



**A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Felügyeleti Tanácsának  
4/2008. (XII.04) számú ajánlása**

**A közvetítői tevékenységgel kapcsolatos visszaélések megelőzéséről, a közvetítők  
ellenőrzéséről, pénzkezelési és dokumentációs kérdéseiről**

**I. Az ajánlás célja és hatálya**

1. **Az ajánlásban foglalt elvárások követése a pénzügyi piacok stabilitásának megőrzésén túl a pénzügyi szervezetek ügyfeleinek alapvető érdekeit is szolgálja, ezért indokolt, hogy a szervezet azt a saját tevékenységében érvényesítse.**
2. Az ajánlásban megfogalmazott véleménynek jogi ereje, kötelező tartalma nincs.
3. **Jelen ajánlás célja** a közvetítői tevékenység területén:
  - egyrészt az ügyfelek érdekei védelmének megfelelő eljárások meghatározása,
  - másrészt a pénzügyi piacokon az egyes pénzügyi szervezetek által már alkalmazott prudens gyakorlatok ismertetése.
  - a jogellenes magatartások megelőzése és megakadályozása, a közvetítők által elkövetett visszaélések megelőzése.
4. **Az ajánlás alkalmazásával kapcsolatos várakozás:**
  - a prudens működés követelményének érvényre juttatása,
  - a jogszabályi előírások betartásának elősegítése,
  - a működési, reputációs és jogi kockázatok csökkentése,
  - a stabilitás, kiszámíthatóság és a tisztességes verseny előmozdítása,
  - a közvetítők által elkövetett visszaélések csökkenése,
  - az ügyfelek szerződésben rögzített érdekének érvényre juttatása, a későbbi jogviták elkerülésének elősegítése,
  - az ügyfelek, valamint a tulajdonosi érdekek megfelelő védelemben részesítése.
5. **Az ajánlás címzettjei azok a pénzügyi szervezetek, melyek az ország területén hatályos jogi szabályozás szerint hitelintézeti vagy biztosítási és azzal közvetlenül összefüggő tevékenységre jogosultak, így:**
  - a pénzügyi intézmények:
    - bank;
    - szakosított hitelintézet;
    - szövetkezeti hitelintézet;
    - pénzügyi vállalkozás;
  - a biztosítók:

- biztosító részvénytársaság;
- biztosító szövetkezet;
- biztosító egyesület.

Az ajánlásban megfogalmazott elvárások értelmezhetők és alkalmazhatók a tőkepiaci, illetve a magán- és önkéntes nyugdíjpénztári, önszegélyező és egészségpénztári szolgáltatások közvetítésével összefüggésben is.

#### 6. Az ajánlásban megfogalmazottakat meghatározó normaanyag:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény a pénzügyi szolgáltatás közvetítésével összefüggő szabályai (Hpt.);
- a biztosítókról és biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.), biztosításközvetítésre vonatkozó szabályai;
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény
- a pénzmosás és terrorizmus finanszírozás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (Pmt.)
- az IAIS által 2006 októberében kiadott „Guidance paper on preventing, detecting and remedying fraud in insurance” ajánlás

#### 7. Az ajánlás szempontjából **pénzügyi szolgáltatás közvetítése (ügynöki tevékenység)** a pénzügyi szervezet javára, nevében, felelősségére és kockázatára folytatott tevékenység, amelynek célja a pénzügyi szervezet pénzügyi szolgáltatási, illetőleg kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységének megbízási szerződés keretében történő végzése. Az ilyen ügynöki tevékenységet –utalva a Hpt. jogszabályhelyének megnevezésére- „a./ típusú” ügynöknek nevezik. A Felügyeletnek tudomása van róla, hogy az ajánlás kiadása idején egyeztetés alatt áll a Hpt. módosítására irányuló törvényjavaslat, melynek Országgyűlés általi megszavazása esetén pénzügyi közvetítő a jogszabály alapján függő ügynök, független ügynök, valamint pénzügyi intézmény lehet. Amennyiben az említett jogszabályváltozás elfogadásra kerül, jelen ajánlás hatálya ki fog terjedni a felsorolt pénzügyi közvetítőkre is, kiemelten a függő ügynökökre.

Az ajánlás szempontjából **biztosításközvetítői tevékenység:** a biztosítási szerződés létrehozására irányuló rendszeres, üzletszerű tevékenység. E tevékenység kiterjed a biztosítási szerződések megkötésének elősegítésére, biztosítási termékek ismertetésére, ajánlására, az ezzel kapcsolatos felvilágosításra, illetve a biztosítási szerződések megkötésére, a biztosítási szerződések értékesítésének szervezésére, továbbá a biztosítási szerződések lebonyolításában és teljesítésében való közreműködésre.

Az ajánlás szempontjából a **függő biztosításközvetítő** egy biztosító biztosítási termékeit, vagy több biztosító egymással nem versengő biztosítási termékeit közvetíti. Független biztosításközvetítőnek minősül az a biztosításközvetítő is, aki a közvetítést a főtevékenységéhez kapcsolódó termékre vagy szolgáltatásra vonatkozóan, azt kiegészítő tevékenységként végzi, amennyiben az ügyféltől biztosítási díjat, a biztosítótól pedig az ügyfélnek járó összeget nem vesz át. A függő biztosításközvetítő a biztosítási szerződést a biztosítóval fennálló munkaviszonya keretében vagy a biztosító megbízása alapján közvetíti.

Az ajánlás a közvetítő tevékenység megnevezés használata során a fenti **három** tevékenységet érti együttesen, ugyanakkor egyes szabályok a független biztosításközvetítőkre is értelmezhetők, illetve alkalmazhatók, különös tekintettel a nagy létszámú ügynöki hálózattal rendelkező független biztosításközvetítők esetében.

8. **Az ajánlás alkalmazása szempontjából** ügyfélnek **minősül a** szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító szolgáltatására jogosult más személy; az adatvédelemre vonatkozó rendelkezések alkalmazásában ügyfél az is, aki a biztosító számára szerződéses ajánlatot tesz.

Jelen dokumentum az elvek és ajánlások megfogalmazásakor a jogszabályi rendelkezésekre nem kíván visszautalni, amennyiben tehát a jogszabályok azokon túlmutató előírásokat tartalmaznak, az ezeknek való megfelelést a Felügyelet természetesen továbbra is alapvetőnek tartja.

Hasonló témában korábban a Felügyelet kiadta a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatások közvetítésére igénybe vett ügynöki tevékenység ellenőrzéséről, a kockázatok kezeléséről szóló 1/2002. számú módszertani útmutatóját. Jelen ajánlás kereteiben megerősítjük és konkrét alkalmazási követelményekkel bővítjük az 1/2002. számú módszertani útmutató a II./5-11, a II./14-17., valamint a III./2 pontjában megfogalmazott elvárásokat. Az érintett témában átfogóbban és univerzális jelleggel megjelent továbbá

- a PSZÁF Elnökének a fogyasztók pénzügyi szervezetek általi tájékoztatásáról szóló 15/2001. számú ajánlása,
- a PSZÁF Felügyeleti Tanácsának a lakossági hitelezés előzetes ügyfél-tájékoztatási és fogyasztóvédelmi elveiről szóló 9/2006. (XI.7.) számú ajánlása,
- a PSZÁF Felügyeleti Tanácsának a belső védelmi vonalak kialakításáról és működtetéséről szóló 11/2006. (XII.14.) számú ajánlása,
- a PSZÁF 2/2006. számú módszertani útmutatója az életbiztosítási igényfelmérésről és a termékismertetőről,
- a PSZÁF Felügyeleti Tanácsának 3/2008. (XI.20.) számú ajánlása a pénzmosás és terrorizmus finanszírozás megelőzéséről és megakadályozásáról.

## **II. Az ajánlati, illetve szerződési nyomtatványok kérdésköre**

1. A visszaélések elkerülése, illetve hatékony megelőzése érdekében, a biztosítók az életbiztosítási ajánlati, valamint a készpénz átvételére jogosító nyomtatványokat, a pénzügyi intézmények a szerződési formanyomtatványokat (továbbiakban együttesen: formanyomtatvány) olyan formában kezeljék, hogy az rendelkezzen egyedi sorszámozással (azonosítóval) és felhasználása napra készen nyomon követhető és ellenőrizhető legyen a nyilvántartásokkal összhangban.

## **III. Pénzkezelés**

2. A pénzügyi piacokon kialakult legjobb gyakorlat értelmében a közvetítő (ide nem értve a függő közvetítői tevékenységet végző hitelintézeteket) nem vehet át az ügyféltől közvetlenül pénzeszközt, ezzel elkerülhetők az ebből eredő ügyfélpanaszok, egyszerűsödik a pénzmosás megelőzési szabályok betartása. A biztosítási szektor esetében felmerülhet, hogy az ügyfél az ajánlat megtételét követően elmaradhat az első díj megfizetésével, és ezáltal magassá válhat az adott pénzügyi szervezet törlési hányada. A felügyeleti tevékenység során feldolgozott adatok alapján megállapítható, hogy a törlési hányadok mértékében nem tükröződik vissza ez az aggodalom, azaz azok a

pénzügyi szervezetek, melyek esetében a közvetítők nem vehetnek át sem első, sem folytatólagos díjat, az átlaghoz képest jobb (kisebb) törlési hányaddal rendelkeznek.

3. Amennyiben a pénzügyi szervezet döntése értelmében a közvetítő átvehet pénzeszközt, akkor annak nagyságát, illetve a pénzügyi szervezethez továbbítás feltételeit a pénzügyi szervezet egyértelműen szabályozza, és megfelelő módon tájékoztatja az ügyfeleket. A formanyomtatványok szövegében az ügyfelek számára szembeűnő helyen és formában szerepeltesse, hogy a közvetítő jogosult-e pénzeszköz átvételére. Ha az űgynők jogosult rá, kerüljön feltűntetésre ennek maximum értéke.
4. Tekintettel egyes űgylettűpusoknál (például a befektetési egységekhez kötött életbiztosításoknál) alkalmazott eseti díjak magas összegére, különösen fontos a pénzeszközök átvehetőségével kapcsolatos szigorú szabályok alkalmazása, továbbá az űggyfelekkel szükséges megismertetni az ezekkel kapcsolatos valamennyi eljárásmechanizmust (űgy különösen, de nem kizárólagosan: külön nyilatkozat megtétele, a befizetések módja, az arról történő visszaigazolás formája).

#### **IV. A közvetítői jogviszonnyal összefűgűgű kérdések, közvetítők tevékenységének ellenűrzése**

5. A pénzügyi szervezet független belső ellenűrzési tevékenysége ki kell, hogy terjedjen az űgynűkűkkel kapcsolatos űzleti folyamatokra, jogviszonyokra.
6. A Felűgyelet tapasztalata szerint számos esetben összhang hiánya tapasztalható az egyes pénzügyi szervezetek közvetítűkűre vonatkozó belső szabályzatai, az általuk követett gyakorlat és az alkalmazott szerzűdésűek között. Tűpushibának tekinthetű, hogy a (megbízásű) szerzűdésűekben a felelűsségű kérdések nincsenek pontosan szabályozva, továbbá hibásan kerül rűgzítésre a közvetítű tevékenysége során okozott kárért való felelűsség. Számos esetben a díjak átvételével kapcsolatos rendelkezésűek nem egyértelműűek, olykor belső szabályzatokkal ellentétesek. A pénzügyi szervezetnek kiemelten űgyelnie kell a fenti hibák elkerűlésűre, továbbá rendszeresen felűl kell vizsgálnia a belső szabályzatok, a közvetítűi tevékenysűgre iránűlű szerzűdésűek és a gyakorlat összhangját.
7. A tapasztalatok szerint a pénzügyi szervezetek a közvetítűk kiválasztása és átvilágítása során nem járnak el körültekintűen (űgy különösen: erkűlcsi bizonyítványok megléte, minimális képzettsűgi elvárások alkalmazása ott is, ahol ilyen kötelezettsűget jogszabály nem rűgzít). A tűbb éves gyakorlattal rendelkezű közvetítűk tevékenységűnek ellenűrzésűre kisebb hangsűlyt helyeznek, azokat ritkábban ellenűrzik, illetve az általuk megkűtűt szerzűdésűeket, részűkűre átadott ajánlatokat az űzleti folyamatokban kisebb arányban vonják vezetűi ellenűrzés alá (prevenciűs tevékenysűg), a négy szem elve nem érvényesűl maradéktalanul. A vezetűi, illetve a folyamatba épített ellenűrzésű tevékenysűg szerepét kiemelve fontos hangsűlyozni, hogy a prevenciűs tevékenysűg nem fűgghet a közvetítű által szerzett gyakorlattól, azaz azt minden egyes közvetítűvel kapcsolatban hasonló mélysűgben, terjedelemben szűksűges elvégezni, és ennek megtűrtentűrűl minden esetben írásos dokumentum is készűljűn. A prevenciűs tevékenysűg során szerzett informácűiűk felhasználása a pénzügyi szervezetek esetében az űgyfűlprofil kialakításához is szűksűges. (a pénzmosás megelűzésűvel összefűgűgűen)
8. A készpénzátvételt igazolű szigorű számadásű bizonylatok (szakmai) vezetűi ellenűrzése valamennyi közvetítű esetében kockázati alapon, lehetűsűg szerint heti rendszeressűggel, elvárható. A készpénzátvételt igazolű szigorű számadásű bizonylatokkal, illetve az

azokon átvett pénzüsszegek határidőn belüli elszámolásával, befizetésével kapcsolatos mulasztások elkerülésére alakítson ki hatékony ösztönző rendszert a prudensen működő pénzügyi szervezet, amellyel érdekeltté teszi a közvetítőt a szabályok betartásában. Az elszámolásra az üzleti keretek között ésszerű legkisebb határidő megállapítása javasolt.

9. A közvetítőknél tartható formanyomtatványok száma igazodjon az általuk végzett tevékenység mértékéhez, és összetételéhez. A pénzügyi szervezet folyamatosan kísérje figyelemmel és vesse össze a közvetítők által birtokolt formanyomtatványok mennyiségét és összetételét az általuk végzett közvetítői tevékenységgel.
10. A közvetítői tevékenység során, amennyiben alkalmaznak pecsétlenyomatot a közvetítők, elvárt olyan bélyegzők használata, amely egyedi azonosításra alkalmas lenyomatot biztosít. A bélyegzőkről, azok lenyomatáról, a bélyegzőt használók személyéről naprakész nyilvántartást vezessen a pénzügyi szervezet.
11. A bélyegzők, illetve fel nem használt szigorú számadású bizonylatok eltulajdonításáról, elvesztéséről, annak bármilyen módon jogosultsági körön kívül kerüléséről, továbbá az ezekkel történő visszaélésekről a pénzügyi szervezet hatékonyan és haladéktalanul tájékoztassa az ügyfeleket, beleértve az informatikai megoldásokat is (pl. internetes honlap).
12. A pénzügyi szervezet határozza meg előre azokat a minimális teljesítmény elvárásokat, amely nem teljesülése esetén a közvetítővel fennálló jogviszonyt megszüntetik. A felügyeleti nyilvántartásban szereplő, de inaktív ügynöki státusz a nyilvántartás megfelelőségébe vetett közbizalmat gyengítheti, illetve visszaélésekre is alkalmat biztosíthat.
13. A közvetítői jogviszony megszűnése során követendő eljárást belső szabályzat, valamint a közvetítővel kötött szerződés tartalmazza, amely részletesen térjen ki a közvetítővel történő elszámolás menetére, lépéseire, így különösen a szigorú számadású formanyomtatványokkal, bizonylatokkal, pecsétekkel történő elszámolásra, azok határidejére. Jogviszony megszűnését követően ilyen bizonylatok, eszközök a közvetítőknél ne maradjanak.
14. A pénzügyi szervezet ne adjon lehetőséget a vele szerződésben álló közvetítő társaságok esetén megtévesztő névhasználatra. (Eltekintve azon esetektől, amikor a megbízó pénzügyi szervezet tulajdonosi részesedéssel, irányító jogkörrel rendelkezik a közvetítő társaságokban.) Megtévesztő névhasználatnak tekinthető a pénzügyi szervezet elnevezését tartalmazó, vagy a nevtől kismértékben eltérő, de hasonlóan hangzó elnevezés. Az ilyen elnevezések használata az ügyfelekben megtévesztő képet alakíthat ki azok tevékenységét és képviselőinek terjedelmét illetően.
15. A pénzügyi szervezet kerülje a közvetítők részére jutalék előleg és megelőlegezett jutalék kifizetését, valamint igyekezzen a jutalékot a már befolyt díjak után kifizetni, továbbá rendszeresen értékelje az ügynök tevékenységét, teljesítményét, az általuk közvetített portfóliók minőségét. Az ügyletek nyilvántartását úgy végezze, hogy egyértelműen azonosítani lehessen a közvetítő személyét is. Az ügyletek minőségének javítása érdekében minden érintett szektorban működő pénzügyi szervezet alakítson ki - a biztosítási területen már működő – jutalék visszairási gyakorlatot.

## **V. A közvetítők által elkövetett visszaélések visszaszorítása**

16. A pénzügyi szervezet rendelkezzen olyan egységgel, mely rendszeres vizsgálatot végez a közvetítői visszaélések visszaszorítása érdekében (pl. compliance terület). A pénzügyi

szervezet olyan belső szervezeti felépítést alakítson ki, mely lehetővé teszi a lefolytatott vizsgálatokból származó érdemi információk megfelelő személyhez, részleghez való eljutását.

17. Ha a pénzügyi szervezetek szabálytalanságot, visszaélést észlelnek a közvetítő tevékenysége során, melyek a pénzügyi piac prudens és átlátható működését veszélyeztetik, a Felügyelet szükségesnek tartja, hogy haladéktalanul tegyék meg a szükséges lépéseket a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé. Amennyiben felmerül a büntetőjog anyagi szabályainak megsértése, a pénzügyi szervezet tegye meg a büntetőeljárás megindításához szükséges lépéseket is, mellőzve a mérlegelést, tekintet nélkül az esetleg felmerülő kár részben vagy egészben történő megtérülésére. A bejelentések megtételénél az írásbeli forma az irányadó.
18. A Felügyelet tapasztalata szerint a pénzügyi visszaélésekről korlátozott információk jutnak a hatóságok tudomására, így az egyes konkrét pénzügyi szolgáltatók a működési kockázat értékelése szempontjából releváns adatai nem állnak rendelkezésre. A pénzügyi visszaélések visszaszorítása és megelőzése érdekében, valamint a külső és belső visszaélések komplex ismeretének, az új típusú jogellenes magatartások feltárásának, a megelőzési módszertan kidolgozásának céljából a pénzügyi szervezetek az őket érő jogellenes támadásokat (incidenseket) a bűnüldöző szervek mellett a Felügyelet rendszeres, negyedéves statisztika jellegű adatszolgáltatás keretében, illetve a kiemelt működési kockázatot jelentő incidens eseményekről azonnali bejelentés formájában tájékoztassák.
19. A nemzetközi pénzügyi piacokon kialakult legjobb gyakorlat értelmében a pénzügyi szervezetek készítsenek külön szabályzatot a visszaélések felderítése, megakadályozása és megelőzése érdekében. A szabályzatban indokolt kialakítani többek között a jogellenes tevékenységek visszaszorításával foglalkozó munkatársak feladatait, a visszaélések kiszűrésével és kezelésével összefüggő folyamatba épített ellenőrzéseket, eljárásrendet.
20. A pénzügyi szervezetek által alkalmazott belső ellenőrző - és szűrőrendszert a pénzmosást és terrorizmus finanszírozását lehetővé tevő üzleti kapcsolat és ügyleti megbízás megakadályozásán túl indokolt az egyéb visszaélések kiszűrésére is felhasználni. Az így kigyűjtött statisztikák egyrészt elősegítik a pénzügyi piacokon jelenlévő trendek felmérését, másrészt hozzájárulnak a belső szabályozás átalakításához, fejlesztéséhez.
21. A legjobb gyakorlat érdekében a pénzügyi szervezetek által alkalmazott pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzésével és megakadályozásával összefüggő oktatást - ott, ahol ez eddig nem történt meg - egészítsék ki a visszaélések felderítésével és visszaszorításával kapcsolatos speciális képzéssel.

## **VI. A Felügyelet által vezetett közvetítői nyilvántartásokba történő adatrögzítés**

22. A Felügyelet által vezetett nyilvántartás naprakésztsége, illetve az abban szereplő adatok valóságtartalma kapcsán a pénzügyi szervezetek által végzett adatrögzítési és adattovábbítási feladatok folyamatba épített, illetve vezetői ellenőrzésének erősítése, kialakítása elvárt. Az ellenőrzés terjedjen ki az adatok minőségére, az adattovábbítás eredményes megtörténtére, a jogszabályi határidők betartására is. Az ilyen ellenőrzést akkor is ki kell alakítani, ha az adatokat informatikai rendszerek készítik és továbbítják. Jogszabályi kötelezettség hiányában is vezessen naprakész nyilvántartást a pénzügyi

szervezet, továbbá tegye lehetővé az ügyfelek számára egyszerű módon a nyilvánosság számára érdemi információ tartalmat hordozó adatok megismerését.

23. A folyamatba épített és vezetői ellenőrzési pontok hatékony működését a pénzügyi szervezetek független belső ellenőrzési szervezete (belső ellenőre) rendszeresen vizsgálja meg, azt részletesen dokumentálja, tapasztalatairól a Felügyelő Bizottságot, továbbá a pénzügyi szervezet vezetését, valamint a rendszerkockázatot hordozó vagy egyéb nagy súlyú hiányosság esetén a Felügyeletet tájékoztassa.

## **VII. Ügyfelek tájékoztatása, együttműködés, a fennálló jogviszony egyes kérdései, oktatás**

24. Az egyes – szerződésben és szabályzatokban is meghatározott – eseti, rendkívüli befizetések beérkezéséről a pénzügyi szervezet – előre meghatározott formában – minden alkalommal tájékoztassa az ügyfeleket.
25. Minden írásos, az ügyfél számlájának aktuális helyzetét bemutató dokumentum (egyenleg, forgalom, be- és kifizetések, stb.) esetében alapvetően szükséges, hogy azt a pénzügyi szervezet közvetlenül juttassa el az ügyfél részére, annak továbbításában semmilyen szerepet ne kapjanak a közvetítők. Hibás és visszaélésekre adhat alkalmat az a gyakorlat, amikor a közvetítő jogosult az ügyfél részére az ilyen tájékoztatók továbbítására.
26. A pénzügyi szervezet az egy szerződéshez, ajánlathoz tartozó eseti befizetéseket egy számlaszámon vagy kötvényszámon tartsa nyilván. Helytelen az a gyakorlat, amikor egy jogviszony keretében történő több befizetést több számla - vagy kötvényszámon tartanak nyilván.
27. A pénzügyi szervezet egyértelműen és minden lehetséges – az ügyfél szerződésével összefüggő – gazdasági eseményre nézve szerződéses szinten rendezze, hogy mi tekinthető teljesítésnek, kitérve a teljesítés helyére, határidejére, módjára.
28. A pénzügyi szervezet a közvetítők hatékony képzésére fektessen kiemelt hangsúlyt (akkor is, ha jogszabály nem tartalmaz kötelező képzési előírásokat, illetve vizsgakötelezettséget), és a képzések során győződjön meg arról, hogy a közvetítők kellő mélységű ismerettel rendelkeznek szakterületükön.
29. Amennyiben a közvetítő több pénzügyi szervezet egymással összehasonlítható termékét közvetíti, biztosítsa az ügyfélnek a választás, döntés lehetőségét, még akkor is, ha ilyen kötelezettséget az adott pénzügyi szektorra vonatkozó jogszabályok kifejezetten nem fogalmaznak meg. A közvetítő ismertesse a megbízójával a közvetített ügylethez kapcsolódó jutalékának mértékét.

## **Záró rendelkezések**

30. Az ajánlás a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény 12. § (1) d) pontja szerint kiadott jogi eszköz. A Felügyeleti Tanács által kiadott ajánlás tartalma kifejezi a jogszabályok által támasztott követelményeket, a Felügyelet jogalkalmazási gyakorlata alapján alkalmazni javasolt elveket, illetve módszereket, a piaci szabványokat és szokványokat.