

2/2006. számú módszertani útmutató az életbiztosítási igényfelmérésről és a termékismertetőről

Bevezetés

A módszertani útmutatók általában, s így a jelen, életbiztosítási igényfelmérésről és a termékismertetőről szóló is, bemutatja egy adott témában a Felügyelet megközelítését, azt, hogy az adott kérdést felügyelési tevékenysége, ellenőrzései során hogyan vizsgálja, így az nyilvánosságra hozott felügyeleti módszertannak is tekinthető. Segít tehát megérteni az igényfelmérés és a termékismertető vonatkozásában a Felügyelet gondolkodásmódját, de az ott leírtak nem tekinthetők kötelezően előírt gyakorlatnak – célja az, hogy a témában a Felügyelet által a legjobbnak ítélt gyakorlatot mutassa be, s így követése az érintettek (elsősorban a biztosítók, azok értékesítési apparátusa és a független biztosításközvetítők) érdekét is szolgálja. A módszertani útmutató nem lehet felügyeleti kötelezés, vagy szankció alapja.

Az igényfelmérésről és a termékismertetőről általában

A vonatkozó törvényhelyek

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban: Bit.), a korábbiakhoz képest jelentősen új gyakorlatként, kötelező jelleggel bevezette az életbiztosítások (és kizárólag az életbiztosítások) értékesítési folyamatába az igényfelmérés és a termékismertető intézményét. Az erről szóló törvényhely a következőképpen fogalmaz: ¹

„Bit. 166. § (1) Életbiztosítási szerződés megkötése előtt – az olyan megtakarítási elemet nem tartalmazó, tisztán kockázati életbiztosítások kivételével, amelyeket pénzügyi intézmény az általa nyújtott, pénzügyi szolgáltatással összefüggésben javasolt, vagy amelyeknek a biztosítási összege nem haladja meg az 1 millió forintot – a biztosító, illetve a biztosításközvetítő köteles felmérni, illetve legalább az ügyfél által megadott információk alapján pontosítani az ügyfél igényeit. ...

Bit. 166. § (3) Azon életbiztosítási szerződések esetében, amelyek megkötése előtt az (1) bekezdés alapján igényfelmérést kell készíteni, a biztosító és a biztosításközvetítő köteles ... az (1) bekezdés szerinti igényfelmérés, illetve igénypontosítás alapján legkésőbb a biztosítási kötvénnyel egyidejűleg a *10. számú melléklet B)* pontja szerinti termékismertetőt is igazolható módon átadni.”

A Bit.10. számú melléklet B) pontja szerint pedig:

„B) Az életbiztosítási termékismertető minimális tartalma:

1. Annak rövid indokolása, hogy az igényfelmérés, illetve igénypontosítás alapján miért az adott

a) szolgáltatású,

b) tartamú, és

c) biztosítási összegű

biztosítás megkötésére tesznek javaslatot.

2. Annak bemutatása ..., hogy a megkötni javasolt életbiztosítás tartama alatt ... mekkora az adott biztosítási szerződésre:

a) a visszavásárlási érték,

b) a díjmentes leszállítás értéke.”

Az igényfelmérés és a termékismertető célja

Az igényfelmérés és a termékismertető bevezetése egyértelműen ügyfélvédelmi² céllal történt. Ezen belül és pontosabban, a cél az, hogy az ügyfél eszközt kapjon a kezébe, aminek segítségével tudatosíthatja a saját, életbiztosításokkal kapcsolatos szükségleteit, s pontosabb információk alapján tudjon dönteni a konkrét szerződés megkötéséről.

Az ügyfélvédelmet az igényfelmérés közvetve és hosszú távon úgy éri el, hogy – azoknál a biztosítóknál, amelyek azt korábban nem vezették be - átalakítja az életbiztosítások értékesítési folyamatát, hogy az egyre tudatosabban az ügyfél - s ne a biztosításközvetítő - tényleges igényeiből induljon ki. Mivel az életbiztosítások értékesítése az esetek többségében bizalmas, a biztosításközvetítő és az ügyfél közötti folyamat, ezért az értékesítési folyamat átalakításának kulcseleme a biztosításközvetítő esetleg hibás attitűdjének a megváltoztatása.

¹ Itt egyelőre csak a törvény legfontosabb, elvi szakaszait idézzük, a technikai részleteket pontosítókat pedig később, a megfelelő helyen fogjuk.

² Az útmutató az ügyfelek közül azonban elsősorban – bár nem kizárólagosan - a szerződővel foglalkozik.

A törvény bizonyos más, újonnan bevezetett rendelkezései komplex egységet alkotnak az igényfelméréssel. Itt elsősorban a biztosításközvetítőkkal kapcsolatos képzettségi követelmények bevezetésére lehet utalni. A hivatalos biztosításközvetítői tananyagban is megjelenik az igényfelmérés, illetve ennek általánosabb kerete, az életpálya pénzügyi tervezése. Javasolható, hogy a biztosítók a belső oktatásuk keretében erre a témára külön hangsúlyt helyezzenek.

Az igényfelmérés és termékismertető bevezetése az életbiztosítások értékesítési folyamatába, s annak átgondolt használata hosszabb távon nem csak az ügyfeleknek, hanem az összes résztvevőnek, így a biztosítóknak, biztosításközvetítőknak, s a Felügyeletnek is előnyös, tehát nem csak az ügyfelek érdekeit szolgálja. Ennek révén ugyanis alapvetően az ügyfelek igényeinek megfelelő, tehát hosszú távon fenntartható szerződések születnek, vagyis javul a megmaradás, csökken a jutalék-visszairás, a biztosító költsége, s hosszabb távon a biztosítások költségrésze is. Azt, hogy az igényfelmérés nem csak az ügyfelek érdeke, mutatja az is, hogy több biztosító, már a törvényi kötelezés előtt felismerte ennek üzleti hasznát, s saját gyakorlatába önállóan bevezette azt.

Természetesen az igényfelmérést csak akkor lehet megfelelően, sőt egyáltalán elvégezni, ha a biztosításközvetítőnek sikerült bizalmi viszonyt kialakítania az ügyféllel. Ez a jövőben még inkább aláhúzza a biztosítók és független biztosításközvetítők felelősségét a közvetítést végző kollégák kiválasztásában.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az igényfelmérés megfelelő elvégzésének a tétje nem csak az, hogy a biztosítók és a független biztosításközvetítők egy esetleges felügyeleti vizsgálatnak megfeleljenek. Természetesen a Felügyelet – mivel általában vizsgálja a törvényeknek való megfelelést - vizsgálni fogja, hogy a biztosítók és a független biztosításközvetítők gyakorlata megfelel-e a törvény előírásainak. Ugyanakkor a legfontosabb dolog az, hogy az igényfelmérés segítse elő, hogy az ügyfél ténylegesen az igényeinek megfelelő terméket vásárolja (vagy utasítsa el a számára nem megfelelő megvételét). A nem megfelelően felmért igények alapján történő, s így az ügyfél igényeinek nem megfelelő értékesítés esetén a biztosító, illetve a független biztosításközvetítő más módon, a felügyelettől függetlenül is elmarasztható (pl. bíróság).

Az igényfelmérés megfelelőségéért az ügynök esetében a biztosító, a független biztosításközvetítő természetes személy esetében a független biztosításközvetítő cég a felelős. Mivel a Bit. 166. § (1) bekezdése szerint az igényfelmérésért „a biztosító, illetve a biztosításközvetítő” párhuzamosan és önállóan felelős, s a biztosítót ez alól a felelősség alól a Bit. 166. § (4) bekezdése nem menti fel, ezért az igényfelmérés elvégzéséért a biztosító még a független biztosításközvetítő által közvetített biztosítások esetében is felelős – igaz ez nem jelenti azt, hogy ilyenkor az igényfelmérést kétszer kellene elvégezni. Ebből eredően célszerű, ha a biztosító és a biztosításközvetítő egymás között szerződésben rendezi, hogy az igényfelmérés elvégzése a független biztosításközvetítő kötelezettsége. Ez a felelősség természetesen nem terjed ki arra az esetre, ha az igényfelmérés az ügyfél által nyújtott téves tájékoztatás miatt nem megfelelő.

És végül: a törvény ugyan konzekvensen „igényfelmérés”-ről beszél, de a Felügyelet tapasztalata az, hogy a piacon a különböző biztosítók erre a legkülönbözőbb más kifejezéseket használják, mint például „igényfeltáró”, „jövő-tervező”, „szükséglet-elemzés”, stb. Ezt a helytelen gyakorlatot kérjük megszüntetni.

Az értékesítési szituációk és az igényfelmérés lehetséges típusai

Az ügyfelek és biztosításközvetítők csoportosítása

Az igényfelmérések lehetséges változatai szempontjából a különböző életbiztosítási értékesítési szituációknak van leginkább jelentősége, ami a szituáció két főszereplője, az ügyfél és a biztosításközvetítő³ szerint csoportosítható leginkább.

Az igényfelmérés szempontjából az **ügyfeleket** két csoportba oszthatjuk:

1. „lakossági” és
2. „szakértő” (alapvetően a könyvelővel, adószakértővel, stb. rendelkező vállalati) ügyfél

Szakértőnek tekintünk mindenkit – alapvetően a nagyobb cégeket, szervezeteket – akiknek elegendő erőforrás áll rendelkezésükre ahhoz, hogy – akár ideiglenesen is – a piacról megfelelő szakértelmet vásároljanak. A lakossági kifejezést viszont itt széles értelemben használjuk, s gyakorlatilag mindenkit ideértünk, akit nem lehet szakértőnek tekinteni. Ebből a szempontból egy kisebb vállalkozást inkább lakossági, mint szakértő ügyfélnek lehet tekinteni, illetve általában és biztonsági megfontolásból javasoljuk, hogy tekintsünk mindenkit lakossági ügyfélnek, akinél bizonytalan, hogy szakértőnek tekinthető-e.

A **biztosításközvetítőknél** – ugyanebből a szempontból két fajtáját különböztethetjük meg:

1. Alkusz
2. Független (akár egyes, akár többes) ügynök

³ A továbbiakban a biztosításközvetítő kifejezést kiterjesztőleg értelmezzük, s nem csak a biztosító és az ügyfél között „közvetítő” ügynököket és alkuszokat értjük ide, hanem a biztosító értékesítéssel foglalkozó alkalmazottait is.

A független többes ügynök is ügynök (akit **itt** azért nem vettünk önálló kategóriának, mivel a törvény szerint főszabályként a biztosításközvetítő vagy a biztosító, vagy az ügyfél megbízásából jár el, tehát két tiszta eset létezik), ezért megbízóit, a biztosítókat képviseli, egyben – mivel különböző biztosítók versengő termékeit is értékesíti – e termékkörben ügyfele számára optimalizálást is végezhet, így tevékenysége tartalmazhat az alkuszéval azonos tevékenységi elemeket. Az ügyfél a független többes ügynököt is megkeresheti azzal az igénnyel, hogy az általa kínált biztosítási termékek közül ajánlja számára a megfelelőt, függetlenül attól, hogy csak az alkuszt terheli az a Bit. 46. § (3) bekezdésében megfogalmazott kötelezettség, hogy a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során kielégítő mennyiségű, a piacon hozzáférhető biztosítási szerződést elemezzon. Ellentétben az alkuszokkal tehát, a törvény nem írja elő számára, hogy ügyfelének fel kell vonultatnia a piac által kínált alternatívákat, így lényegében az értékesítési szituáción múlik, hogy tevékenysége során az ügyfél, vagy valamelyik biztosító szempontjait tartja szem előtt. Amennyiben az ügyfél azzal keresi meg a független többes ügynököt, hogy válassza ki számára az általa terjesztett versengő termékek közül a megfelelőt, vagy fordítva, a független többes ügynök keresi meg az ügyfelet ugyanezzel, akkor a független többes ügynök az alkuszéhoz hasonló pozícióba kerül.

Az értékesítési szituációk csoportosítása

A fentiek alapján az alábbi **értékesítési szituációkat** érdemes megkülönböztetni:

0. Szakértő ügyfél találkozik bármifajta biztosításközvetítővel. A szakértő ügyfélnél az igényfelmérés szükséges, de jellemzően nem vagy csak nehezen standardizálható, és ügyfélvédelmi szempontból nem is mindig releváns kérdés, ezért jelen útmutatóban ezzel az ügyféllel, illetve értékesítési szituációval nem foglalkozunk.

Ennek megfelelően a továbbiakban kizárólag a lakossági ügyfelekre koncentrálnak. Ezért az, hogy ők milyen értékesítési szituációkba kerülhetnek, alapvetően az életbiztosítások közvetítőitől függ.

1. Az alkusz esetében (az alkusz törvény által adott definíciója alapján, nevezetesen, hogy ő az ügyfél megbízottja) abból indulhatunk ki, hogy az ügyfél őt keresi és bizza meg, nem fordítva. Ennek két változata lehetséges. Az alkusz az ügyféltől:

1.1. általános megbízást kap életbiztosítás keresésére

1.2. célzott és egyértelmű megbízást kap (pl. "keresse meg a nekem legjobban megfelelő hitelfedezetre alkalmas életbiztosítást"). Ide lehet érteni azt a helyzetet is, amikor az ügyfél önálló szolgáltatásként igénybe vette az életpálya pénzügyi tervezését, s ez alapján keres konkrét terméket.

2. A függő ügynök esetében (mivel ő a biztosító megbízottja) fordítva, abból indulhatunk ki, hogy ő az aktív, kezdeményező az ügyfélnél. (Ha a kezdet kezdetén nem is így lenne, akkor is az ügyfélnek számolnia kell azzal, hogy az ügynök nem az ő, hanem a biztosító megbízottja, így a kezdeményezés átkerül az ügynök kezébe.) Ekkor szintén kétféle értékesítési szituáció képzelhető el. A függő ügynök az ügyfelet az ügyfélről való:

2.1. előzetes információk nélkül, illetve

2.2. előzetes információkkal keresi meg.

A 2.1. talán a leggyakoribb szituáció, mikor a biztosításközvetítő akár ajánlás útján, akár telefonkönyvből, akár „kopogtatással” keresi meg ügyfelét.

A 2.2.-re példa lehet a fent említett eset, amikor az ügyfél maga jelentkezik valamely konkrét igénnyel, vagy ha az ügyfélkör valamilyen szempontból előzetesen szűrt. Példa lehet erre a DM akcióval megszűrt, vagy speciális címanyag - pl. babacímek – révén elért ügyfélkör. Ide vesszük azt is, ha az ügyfél maga fírad oda⁴ egy bankban a „megtakarítási életbiztosítás” feliratú pulthoz, vagy ha lakáshitel mellé a törlesztő részlet (egy részét) is magába foglaló, csomagban árult kockázati + megtakarítási konstrukciót kínálnak az ügyfél számára.

A független többes ügynök, ha az értékesítés során valamely biztosító szempontjait figyelembe vételével jár el, akkor gyakorlatilag a 2.1. és 2.2. szituációval találja magát szemben, ha viszont az ügyfél szempontjait tartja szem előtt, akkor az 1.1. és 1.2.-vel.

Az igényfelmérés lehetséges típusai

A fenti szituációkban, nagy általánosságban, a következő igényfelmérés szükséges:

0. egyedi igényfelmérés. Egyebek mellett ebbe a kategóriába tartoznak a csoportos életbiztosítások, a menedzsment tagjaira kötött kulcsemberek biztosítások, s a menedzserszerződések alapján kötött életbiztosítások. Igényfelmérés, és annak dokumentálása szükséges, de itt ezzel az esettel – a fentiekben leírtak okán – a továbbiakban nem foglalkozunk;

1.1. komplett igényfelmérés, és a feltárt szükségletek rangsorolása szükséges, valamint javaslatként a legfontosabb szükségletek kielégítésére – alternatívák (több biztosítótól) megjelölésével és rangsorolásával;

⁴ Vagyis ha az ügyfélnek egy más feliratú pultnál kínálnak életbiztosítást, úgy az valójában a 2.1. eset.

- 1.2. az igények komplett felmérése (s így rangsorolása) nem szükséges, elég a kifejezett igény vagy igények pontos beazonosítása, s javaslattétel azokra – alternatívák (több biztosítótól) megjelölésével és rangsorolásával;
- 2.1. komplett igényfelmérés, és a feltárt szükségletek rangsorolása nem szükséges (bár javasolt). Elfogadható, ha meghatározott szükségletre, vagy szükségletekre vonatkozólag méri csak fel az ügyfél igényét az ügynök. A lényeg az, hogy a közvetítő ne adjon el olyan terméket, amire az ügyfélnek egyáltalán nincs szüksége, vagy amely irreális anyagi terhet jelent az ügyfélnek;
- 2.2. komplett igényfelmérés nem szükséges, bár azonosítani és indokolni kell, hogy miért egyértelmű az ügyfél igénye. Elegendő az így meghatározott szükségleten belül felmérni az ügyfél lehetőségeit és attitűdjeit (pl. kockázatvállalási hajlandóság);

Meg kell még említeni, hogy a Bit. 166. § (1) bizonyos esetekben felmentést ad az igényfelmérés kötelezettsége alól, tehát ezeket az eseteket kivételként kezeljük. Ezek az esetek „az olyan megtakarítási elemet nem tartalmazó, tisztán kockázati életbiztosítások ..., amelyeket pénzügyi intézmény az általa nyújtott, pénzügyi szolgáltatással összefüggésben javasolt, vagy amelyeknek a biztosítási összege nem haladja meg az 1 millió forintot”. A kivétel alapja, hogy az értékesítési szituációból egyértelműen következik, hogy milyen típusú életbiztosítás értékesítésére kerülhet sor, ráadásul ezek jellemzően csak nagyon egyszerű termékek lehetnek. Ilyenek elsősorban a bankfiókokban, vagy tartós fogyasztási cikk vásárlásakor értékesített hitelfedezeti életbiztosítások, illetve például a lakásbiztosítások mellé értékesített kis összegű kockázati biztosítások. Felhívjuk ugyanakkor a figyelmet arra, hogy a Bit. idézett szövege alapján nem minden bank által értékesített életbiztosítás mentesül az igényfelmérés alól.

Az igényfelmérő és termékismertető célszerű felépítése

A fentiek alapján a 4 lehetséges igényfelmérő típusból 3 olyan, hogy azokat a leginkább komplex negyedik, az 1.1. típusú igényfelmérés bizonyos részei elhagyásával elő lehet állítani. Ennek megfelelően az alábbiakban előbb definiáljuk az 1.1. típusú (a továbbiakban „komplex”-nek nevezett) igényfelmérés célszerű részeit, majd azt, hogy a többi igényfelmérésnél (és termékismertetőnél) mely részeket lehet ebből elhagyni. Az igényfelmérés nyomtatvány elején célszerű lehet hivatkozni az azt elrendelő törvényhelyre, illetve ismertetni lehet az igényfelmérés célját.

A komplex igényfelmérő javasolt részei

A fentiek alapján az **igényfelmérő** következő részei javasolhatóak:

1. Az ügyfél, mint szerződő azonosítása.
Mivel a biztosítást a szerződő köti, módosítja és szünteti meg, valamint ő teszi a biztosítással kapcsolatos jognyilatkozatokat, ezért az ügyfél első körben mindenképpen a (potenciális) szerződő. Az ügyfél – a módszertani útmutatóban vizsgált esetekben – elsősorban természetes személy lehet, de célszerű gondolni a nem természetes személy ügyfelekre is. Igaz ezek jelentős részében (pl. betéti társaságok esetében) az elvileg „nem természetes személy” ügyfél mögött valójában konkrét természetes személy áll.
A szerződő személyes adatai (elsősorban neme, kora, családi állapota, eltartottak száma, azok kora) már önmagában is orientáló abból a szempontból, hogy milyen életbiztosítási igényei lehetnek.
2. Az egyes lehetséges konkrét célok, szükségletek, élethelyzetek beazonosítása, különösen:
 - a. **váratlan események anyagi fedezete**
Hosszabb távú, általános jellegű tartalék képzése váratlanul bekövetkező, jelentős negatív anyagi kihatással járó események, mint a baleset, betegség, munkanélküliség, stb. anyagi terheinek a fedezésére, illetve az esetleges jövedelem hullámvész kisimítására.
 - b. **gondoskodás gyermekekről**
Felnőtt koráig az eltartó halála, rokkantsága esetére, illetve későbbi tanulmányai, önálló életkezdése, illetve általában véve a „jövője” megalapozása.
 - c. **lakásvásárlás, korszerűsítés, lakáshitel**
Előtakarékosság az otthonteremtés hosszú távú céljának teljesítésére, illetve a hitel visszafizetés terheinek a hozzátartozóktól való megóvása a hitelfelvevő halála vagy rokkantsága esetén.
 - d. **gondoskodás egyéb hozzátartozókról**
Házastárs, idős szülők, egyéb hozzátartozók anyagi biztonságának megteremtése, illetve függetlenítése az eltartójukat érő váratlan eseményektől.
 - e. **nyugdíjas évek anyagi biztonsága,**
A megszokott, illetve megcélzott életszínvonal fenntartása nyugdíjas korban, amennyiben azt egyéb források (TB, pénztárak, egyéb vagyon jövedelme, esetleg azok felélése) nem, vagy nem megfelelő módon, illetve mértékben biztosítják.
 - f. **ápolási szükséglet**

Saját vagy hozzátartozó alapvetően időskori olyan szüksége, amikor esetleg önmagát ellátni már részben vagy egyáltalán nem képes, s ápolásra szorul.

g. temetkezés, hagyaték

Gondoskodás a kívánt színvonalú temetéséről, az esetleges hagyaték pénzbeli részéről (beleértve az esetleges örökösödési illeték fedezetét).

3. Az ügyfél szükségeinek (a 2. a)-g) szükségletek, az életvitel kockázatai) számszerűsítése, teherviselő-, illetve kockázatvállalási képessége szintjének (miből tudja a díjat fizetni?) beazonosítása. (A kockázatvállalási képesség esetében hangsúlyosan a *képességen* és nem a *hajlandóságon* van a hangsúly, hiszen lehetséges, hogy az ügyfél esetleg rosszul méri fel az objektív kockázatvállalási képességét.)
4. Az ügyfél, mint biztosított, illetve kedvezményezett beazonosítása.
A szükségletek beazonosítása után lehetséges biztosan eldönteni azt, hogy a szerződő egyben biztosítottként is szerepeljen vagy sem, s hogy ki, vagy kik a célszerű kedvezményezettek. Amennyiben az ügyfél nem azonos a biztosítottal, illetve a kedvezményezettel, akkor célszerű az ügyfél ezen személyekhez való rokoni vagy egyéb kapcsolatát megjelölni.
5. Az adatkezeléshez, szerződéses konstrukció kidolgozásához való hozzájárulás.
6. Esetleges egyéb információként az újabb személyes találkozó megbeszélte időpontja és helyszíne, amikor a feltárt igények alapján javasolt termék személyesen átadásra és az ajánlat kitöltésre kerül.

A komplex típusú termékismertető javasolt részei

Logikailag ezután következik a **termékismertető**:

1. A feltárt szükségletek rangsorolása.
2. Az igényfelmérés alapján az ügyfélnek elkészített javaslat. A javaslat esetében célszerű nyitva hagyni azt a lehetőséget, hogy azt a biztosító egy alaposabb elemzést követően később, nem az igényfelmérés elkészülte után közvetlenül tegye meg. Emiatt célszerű, ha az igényfelmérés és a javaslat nem egy nyomtatványon van – bár ekkor ügyelni kell arra, hogy az egy ügyfélhez tartozó két nyomtatvány beazonosítható legyen – vagy ha igen, akkor egymástól elkülönítve szerepeljenek, hogy azt különböző időpontban is ki lehessen tölteni. Emiatt célszerű, ha az ajánlat és az igényfelmérés sincs egy lapon! Amennyiben a kötvény kiadása előtt átadott termékismertető tartalma eltér – a biztosító kockázatbírálása, vagy más ok eredményeképpen – a létrejött szerződés adataitól, úgy a termékismertetőt annak megfelelő tartalommal ismét ki kell állítani, és át kell adni.
3. a javaslatra egy záradék lehetőség (ha kell), miszerint a biztosító kínálatában nincs megfelelő termék, és, hogy ezt az ügyfél tudomásul veszi. Alkusz esetében – tekintve, hogy sok biztosító kínálatából választhat – ez a záradék ritkán fordulhat elő.

A különböző igényfelmérő- és termékismertető típusok kapcsolata

A fenti, 1.1. értékesítési szituációra, mint mindent magában foglalóra („komplex”-re) konstruált igényfelmérésből és termékismertetőből bizonyos részek elhagyásával kaphatjuk a többi értékesítési szituációra szóló igényfelmérés és termékismertető nyomtatványokat (természetesen azzal, hogy a „komplex” (1.1.) nyomtatványa használható a többi szituációban is). Általában megjegyezhető, hogy a termékismertető 1. része a többi értékesítési szituációban elhagyható. Ezen felül:

- az 1.2 esetben elhagyható az igényfelmérés 2. részéből a meg nem nevezett igények,
- a 2.1. esetben ki lehet emelni az igényfelmérés 2. részéből bizonyos célokat, s az igényfelmérést csak arra elvégezni.
- a 2.2. esetben a 2. részből csak egy cél marad

Az igényfelméréssel kapcsolatosan érdemes megjegyezni, hogy azt elvileg lehetséges formálisan, „minimalista” módon elvégezni, ez azonban nem felel meg a törvény elvárásainak.

Kinek az igényfelmérője?

Ha az igényfelmérő nyomtatvány gazdáját vizsgáljuk, akkor elsősorban a biztosításközvetítők szerint csoportosíthatjuk a szóba jöhető lehetőségeket. Abból a szempontból, hogy ki tölti/tölteti ki a nyomtatványt, 3 esetet lehet megkülönböztetni:

- a biztosító alkalmazottja vagy ügynöke általi értékesítés esetében a nyomtatvány gazdája egyértelműen a biztosító, neki kell azt előállítania, s ellátnia vele alkalmazottait, illetve ügynökeit. A nyomtatvány lehet értékesítési csatornánként, esetleg értékesítési szituációként, illetve főbb igénycsoportonként különböző, de nem feltétlenül.
- az alkusz általi értékesítés esetében egyértelműen az alkusz a nyomtatvány gazdája, neki kell azt archiválnia, kezelnie. Emiatt nem szerencsés, ha az alkusz egyes biztosítók logóval ellátott

igényfelmérő nyomtatványait használja a sajátja helyett. (Ugyanakkor a kitöltött nyomtatvány egy példányát a biztosítónak is archiválnia kell.)

- független többes ügynök általi értékesítés esetén az előbbi két eset jegyei kombinálódnak. A független többes ügynök rendelkezhet saját nyomtatvánnyal is, illetve alkalmazhatja a vele szerződéses kapcsolatban lévő életbiztosító(k) nyomtatványait is, attól függően, hogy az ügyfél, vagy az őt megbízó biztosítók valamelyikének a szempontjai szerint jár el. Az első esetben saját nyomtatványt célszerű használnia, az második esetben viszont az adott biztosítóét. Ez utóbbi esetben azonban célszerű tekintettel lenni az alábbiakra:
 - Javasolt felhívni az ügyfél figyelmét arra, hogy az adott esetben melyik biztosító megbízásából jár el
 - mindegyik biztosító nyomtatványát csak az adott biztosító termékei vonatkozásában használhatja.

Az igényfelmérés és a termékismertető kapcsolata

A termékismertető szintén a 2003. évi LX. törvény által, az igényfelméréssel együtt bevezetett, ahhoz szorosan kapcsolódó új fogalom, s mint ilyen egy speciális tartalmú, elkülönített eleme az ügyfelek tájékoztatásának.

A termékismertetőre vonatkozó törvényhely

A Bit., 10. számú melléklete „Az ügyfelek tájékoztatásáról” ezzel kapcsolatosan így fogalmaz:

„B) Az életbiztosítási termékismertető minimális tartalma:

1. Annak rövid indokolása, hogy az igényfelmérés, illetve igénypontosítás alapján miért az adott

a) szolgáltatású,

b) tartamú, és

c) biztosítási összegű

biztosítás megkötésére tesznek javaslatot.

2. Annak bemutatása a 3. pontban meghatározott módon, hogy a megkötni javasolt életbiztosítás tartama alatt – I. és II. életbiztosítási ágazatba tartozó biztosítás esetében a tartam végéig, illetve határozatlan tartamú biztosítás esetén legalább 20 évig, III. életbiztosítási ágazatba tartozó biztosítás esetében a tartam végéig, de legfeljebb 5 évig – feltéve, hogy a biztosítási szerződés a visszavásárlást, illetve a díjmentes leszállítást lehetővé teszi – minden évre nézve a biztosítási év első napján mekkora az adott biztosítási szerződésre:

a) a visszavásárlási érték,

b) a díjmentes leszállítás értéke.

3. A visszavásárlási, illetve a díjmentes leszállítási érték meghatározásánál az alábbiak szerint kell eljárni:

3.1. A szerződő figyelmét fel kell hívni, hogy az alábbi pontokban foglaltak szerint bemutatott adatok – figyelemmel arra, hogy részben feltételezéseken alapulnak – tájékoztató jellegűek.

3.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy a befektetett egységek értéke csökkenhet, illetve növekedhet. Ezzel összefüggésben tájékoztatni kell az ügyfelet arról is, hogy a biztosítási szerződésben rögzített tőkegarancia vagy tőke- és hozamgaranciára vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően az egységek értékének változásából eredő kockázatot ki viseli.

3.3. Rendszeres díjas biztosítás esetén a biztosítási év elején a díjfizetés időpontja előtti állapotot kell figyelembe venni.

3.4. Azzal a feltételezéssel kell élni, hogy a biztosítás főbb jellemzői (biztosítási díj, biztosítási összeg, különböző elvonások stb.) a tartam során nem változnak, kivéve a szerződésben előre meghatározott változást.

3.5. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén a 3.4. pontban foglaltak figyelembevételén túl azzal a feltételezéssel is élni kell, hogy a befektetett egységek értéke nem változik. Amennyiben a biztosító tőkegaranciát vagy tőke- és hozamgaranciát vállal, a visszavásárlási értéket ennek figyelembevételével kell megállapítani.

3.6. Technikai kamatlábbal nem rendelkező, az I. és II. életbiztosítási ágazatba tartozó biztosítások esetén – értelemszerű módosításokkal – a 3.5. pontban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.”

A termékismertető elkészítéséről és átadásáról a törvény így nyilatkozik:

„Bit. 166. § (3) Azon életbiztosítási szerződések esetében, amelyek megkötése előtt ... igényfelmérést kell készíteni, a biztosító és a biztosításközvetítő köteles ... az ... igényfelmérés, illetve igénypontosítás alapján legkésőbb a biztosítási kötvénnyel egyidejűleg a 10. számú melléklet B) pontja szerinti termékismertetőt is igazolható módon átadni.”

A termékismertető elkészítése

A termékismertetőt tehát csak az igényfelmérés elvégzése után lehet elkészíteni, mert annak adatai szükségesek hozzá.

A termékismertető **készítésére** vonatkozóan a Bit. nem tartalmaz rendelkezéseket, így arra mind a biztosításközvetítő, mind a biztosító jogosult, ugyanakkor abból kifolyólag, hogy a termékismertető a biztosítási szerződés lényeges elemeit tartalmazza, logikus, hogy ennek **kiállítása a biztosító felelőssége**. A termékismertető **átadásáért** – a Bit. már idézett 166. § (3) bekezdése alapján – a biztosító és a biztosításközvetítő egyaránt, párhuzamosan és önállóan felel. Itt is igaz az, hogy a termékismertető átadásáért a **biztosító** a független biztosításközvetítő által közvetített biztosítások esetében is **felelős** – igaz ez nem jelenti azt, hogy ilyenkor a termékismertetőt kétszer kellene átadni.

Az eltérő adattartalommal való kiadás, illetve az átadás elmaradásának elkerülése érdekében javasolt a biztosító és a biztosításközvetítő között olyan írásbeli megállapodás kötése, amely tartalmazza, hogy a termékismertetőt ki (a független biztosításközvetítő vagy a biztosító) adja át. Rendelkezhet továbbá a két fél szerződésben akár az előállítás tekintetében is akként, hogy a termékismertető előállítására is a biztosításközvetítő köteles (természetesen a számítások elvégzéséhez szükséges biztosítói szoftverek átadása mellett), azonban ha az előzetesen átadott termékismertető tartalma eltér – a biztosító kockázatelbírálása, vagy más ok eredményeképpen – a létrejött szerződés adataitól, úgy a termékismertetőt a végleges szerződésnek megfelelő tartalommal ismét ki kell állítani, és át kell adni.

Amennyiben a termékismertetőt a biztosításközvetítő adja ki a szerződés létrejött előtt, az ilyen jellegű előzetes tájékoztatást nyújtó biztosításközvetítő köteles figyelemfelhívásra alkalmas módon felhívni az ügyfél figyelmét arra, hogy ez a tájékoztatás csak a várható értékeket tartalmazza, az csak tájékoztató jellegű, és amennyiben a kockázatelbírálás során a biztosítás végleges értékei változnának, a végleges termékismertetőt a biztosító fogja kiküldeni.

Az ügyfél érdekeinek leginkább megfelelő eljárás ezzel kapcsolatosan tehát a következő:

- Első lépésben megtörténik az igényfelmérés, majd ezt a biztosító, illetve alkuusz elemzi.
- Az elemzés alapján elkészül a biztosító, illetve az alkuusz (esetleg alternatívákat is tartalmazó) javaslata a termékismertetővel azonos tartalmú (de legalábbis a javaslatban szereplő biztosítás vagy biztosítások pontos visszavásárlási és díjmentes leszállítási értékeit magában foglaló), előzetes tájékoztatása, amit a biztosításközvetítő – valószínűleg egy második ügyféltalálkozó keretében (amennyiben nem áll rendelkezésére megfelelő igényfelmérő-kiértékelő szoftver a helyszínen) – átad az ügyfélnek.
- Ezután kerül sor az ajánlat felvételére, a javaslatban szereplő paraméterekkel, majd a szerződés létrejöttével a végleges termékismertető átadására.

Mivel ez az „ideáltípus” biztosításközvetítési algoritmus eléggé időigényes, s a jelenleg általában alkalmazott közvetítési mechanizmushoz képest radikális változást jelentene, ezért a törvény kompromisszumként elfogadja, hogy a termékismertetőt az ügyfél esetleg csak a kötvénnyel egyidejűleg kapja meg először. Ez viszont nem változtat azon, hogy az ajánlatnak az igényfelmérésen kell alapulnia.

A fentihez képest a gyakorlatban az 1.2., 2.1., illetve 2.2. értékesítési szituációban képzelhető el egyszerűsítés akkor, ha a cél egy vagy néhány meghatározott ügyféligény felmérése csak. Ekkor elképzelhető, hogy a biztosításközvetítő az igényfelmérés alapján azonnal meg tudja tenni a javaslatát, s ez alapján sor kerülhet az ajánlat kitöltésére. Ekkor – mivel az egyfordulós értékesítés miatt a biztosításközvetítő azokat nem biztos, hogy ismeri - a pontos visszavásárlási és díjmentes leszállítási értékeket a biztosító valószínűleg központilag számolja ki, s a kötvénnyel együtt küldi ki az ügyfélnek. Amennyiben az ügyfél ezeket az újonnan megismert számokat elfogadhatatlannak tartja (vagy egyéb megfontolásból) – a Bit. 96. § (2) bekezdése értelmében – 30 napig még utólag felmondhatja a szerződést.

Eljárási kérdések

Javasoljuk, hogy az igényfelméréssel és a termékismertetővel (illetve általában az életbiztosítások értékesítésével) kapcsolatos teendőkről minden lakossági életbiztosításokat értékesítő biztosító és független biztosításközvetítő rendelkezzen egy saját belső szabályzattal, illetve **eljárásrenddel**. Ez legalább az alábbiakra térjen ki:

- az életbiztosítások értékesítésének folyamata;
- a nyomtatványok kitöltése;
- a nyomtatványok kezelése, feldolgozása;
- a biztosító ügyfélre szabott javaslatának elkészítése, az ajánlat felvétele.

A teljesség igénye nélkül az alábbiakban felhívjuk ezekkel kapcsolatosan néhány szempontra a figyelmet. (A szempontokat, mint az eljárásrend részeit fejtjük ki, de az eljárásrend hiányában is javasolt követni őket.)

Az életbiztosítások értékesítésének folyamata

Az eljárásrendnek célszerű kitérnie arra, hogy az életbiztosítás értékesítése hány lépésben, főleg hány ügyféltalálkozással történik. Ebből a szempontból javasolt, hogy az igényfelmérés és a biztosító javaslattétele időben váljon el egymástól, tehát az értékesítés legalább két ügyféltalálkozással történjen. A különböző

értékesítési szituációk ugyanakkor ebből a szempontból eltérhetnek egymástól. A legalább két ügyfélalálkozó az 1.1. értékesítési szituációban elengedhetetlen, s a 2.1.-ben is erősen javasolt. Az 1.2. és a 2.2. szituációkban elképzelhető egylépcsős értékesítés, tehát ahol az igényfelmérést közvetlenül követi az ajánlat kitöltése.

A többlépcsős értékesítés esetében javasolható, hogy az ajánlat, a javaslat és az igényfelmérés ne szerepeljen egyetlen nyomtatványon (bár az egyes ügyfelekhez tartozó különböző nyomtatványoknak egymással beazonosíthatóknak kell lenniük)! A több lépcsős lehetőséget a jellemzően egylépcsős szituációkban is célszerű nyitva hagyni, így a nyomtatványokat általában célszerű elválasztani egymástól.

Fontos, hogy a biztosításközvetítő már az elején felhívja az ügyfél figyelmét, hogy:

1. nem teljes körű, minden részletre kiterjedő körülmények közlésére is lehetősége van (ebben az esetben az ügyfél csak korlátozottan tájékoztatja a biztosításközvetítőt anyagi helyzetéről és igényeiről);
2. nem kötelező az igényfelmérés, ha nem akarja (erről írásban nyilatkozik).

(Erre a szempontra célszerű az ügyfél-tájékoztatóban is kitérni, ahol az igényfelmérésről írnak.)

Célszerű, ha az eljárásrendben szerepel az, hogy a biztosításközvetítő egy adott hosszú távú igényhez kapcsolódó, törvény alapján az ügyfélnek várhatóan járó kifizetésekről is tájékoztatást ad az ügyfél számára, hiszen ennek ismerete az ügyfél számára lényeges saját hosszú távú igényei tudatosítása szempontjából. Ehhez természetesen a biztosítónak vagy a független biztosításközvetítőnek az értékesítést végző biztosításközvetítő számára megfelelő segédeszközöket (táblázatokat, szoftvereket) kell rendelkezésére bocsátania, vagy a megfelelő számításokat egy specializált részlegében elvégeznie. Ebből a szempontból a várható nyugdíjról szóló tájékoztatás kiemelt jelentőséggel bír, különösen az 1.1. és 2.1. szituációkban, illetve az 1.2. és 2.2. esetekben, amennyiben az ügyfél, vagy a biztosító által kielégíteni szándékozott hosszú távú pénzügyi igény kapcsolatban áll a nyugdíjjal.

Mivel a várható nyugdíjhoz, illetve egyéb kifizetésekhez szükséges információkat az ügyfél tudja a biztosításközvetítőnek megadni, s nagyon gyakran előfordul, hogy az ügyfél bizonyos adatokat nem, vagy nem pontosan ismer, ezért fel kell készülni arra, hogy a biztosító tájékoztatása a kérdésben nem egyetlen összeg lesz, hanem egy intervallum, ami reflektál az ügyfél által közölt adatok bizonytalanságára.

A nyomtatványok kitöltése

Az igényfelmérő nyomtatványt – praktikus megfontolásokból – nem feltétlenül az ügyfélnek kell kitöltenie, de mindenképpen fontos, hogy azt az ügyfél – ellenőrzés után – aláírásával hitelesítse.

Nagyon fontos, hogy az igényfelmérést mindenképpen az ajánlat felvétele előtt kell kitölteni. Annak az ajánlat felvétele utáni kitöltése abból a célból, hogy a biztosításkötési eljárás formálisan megfeleljen a törvény betűjének, vagyis a már megkötött ügylethez utólag készített igényfelmérés, ellentétes a törvény szellemével, s erre a biztosításközvetítő figyelmét az eljárásrendben és az oktatásokon célszerű felhívni.

A nyomtatványok kezelése, feldolgozása

Amennyiben az igényfelmérés elkészülte (a nyomtatvány kitöltése) után az ügyfél azonnal kinyilvánítja azt, hogy nem kíván biztosítást kötni, a kitöltött nyomtatvány egy másolati példányát teljes egészében akkor is át szükséges adni az ügyfélnek. Amennyiben ezen vagy más okból (pl. a biztosító, illetve független biztosításközvetítő javaslatát az ügyfél elutasítja, vagy javaslatételre az eljárásrendben meghatározott időn belül nem került sor) a nyomtatvány alapján mégsem jönne létre biztosítás, akkor az igényfelmérés nyomtatványt, illetve az esetlegesen más adathordozóra másolt ügyféladatokat, a Bit. 161. § (1) és (2) bekezdése alapján, miután a biztosítási szerződés létrejöttének megghiúsulásával kapcsolatban igény már nem érvényesíthető, meg kell semmisíteni – hacsak az ügyfél, írásban hozzá nem járult ezek biztosító, illetve független biztosításközvetítő általi kezeléséhez.

Az igényfelmérő nyomtatványt legalább két, alkusz, illetve az ügyfél szempontjai alapján biztosítást értékesítő többes ügynök esetében legalább három példányban célszerű kitölteni. A kitöltött nyomtatvány egyik (véglegesített) példányát javasoljuk az ügyfélnek átadni, a másikat a biztosítóhoz, a harmadikat az alkusz, illetve az ügyfél szempontjai alapján biztosítást értékesítő többes ügynök céghez eljuttatni.

Az igényfelmérő nyomtatvány az alkusz, illetve az ügyfél szempontjai alapján biztosítást értékesítő többes ügynök általi közvetítés esetén az alkusz (illetve a többes ügynök) céghez, más esetekben a biztosítóhoz kerül, s ő dolgozza fel, illetve archiválja azt, s – többfordulós közvetítés esetén – ő készíti el ez alapján a biztosító javaslatát (aminek legfontosabb paramétereit a termékismertető tartalmazza). A biztosító független biztosításközvetítő általi értékesítés esetén is felelős az igényfelmérés megfélelőségeért és megtörténteért, a független biztosításközvetítő által hozzá eljuttatott példány ennek ellenőrzése, illetve a kockázatelbírálás során az ajánlattal való összevetése érdekében szükséges. Az igényfelmérő nyomtatványt az érintett biztosító mindenképpen archiválja, de érintettként az alkusznak, illetve az ügyfél szempontjai alapján biztosítást értékesítő többes ügynöknek is célszerű ezt egy másolati példánnyal megtennie.

Az archiválást a biztosító esetében javasoljuk az elkészült ajánlattal együtt, egy dossziében megtenni. Az igényfelmérést ugyanannyi ideig meg kell őrizni, mint ameddig az ajánlatot, vagyis, a Bit. 160. § (3) bekezdése alapján addig, amíg a biztosítási, illetve a megbízási jogviszonyból eredő igények érvényesíthetők. Az

archivált igényfelmérés adatait természetesen az alkuusz, illetve az ügyfél szempontjai alapján biztosítást értékesítő többes ügynök, illetve a biztosító számítógépre is viheti.

Az eljárásrend tartalmazza szabályt a kitöltetlenül, illetve hiányosan kitöltve beküldött igényfelmérők kezelésére. Javasoljuk, hogy a biztosító, illetve a független biztosításközvetítő küldje vissza ezeket, vagy szólítsa fel a biztosításközvetítőt a hiánypótlásra. Nem minősül az igényfelmérő nyomtatvány ki nem töltésének, ha az ügyfél az igényfelmérés (vagy annak egyes részei) elkészítéséhez nem járult hozzá, és ezt a tényét a nyomtatvány az ügyfél aláírásával hitelesítve tartalmazza.

Az igényfelmérés alapvetően nem a kockázatelbírálás szempontjai szerint készül, s célja nem is annak segítése, ennek ellenére célszerű, hogy a biztosító a kockázatelbírálás folyamatában felhasználja ezt is.

A biztosító ügyfélre szabott javaslatának elkészítése, az ajánlat felvétele

Az igényfelmérés alapján, a termékismertető részeként a biztosító vagy a független biztosításközvetítő elkészíti az ügyfélnek a javaslatát. Az 1.1. értékesítési szituációban ez biztosan nem történhet azonnal, az igényfelmérés felvétele után, a többi értékesítési szituációban azonban elképzelhető (de nem mindig lehetséges!), hogy a biztosításközvetítő azonnal kiértékeli az ügyfél igényeit, s javaslatot tesz életbiztosítás kötésére. Természetesen a kiértékelés eredménye az is lehet, hogy a biztosítónak (és ez elsősorban a biztosító esetében fordulhat elő – alapvetően a 2.1. értékesítési szituációban – alkuusznál, elvileg sokkal ritkábban) nincs az ügyfél igényeinek megfelelő terméke. Ekkor a biztosító ezt a javaslatában rögzíti, s az ügyfél pedig aláírásával tudomásul veszi.

A biztosító javaslatát célszerű a második ügyféltalálkozónál átadni, amennyiben a biztosító – 7. oldalon javasoltak szerint kialakított – eljárásrendje szerint van ilyen. A javaslat átadása után kerülhet sor az ajánlat (vagy ajánlatok) felvételére. Felhívjuk a figyelmet, hogy az igényfelmérés elkészítése új ajánlat esetében akkor is szükséges, ha az ügyfél korábban már kitöltött ilyet (hiszen változhattak közben az igényei)!

Amennyiben a javaslatot a biztosításközvetítő közvetlenül az igényfelmérés után teszi meg, és ekkor sor is kerül az ajánlat felvételére, előfordulhat, hogy a biztosításközvetítő nem tud tájékoztatást adni az adott szerződésre vonatkoztatott pontos visszavásárlási és díjmentes leszállítási értékekről. Ekkor a biztosításközvetítőnek tájékoztatnia kell az ügyfelet, hogy az ajánlat felvételekor javasolt életbiztosítás visszavásárlási értékéről és a díjmentes biztosítási összegekről szóló tájékoztatót (a termékismertetőben) a biztosító – a szerződés létrejötte esetén – a kötvénnyel együtt küldi meg.

Az eljárásrendnek célszerű rögzítenie, hogy az ajánlatot a biztosító nem fogadja be, illetve alkuusz nem továbbítja a biztosítóhoz teljesen kitöltött igényfelmérő nélkül, kivéve ha az ügyfél aláírásával hitelesítve elutasította az igényfelmérés elkészítését.

A termékismertető átadására – akár a biztosító, akár a biztosításközvetítő adja át – a Bit. 166. § (3) bekezdése alapján, igazolható módon kell, hogy sor kerüljön. Az igazolhatósági kritériumot javasolt az ügyfél által aláírt átvételi elismervény útján megvalósítani.

Adatvédelem

Az eljárás során végig figyelemmel kell lenni az **ügyfelek adatainak védelmére**. Habár a törvények ebből a szempontból nem adnak egyértelmű eligazítást, az a helyes, ha úgy tekintjük, hogy az ügyfél már a kapcsolatfelvétel kezdetétől ügyfélnek számít, nem csak akkor, ha biztosítást is köt. Az adatvédelmi törvény (1992. évi LXIII. tv.) nem tartalmazza az „ügyfél” fogalmát, a Bit. viszont igen. Eszerint (Bit. 3. § 61. pont) „ügyfél: 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”. Ez a szövegrész ugyan nem sorolja az ügyfelek közé azt, aki már felvette a biztosítóval a kapcsolatot, de még nem tett ajánlatot (hanem „csak” az igényét méri fel éppen), mivel azonban a Bit. „Az ügyfelek tájékoztatása” c. fejezetében (Bit. 166-167.§) az előzetes ügyfél-tájékoztatásnál azt a kifejezést használja, hogy „a szerződést kötni kívánó ügyfél” (Bit. 166.§ (2) bekezdés), ezért a Bit. alapján ő is ügyfélnek tekinthető.

Az adatvédelem jelen esetben – az ügyfelek adatainak kezdetektől bizalmas kezelésén kívül – azt is jelenti, hogy, ha az igényfelmérés alapján nem jön létre a szerződés az ügyféllel, akkor annak adatait, a Bit. 161. § (1) és (2) bekezdése alapján, miután a biztosítási szerződés létrejöttének meghiúsulásával kapcsolatban igény már nem érvényesíthető, meg kell semmisíteni – **hacsak külön nem járult hozzá** azok kezeléséhez.

Melléklet: Az igényfelmérés lehetséges jövője

1. Az életbiztosítási igényfelmérés egy általánosabb témának, az életpálya pénzügyi tervezésének egy speciális, egyszerű esete. Egyszerű, mert az életpálya pénzügyeit kizárólag az életbiztosítások szemszögéből nézi. Speciális, mert az igényfelmérés, ahogyan a törvényben és jelen módszertani útmutatóban megjelenik, feltételezi, hogy azt az életbiztosításokat értékesítő biztosításközvetítő végzi. Ez – bizonyos értelemben – számvetés azzal, hogy Magyarországon jelenleg az életpálya pénzügyi tervezése, mint önálló, a biztosítás értékesítésétől független szolgáltatás még nem igazán jelent meg, illetve egyelőre nem számíthat jelentős fizetőképes keresletre. Ez a helyzet azonban remélhetőleg fokozatosan meg fog változni, s a jövőben számíthatunk arra, hogy mind szélesebb ügyfélkör számára az életpálya pénzügyi tervezése – s így az életbiztosítási, valamint a más biztosítási ágazatokba tartozó termékekre vonatkozó igényfelmérés (amivel egyébként már most javasoljuk kiegészíteni az eljárást) – önállóan megfizetett, nem csak biztosításközvetítők által végzett szolgáltatássá válik. Bár ez általánosabb téma, mint amit jelen útmutatónkban tárgyalunk, az itt leírtak hasznosak lehetnek az ilyen szolgáltatás kifejlesztésekor is.
2. A Bit. az életbiztosítási szerződés megkötését megelőzően, illetőleg a szerződés létrejöttével kapcsolatosan az igényfelmérés és a termékismertető intézményét szabályozza, így a fenti módszertani útmutató is ezzel kapcsolatosan fogalmaz meg gyakorlati javaslatokat. A piacon azonban gyakorta előforduló eset az is, amikor az ügyfél korábban kötött életbiztosítási szerződését megszünteti és annak „helyettesítésére” új elvárása szerint számára megfelelőbb életbiztosítási szerződést köt. Noha ilyenkor is alkalmazni kell a Bit. igényfelmérésre és termékismertetőre vonatkozó szabályait a gyakorlatban felmerülő problémák arra engednek következtetni, hogy erre az esetre mind az ügyfél érdekeinek védelme, mind a „fair eljárás” követelménye szükségesnek mutatja megfontolni speciális garanciális szabályok kialakítását. Az Egyesült Államok joggyakorlata ennek a problémának a kezelésére kialakította az ún. replacement eljárást és szabályokat. E szabályok egyrésztől biztosítják, hogy az ügyfél valamennyi előny és hátrány ismeretében hozhassa meg hosszú távú döntését, másrésztől a korábbi biztosítónak is lehetősége legyen az új ajánlat ismeretében termékét összehasonlítani a másik biztosító új ajánlata szerinti termékkel vagy akár a szerződést átdolgozni az ügyfél igényének megfelelően. A téma feldolgozásának előkészítése érdekében a Felügyelet fel kívánja tárnai a replacement eljárás amerikai és uniós gyakorlatát, szabályozottságát, az esetleges jogi szabályozás tartalmát illetőleg az ezzel kapcsolatos ítélkezési gyakorlatot és szakmai egyeztetést szándékozik kezdeményezni.