nem volt együttműködő;
- b) a belépő minőségbiztosítási hívás eredményét, vagyis azt, hogy a szerződés megkötése szempontjából lényeges szerződéses feltételek az ügyfél válaszaival egyértelműen

összhangban voltak-e, amennyiben nem, úgy közvetítő esetében a biztosító értesítésének pontos időpontját;

- c) a kilépő minőségbiztosítási hívás időpontját, sikertelen hívás esetén a sikertelenség tényének feltüntetésével;
- d) a visszavásárlás, díjmentesítés vagy díjszüneteltetés okát (választható okok: másik megtakarítási jellegű biztosítás megkötése, élethelyzet vagy jövedelmi helyzet megváltozása, más típusú befektetés vagy megtakarítás, egyéb), adott esetben az ügyfélnek a válasz megtagadására irányuló nyilatkozatát; valamint
- e) a hívás minőségbiztosítási szempontból történő kiválasztásának okát (kötelező eset/mintavétel).

IV. Záró rendelkezések

26. Az ajánlás a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 13. § (2) bekezdés i) pontja szerint kiadott, a felügyelt pénzügyi szervezetekre kötelező erővel nem rendelkező szabályozó eszköz. Az MNB által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, az MNB jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.

27. Az ajánlásnak való megfelelést az MNB az általa felügyelt pénzügyi szervezetek körében az ellenőrzési és monitoring tevékenysége során figyelemmel kíséri és értékeli, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.

28. Az MNB felhívja a figyelmet arra, hogy a pénzügyi szervezet az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben a pénzügyi szervezet jogosult feltüntetni, hogy vonatkozó szabályzatában foglaltak megfelelnek az MNB által kiadott vonatkozó számú ajánlásnak. Amennyiben a pénzügyi szervezet csupán az ajánlás egyes részeit kívánja szabályzataiban megjeleníteni, úgy az ajánlásra való hivatkozást kerülje, illetve csak az ajánlásból átemelt részek tekintetében alkalmazza.

29. Az MNB a jelen ajánlás alkalmazását 2025. január 1. napjától várja el az érintett pénzügyi szervezetektől.

Dr. Matolcsy György sk.
a Magyar Nemzeti Bank elnöke

A belépő minőségbiztosítási hívás során érintendő témakörök és alkalmazható mintakérdések

A belépő minőségbiztosítási hívásoknak legalább az alábbi témaköröket kell lefednie:

- 1) biztosításkötés és megtakarítás célja és célzott tartama;
- 2) a megkötendő szerződés tartama (az ajánlati dokumentáció szerint), a termék hosszútávú befektetési jellege;
- 3) a megkötendő szerződésben/ajánlaton szereplő biztosítási díj összege és a díjfizetés gyakorisága, megtakarítási céllal és az ügyfél teherviselőképességével való összhangja;
- 4) meglévő és korábban megszűnt biztosítási alapú befektetési termékre vonatkozó szerződése, valamint a jelenleg kötött szerződés korábbi, illetve más megtakarításokhoz való viszonya;
- 5) a megkötendő szerződés hozzáférhetősége (teljes és részleges visszavásárlás lehetősége) és az ahhoz kapcsolódó költségek; valamint
- 6) befektetési kockázatok viselése.

Az ügyfél válaszait önállóan ismerteti, szükség esetén a válaszadás kérdésekkel segíthető. A hívást úgy kell végezni, hogy az alapján egyértelműen meg lehessen győződni a fenti – és az ügyfél szerződése vonatkozásában értelmezhető – témakörök érintése révén, hogy az ügyfél a megkötött szerződés lényegét érti, a részleteivel tisztában van és az a céljának és igényeinek megfelelő.

Mintakérdések a témakörök lefedéséhez:

1. Mi a befektetésének/megtakarításának a célja, konkrét összege?
2. Milyen biztosítási díjjal köti meg a szerződését, továbbá milyen díjfizetési gyakoriságot választott? Hosszútávon tudja-e vállalni ezen díjfizetési kötelezettséget?
3. Milyen időtávra köti szerződését? Tudja-e, hogy legalább hány évig javasolt megtartani (fizetni) a szerződést? Tisztában van azzal, hogy a szerződésnek a javasolt megtartási idő előtti megszüntetése az Ön számára hátrányos lehet?
4. Van-e Önnek jelenleg megtakarítási jellegű életbiztosítási szerződése? Amennyiben igen, úgy tervezi-e annak megszüntetését vagy a díjfizetésének módosítását a jelen szerződés megkötéséhez kapcsolódóan? Fél éven belül sor került-e korábbi megtakarítási jellegű életbiztosítási szerződése megszüntetésére, amennyiben igen, úgy a szerződés megszüntetése és további fenntartásának hosszútávú és rövid hatásai (pl. költségek) számszakilag bemutatásra, összehasonlításra kerültek-e? (Amennyiben a hívást lebonyolító biztosító/közvetítő az ügyfél meglévő szerződése vonatkozásában információval rendelkezik, úgy ezen információkat a hívásban elhangzó tájékoztatás során az ügyfél érdekei szerint használja fel, segítse az ügyfelet a számára optimális döntési pontok – pl. korábbi szerződés díjemelése, reaktiválása - megértésében.)
5. Tisztában van-e azzal, hogy lejárat előtti felvételkor, különböző időtávokon a befizetett összegek nagyságrendileg mekkora mértékéhez férhet hozzá?
6. Ön kockázatkerülőnek vagy kockázatvállalónak tartja magát? Tisztában van-e azzal, hogy befektetési egységekhez kötött életbiztosítás esetén a befektetési kockázatot Ön viseli?

A kilépő minőségbiztosítási hívás során alkalmazandó kérdések

A kilépő minőségbiztosítási hívásoknak legalább az alábbi témaköröket kell lefednie:

- a) hangsúlyosan felkérje az ügyfelet, hogy azonosítsa a visszavásárlási/díjmentesítési/díjszüneteltetési igény okát a következő kategóriák szerint: másik megtakarítási jellegű biztosítás megkötése, élethelyzet vagy jövedelmi helyzet megváltozása, más típusú befektetés vagy megtakarítás, egyéb; továbbá
- b) tárja fel eredeti igényét, megtakarítási célját;
- c) tájékoztatást adjon:
 - ca) a szerződés tartamának lejáratát megelőzően történő megszüntetéshez kapcsolódó költségekről és a kapcsolódó lehetséges adójogi hátrányokról (így különösen adott esetben az igénybe vett adójóváírás emelt összegű visszafizetésére vonatkozó kötelezettség, kamatadóval kapcsolatos hátrányos következmények),
 - cb) a díjmentesítés, díjfizetés szüneteltetésének – adott szerződés tartalmától függő – lehetőségeiről, a kapcsolódó költségekről, hátrányokról,
 - cc) a rendszeres díj csökkentésének esetleges lehetőségéről, s a kapcsolódó költségekről, valamint
 - cd) amennyiben az ügyfél a meglévő szerződésének megszüntetését egy új szerződés megkötéséhez kapcsolódóan tervezi, úgy – amennyiben az új szerződés is az adott biztosítóhoz kapcsolódik – mindenképp adjon tájékoztatást az új szerződéshez kapcsolódó költségekről, mivel ebben az esetben számottevő anyagi veszteség érheti az ügyfelet ahhoz képest, mintha a meglévő szerződését nem szüntetné meg.

Mintakérdések a témakörök lefedéséhez:

1. Milyen céllal kötötte a most megszüntetni/díjmentesíteni/díjszüneteltetni kívánt biztosítási szerződését? Elérte-e a szerződéskötéskori célját?
2. Mi az oka a szerződés visszavásárlásának/díjmentesítésének/díjszüneteltetésének? *(választható: másik megtakarítási jellegű biztosítás megkötése, élethelyzet/jövedelmi helyzet megváltozása, más típusú befektetés/megtakarítás, egyéb; az „egyéb” kategória választása esetén az intézménynek törekednie kell a pontos ok feltárására)*
3. Amennyiben a jelenlegi szerződés megszüntetése/díjmentesítése/díjszüneteltetése másik megtakarítási jellegű biztosítás megkötéséhez kapcsolódik, úgy: az új szerződés megkötése eredetileg az Ön kezdeményezésére vagy közvetítői megkeresés alapján indult, illetve a régi szerződés megtartásának vagy új szerződés kötése mellett a régi szerződés megszüntetésének az elérni kívánt célokra gyakorolt hatása számszakilag összehasonlításra/bemutatásra került-e?
4. Tisztában van-e azzal, hogy a szerződésének lejárat előtti megszüntetése/díjmentesítése/díjszüneteltetése mekkora költséggel jár? *(Ebben a pontban az ügyfelet a visszavásárlás értékéről és a megszüntetéshez kapcsolódó pontos költségekről szükséges tájékoztatni, amennyiben az nem ismert előtte.)*
5. Visszavásárlási kérelem esetén, amennyiben a szerződés esetében a díjfizetés szüneteltetésének lehetősége biztosított: Tisztában van-e azzal, hogy a szerződésének díjfizetése szüneteltethető? *(Ebben*

a pontban az ügyfelet a szüneteltetéshez kapcsolódó lehetőségekről és annak pontos költségeiről is szükséges tájékoztatni, amennyiben az nem ismert előtte.)

6. Amennyiben a szerződés esetében a díjcsökkentés lehetősége biztosított: Tisztában van-e azzal, hogy lehetősége van a rendszeresen fizetendő biztosítási díjának csökkentésére? *(Ebben a pontban az ügyfelet a díjcsökkentéshez kapcsolódó lehetőségekről és annak pontos költségeiről is szükséges tájékoztatni, amennyiben az nem ismert előtte.)*