



A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 13 /2012. (XII. 4.) számú ajánlása a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal kapcsolatos prudenciális és fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról

I. Az ajánlás célja és hatálya

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) által kiadott **ajánlások általános célja** a jogalkalmazás kiszámíthatóságának növelése a Felügyelet hatáskörébe utalt jogszabályok egységes alkalmazásának elősegítése érdekében. Az ajánlás a pénzügyi szervezetekre nézve kötelező erővel nem rendelkezik, ugyanakkor az ajánlásban foglalt elvárások követését, az ahhoz történő igazodást a Felügyelet mind prudenciális, mind fogyasztóvédelmi ellenőrzési tevékenysége során figyelemmel kíséri, illetve vizsgálatai során értékeli. A Felügyelet a pénzügyi szervezetek tevékenységének értékelésekor tekintetbe veszi az ajánlásban foglalt elvárások megfelelő gyakorlati alkalmazását, az ajánlásokban megfogalmazott elvek követését.

Az ajánlás célja, hogy egyrészt interpretálja a Felügyelet befektetési egységekhez kötött életbiztosításokkal (a továbbiakban unit-linked életbiztosítások) kapcsolatos prudenciális és fogyasztóvédelmi vizsgálati tevékenysége során alkalmazott jogérvényesítési gyakorlatát, másrészt kifejezze a jogszabályok által támasztott követelmények tartalmát tükröző, de a jogszabályi előírásokon túlmutató jó gyakorlatokat. A Felügyelet jogérvényesítési gyakorlatán alapuló és egyben az egységes jogalkalmazást elősegítő elvárások, alkalmazni javasolt elvek, módszerek a megfelelő szolgáltatói tevékenység kialakításának orientációját szolgálják.

Az ajánlás közzétételével kapcsolatosan a Felügyelet által támasztott **elvárás**, hogy az ajánlásban az egységes jogértelmezéshez irányt mutató gyakorlat kialakítása érdekében megfogalmazott prudenciális és fogyasztóvédelmi elvek hatékonyan épüljenek be a biztosítási szektor unit-linked életbiztosítással érintett szolgáltatóinak napi működésébe. Elvárás továbbá, hogy ezek az elvek integráns részét alkossák a vezető tisztségviselők, illetve az ügyfelekkel kapcsolatba kerülő ügyintézők, *közvetítők* szemléletének, ezáltal az üzleti tevékenység szerves elemévé váljanak. Az ajánlásban foglalt elvárások tényleges követése hozzájárul a biztosítási szektor működésébe vetett bizalom megőrzéséhez. Hozzájárul ahhoz is, hogy az ügyfelek megértsék a unit-linked életbiztosítások jellemzőit, kockázatait és azok ismeretében képesek legyenek tájékozott ügyleti döntést hozni. A bizalom megerősítése az ügyfelek alapvető érdekei mellett a szolgáltatók célkitűzéseit is szolgálja, indokolt tehát, hogy azok az ajánlásban foglaltakat saját tevékenységükben érvényesítsék.

A fenti célok megvalósulása érdekében a legnagyobb felelősség a biztosítók szolgáltatás nyújtásában részt vevő, illetve az ügyfelekkel a szerződéskötés során közvetlenül kapcsolatba kerülő ügyintézőire, ügyfélszolgálati, call centeres munkatársaira, valamint függő közvetítőire és a független biztosításközvetítőkre hárul (a továbbiakban: *eljáró ügyintézők*). Az ajánlásban megfogalmazott tájékoztatással összefüggő elvárások különösen e személyek tevékenységére, valamint az általuk nyújtott szolgáltatásokra vonatkoznak.

Jelen ajánlás illeszkedik a *pénzügyi szervezetek számára az általános fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 1/2011. (IV.29.) számú Felügyeleti ajánláshoz*, az abban foglalt általános fogyasztóvédelmi elvárásokat szektor specifikus ajánlás-elemmel egészíti ki.

Az ajánlás hatálya a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (Psztv.) 4.§ (1) bekezdés i) pontja alapján a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. (Bit.) törvényben meghatározott azon szervezetekre és személyekre terjed ki, amelyek tevékenysége unit-linked életbiztosítási termékek terjesztésére és szolgáltatás nyújtására irányul.

II. Általános elvek

1. Jelen ajánlás alkalmazása szempontjából **ügyfélnek minősül** a biztosítók unit-linked életbiztosítási szolgáltatását – önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében – igénybe vevő természetes személy (biztosított, biztosítás szerződője, kedvezményezettje), ideértve azt a természetes személyt is, aki a biztosító szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás vagy reklám címzettje, valamint azt is, aki a szolgáltatás iránt érdeklődik, illetve aki a biztosító számára szerződéses ajánlatot tesz.

2. Tekintettel arra, hogy az ajánlás alkalmazása szempontjából a **független biztosításközvetítők** önállóan tartoznak az eljáró ügyintéző fogalom alá, az ajánlásban megfogalmazott tájékoztatási elvárások közvetlenül kiterjednek a unit-linked életbiztosítási szolgáltatás értékesítése kapcsán kifejtett tevékenységeikre.

3. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a biztosítók és a független biztosításközvetítők az elégedett ügyfelekért folytatott piaci verseny során a szolgáltatások minőségére is fokozott figyelemmel legyenek. Ugyanakkor a szolgáltatások eredményességének elérése nem csak a biztosítók, valamint a független biztosításközvetítők, hanem az ügyfél részéről is felelős, körültekintő eljárást feltételez. A biztosítóknak olyan ügyfél magatartását kell alapul venniük – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény rendelkezéseivel összhangban –, aki **ésszerűen tájékozottan**, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el. Az elvárható figyelmesség és körültekintés szintjének mérlegelésekor a biztosítók, valamint a független biztosításközvetítők **legyenek tekintettel a unit-linked életbiztosítási termékekre** – az átlagos biztosítási termékekhez mérten vett – **összetettségére, bonyolultságára**.

4. Elvárt magatartás, hogy a biztosítók és a független biztosításközvetítők a hosszú távú, kölcsönös előnyökön nyugvó, stabil partnerkapcsolat kialakításában érdekelt, **felelős szolgáltatóként** végezzék tevékenységüket. Ennek során legyenek figyelemmel a fogyasztói érdekek védelmére, továbbá a jogszabályok betartásán túl, a jelen ajánlásban lefektetett elvárásokat és a más felügyeleti szabályozó eszközök által megfogalmazott prudenciális és fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelést belső üzletmenetükben és az ügyfelekkel kapcsolatos magatartásukban folyamatosan tartsák szem előtt. Ezzel összhangban törekedjenek arra, hogy az **ügyfél tényleges igényeit, körülményeit és pénzügyi ismereteit is mérlegelve, a számára leginkább megfelelő, hosszú távon is vállalható és teljesíthető kötelezettségekkel járó unit-linked életbiztosítási terméket ajánljanak**, illetve termékterjesztésük során ehhez igazodóan kínálják szolgáltatásukat.

5. Követendő gyakorlat, hogy a biztosítók és a független biztosításközvetítők fordítsanak fokozott figyelmet az **érdekeiket csak korlátozottan képviselni képes ügyfelekre**, így különösen az idősekre, a fogyatékosokra, illetve a súlyosan betegekre, valamint a szövegértési gondokkal küszködőkre. A személyes ügyintézés során legyenek kellő figyelemmel az egyes ügyfelek ismeretére és felkészültségére – akár az ügyfél jelzi a speciális igényét, akár pedig a speciális ügyintézés alkalmazásának körülményei nyilvánvalóak –, azaz, hogy ezek alapján milyen mélységű és összetettségű információ nyújtása indokolt. A Felügyelet elvárja, hogy a szolgáltatásnyújtás során ehhez mérten tájékoztassák és szolgálják ki az ügyfeleket (pl.: kezdő termékhasználók).

III. Prudenciális elvek

A Felügyelet prudenciális vizsgálati tevékenysége során alkalmazott – a jogszabályi követelmények által támasztott – jogalkalmazási gyakorlatát tükröző alábbi elvárások betartását tartja követendőnek. A Felügyelet a felsorolt prudenciális szempontok kapcsán kifejtett elvek, módszerek figyelembevételét tartja elvárt szolgáltatói magatartásnak, valamint az alábbi, jogszabályi előírásokon túlmutató – de a jogszabályok által támasztott követelményeket kifejező, annak célját szolgáló – jó gyakorlatoknak megfelelő szolgáltatói tevékenység kialakítását javasolja:

III. 1. Termékfeltételek

1. A **termékismertetőnek** minden elemében **összhangban** kell lennie a biztosítási **kötvény** tartalmával. Ennek megfelelően amennyiben a kötvényesítés előtt már került kiadásra termékismertető (az ajánlat adatai alapján), akkor a biztosítóknak javasolt felülvizsgálni, hogy annak tartalma eltér-e a kibocsátásra előkészített kötvény tartalmától, és eltérés esetén ismételt meg kell küldeniük a termékismertetőt az ügyfélnek.
2. Elvárt, hogy a biztosítók törekedjenek arra, hogy a unit-linked életbiztosítások szerződési **feltételei** vagy a szerződés részét képező egyéb dokumentumok terjedjenek ki a **kockázati díjak mértékére, illetve a tartam során változó díjak esetén az aktuális és a díjak ügyfelek által is érthető formában közölt számítási módjára.**
3. Indokolt, hogy a biztosítók a szerződéseken érvényesített **valamennyi költségelemet (levonást) a szerződési feltételekben** olyan módon **jelenítsék meg, hogy azok fellelhetősége, illetve értelmezése az ügyfél saját szerződésére való alkalmazása, számszerűsítése a szerződő félnek ne okozzon nehézséget.**

III.1.1. Költségek meghatározásának átláthatósága, kezdeti költségek

4. A biztosítók a termékfejlesztés során egy új termékkonstrukció bevezetését megelőzően törekedjenek olyan átlátható költségstruktúra kialakítására, mely segíti a szerződő feleket a megalapozott döntéshozásban. A költségstruktúra kialakításakor, valamint az egyes költségek meghatározásakor a biztosítók ügyeljenek arra, hogy a költségek elnevezése, valamint azok elvonásának módja és gyakorisága világosan és egyértelműen legyen megfogalmazva az ügyfelek felé. Az átlátható költségstruktúra kialakítása csökkentheti a szerződések futamideje elején bekövetkező visszavásárlások magas darabszámát is.

III.1.2. Befektetési politikáknak való megfelelés

5. A befektetési politikák tartalmának kialakítására vonatkozó általános alapelv, hogy azok tartalmi színvonala egyenletes legyen, illetve arányban álljon az eszközalap kockázataival és azok mértékével, valamint az eszközalapok szintjén feleljen meg a **transzparencia** és az **összehasonlíthatóság** elvárásainak.
6. Az eszközalap befektetési politikája tartalmi elemeinek kialakításánál célszerű tekintettel lenni az **eszközalap jellegére.**
7. Az eszközalap elnevezése, befektetési politikája vagy kereskedelmi kommunikációja **a tőke megóvására vagy a hozamra vonatkozó garanciára** (tőke- vagy hozamgarancia), illetve a **tőke megóvására, illetve a hozamra vonatkozó ígéretre** (tőke- vagy hozamvédelem) történő bármilyen utalást **csak akkor tartalmazhat**, ha a garanciát, illetve a védelmet a biztosítók a jogszabályban előírt módon biztosítják.
8. **Az eszközalap elnevezése**

8.1. Tekintettel arra, hogy az elnevezéssel kapcsolatban a biztosítók oldaláról értékesítési szándék, az ügyfelek oldaláról pedig tájékoztatási igény merül fel, a biztosítók által adott **fantázianevek mellett** javasolt, hogy a biztosítók egy **külön elnevezésben** jelenítsenek meg minden, az eszközalapra vonatkozó **lényeges információt**, amely során célszerű utalni a befektetések lényeges kockázataira, azok jellegére.

8.2. Ezzel összefüggésben szükséges szerepeltetni a legfőbb **eszközcsoportok** megnevezését a **piacon általánosan elfogadott tartalommal**, illetve ajánlott kitérni az eszközalap **devizanemére**, adott esetben a befektetések földrajzi és szektorális kitértetségére.

8.3. Az elnevezés során figyelembe kell venni, hogy a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (Tpt.) és a befektetési alapkezelőkről és a kollektív befektetési formákról szóló 2011. évi CXCV. törvény (Bat.) számos, a befektetési alapokhoz kapcsolódó fogalmat véd, ezért a biztosítói eszközalapok elnevezésekor különös tekintettel kell lenni ezen **elnevezés-védelmi szabályokra** is.

8.4. A biztosítóknak a saját eszközállomány nevében és elnevezésében – a befektetési célú alapoktól való megkülönböztettség érdekében – minden esetben az „**eszközalap**” szót célszerű alkalmazniuk.

9. Az eszközalap által vállalt kockázatok

9.1. Az eszközalap befektetési politikájában javasolt szerepeltetni legalább azokat az **alapvető kockázatokat**, amelyek az eszközalap esetében relevánsak. Amennyiben egyéb, az ügyfeleknek átadott dokumentum tartalmazza az alábbi kockázatok leírását, abban az esetben elegendő ezeket a felsorolás szintjén megjeleníteni a befektetési politikában.

9.2. Az egyes kockázatok definíciója alatt a piacon általánosan elfogadott tartalmat kell érteni, figyelembe véve azt, hogy a **piaci kockázatok** közül alapvető kockázatnak minősül a kamat-, részvény-devizaárfolyam-, ingatlan-, árukockázat, illetve a likviditási piaci kockázat, a **nem piaci kockázatok** közül pedig alapvető kockázatnak tekintendő az ország- és politikai kockázat, a hitel- és partnerkockázat és a koncentrációs kockázat.

9.3. A kockázatok leírása során a definíciók önmagukban történő szerepeltetése helyett ajánlott azt is **kifejteni** a befektetési politikában, hogy az adott **kockázat milyen módon befolyásolhatja a szerződő befektetéseinek értékét**.

9.4. A figyelemfelhívó jelleg erősítése céljából elvárt a **nem szokványos kockázatokra** vonatkozó szövegrészek kiemelése.

9.5. Az eszközalap **kockázati besorolását** javasolt **sorrendi skálán** is megjelölni, létrehozva tetszés szerinti számú, előzetesen definiált és kommunikált kategóriát.

9.6. A **stratégiai eszközallokáció** meghatározásakor indokolt, hogy a biztosítók tüntessék fel az egyes **befektetési eszközök** megcélzott, illetve **minimális és maximális megengedett arányát** az eszközalap portfólióban. Javasolt továbbá, hogy a biztosítók részletezzék, hogy milyen feltételek fennállása esetén lehetséges a célaránytól történő eltérés, határozzák meg a likviditási célból tartott eszközök minimális, maximális és megcélzott arányát, illetve jelöljék meg a likviditási céllal tartott eszközök típusát is, feltéve, hogy az eszközalap esetében értelmezhető a likviditási célú eszköz kategória.

9.7. Az **abszolút hozamú** (total return alapú) **portfóliókezelési stratégiák** végrehajtása során törekedni kell arra, hogy – ellentétben a referenciaindexet követő portfóliókezelési stratégiával – az értéknövekedés ne kizárólag a kezelt portfólióra jellemző összetett tükröző

indexkombinációk értékalakulásától függjön, hanem a befektetés-kezelő elemző-előrejelző képességétől és a stratégia végrehajtása során alkalmazott taktikáktól is.

9.8. A befektetési politikában javasolt részletezni, hogy a stratégia milyen módon járul hozzá a befektetésen elért hozam növekedéséhez. Az abszolút hozamú stratégia végrehajtása során alapvetően **törekedni kell legalább a tőke értékének megóvására**. A biztosítóknak képesnek kell lenniük megteremteni az egyensúlyt a tőkeérték változásából és a folyó jövedelemből származó hozam között. A tőkeérték változása alatt a portfólió eszközeinek piaci értékében bekövetkezett változás értendő. Folyó jövedelem alatt értendő minden olyan eszközalapba kerülő pénzáram, amelyet a portfólió eszközeinek tulajdonlásából vagy birtoklásából fakadó jogi, gazdasági vagy egyéb előnyök/hátrányok generálnak, illetve, amely nem az ügyfelek megtakarításának elhelyezése céljából kerül az alapba. Az abszolút hozamú stratégiák esetében kiemelt hangsúlyt kell fektetni a kockázatmegosztás mélységére.

10. Az eszközalappal kapcsolatos általános információk

10.1. A megjelenített információkkal kapcsolatban elvárt, hogy a **befektetési politika térjen ki az eszközalap jellegével** összefüggő minden **lényeges információra**, továbbá jelölje meg azt a minimális befektetési időtartamot, amely alatt a piacon a hasonló összetételű portfóliók elvárt hozama – a rendelkezésre álló historikus adatok alapján várhatóan – realizálódik.

10.2. Célszerű azt is röviden kifejteni, hogy az eszközalap **milyen célból**, milyen piaci folyamatok kihasználására jött létre.

11. Az eszközalap portfólió befektetési eszközei

11.1. Az egyes lehetséges befektetési eszközcsoportok esetében javasolt egyértelműen meghatározni azon **értékpapír-típusok körét**, amelyeket az eszközalap tartalmazhat.

11.2. Kiemelten ajánlott az olyan befektetés-kezelési szemlélet, amely alapján **az eszközalap kezelője** értékpapír típusonként (pl. részvény, kötvény stb.) **minél több fajta egyedi értékpapír tartására** törekszik. Nem elfogadott a kizárólag egyfajta egyedi értékpapír tartása. Kivételt képeznek ez alól azok az esetek, amikor az egyedi értékpapír már eleve egy megfelelően diverzifikált portfólióra vonatkozóan tulajdoni- és vagy hiteljogviszonyt testesít meg, vagy mögötte összetett befektetési konstrukció áll; illetve amikor az eszközalap előzetesen meghirdetett célja kizárólag az adott értékpapír tartásával érhető el. A fenti kivételes esetekben megengedett az egyfajta egyedi értékpapír tartása, amennyiben az ügyfeleknek erre előzetesen felhívják a figyelmét.

11.3. Amennyiben az eszközalap portfólióban egy kollektív befektetési forma aránya jelentős (50 százaléknál nagyobb), az ügyfelek tájékoztatása érdekében indokolt, hogy az eszközalap befektetési politikájában kerüljön **összefoglalásra** az adott **kollektív befektetési forma befektetési politikája**, vagy jelenjen meg benne annak tartalmi kivonata, amelyből megállapíthatóak legalább e kollektív befektetési forma főbb jellemzői és a kapcsolódó kockázatok.

12. Az eszközalap számára engedélyezett ügyletek

12.1. A befektetési politikában célszerű megjeleníteni, hogy az **eszközalap kezelőjének milyen ügyletek kötésére** van lehetősége.

12.2. Különösen javasolt **rögzíteni** azt, hogy az eszközalap portfóliójával kapcsolatban megengedett-e az értékpapír-kölcsönzés, a visszavásárlási megállapodások kötése, illetve van-e lehetőség fedezeti, valamint arbitrázs célú ügyletek kötésére.

13. Az eszközalap portfólió hozammérése

13.1. **Hozamvédett, illetve hozamgarantált eszközalapok esetében** indokolt, hogy **megállapítható legyen** az eszközalap befektetési politikájából, hogy a **befektetési kockázatot melyik fél milyen módon viseli**, azt is tekintetbe véve, hogy a hozamgarancia mértéke feletti hozamrészt illetően az ügyfél viseli a befektetési kockázatot. Kiemelten ajánlott, hogy a biztosítók a Bit. szerinti **tőke- és hozamgarancia, valamint tőke- és hozamvédelem** fogalmakat valamennyi dokumentumban megfelelően, **konzisztensen definiálják**, elősegítve ezzel az ügyfelek teljes körű, egyértelmű és pontos tájékoztatását.

13.2. **Hozamvédett, illetve hozamgarantált eszközalapok esetében kiemelten** elvárt, hogy a biztosítók a befektetési eredmények tekintetében csak úgy vállaljanak az ügyfelek felé hozamgaranciát vagy hozamígéretet, ha azokat hozamgarancia esetén a jogszabályban lefektetett biztosítékokkal felvértezik, hozamígéret esetén pedig egyrészt (reális) befektetési politikával alátámasztják, másrészt az ügyfeleket a konstrukcióról részletesen tájékoztatják. Hozamígéret esetén szükséges, hogy a biztosítók a befektetési politikában meglévő, az ügyfél befektetési kockázati körében maradó – a hozamígéret teljesítését feltételeléssé tevő – kockázatokra az ügyfelek figyelmét kifejezetten és figyelemfelhívásra alkalmas módon felhívják. Ennek során figyelemmel kell lenni arra, hogy jogszabály a „hozamgarancia,” illetve „hozamígéret” kifejezéseknek nem ad speciális tartalmat, azok értelmezésénél a szavak általánosan elfogadott nyelvtani értelmezéséből kell kiindulni, figyelemmel arra is, ahogy az ügyfelek ezen kifejezéseket érthetik. Előbbiek miatt a biztosítóknak különös figyelmet kell arra fordítaniuk, hogy az ügyfelek hozamígéret (hozamvédelem) esetén is egyértelműen tisztában legyenek a biztosítók ez irányú szerződéses kötelezettségvállalásai terjedelmével, korlátaival.

13.3. A unit-linked **portfóliók (eszközalapok) teljesítménymérésekor** kiemelt szerepe van az **összehasonlíthatóság elvének**. Erre való tekintettel javasolt figyelembe venni a teljesítmény mérésének egységes meghatározását szolgáló nemzetközi GIPS sztenderdeket.

14. Speciális esetek: eszköz(ök) teljesítményéhez kötött, hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok (equity linked notes)

14.1. A hazai biztosítók gyakorlatában egyre inkább terjed olyan eszközalapok létrehozása, amelyek a tőke-, illetve hozamvédelem biztosításán túl az ügyfelek számára lehetővé teszik a részvény- és/vagy árupiac teljesítményéből való részesedést is. A biztosítók ezt a lehetőséget jellemzően az ún. equity vagy equity index-linked note konstrukcióval, azaz valamilyen eszköz(kosár), jellemzően részvényindex teljesítményéhez kötött, hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok vásárlásán keresztül érik el. A megfelelő szintű ügyfél-tájékoztatás és transzparencia érdekében javasolt, hogy az **értékpapír kockázati pozícióiból eredő kockázatokra is hívják fel** a biztosítók az ügyfelek **figyelmét** az eszközalap befektetési politikájában. Ennek során célszerű az ügyfelet tájékoztatni arról, hogy milyen módon részesül az eszközök teljesítményéből, illetve mi a teljesítményből való részesedés elszámolásának alapja.

14.2. Elvárt, hogy a biztosítók ezen belül **különösen** arra is térjenek ki, hogy az **ügyfél az eszköz(ök) teljesítményéből korlátlanul részesedik-e** vagy létezik felső plafon vagy egyéb korlátozás a hozamrészesedést illetően.

14.3. Tekintettel arra, hogy az ügyfél számára megállapított hozamot jelentősen befolyásolhatják az elszámolás alapjául szolgáló, különböző időpontokban, időszakokban megfigyelt és/vagy **különböző feltételek mellett számított eszközalap-portfólió értékek**, a biztosítóknak **bele kell foglalniuk** ezen időpontokat, időszakokat és/vagy feltételeket is az eszközalap befektetési politikájába.

14.4. A konstrukció jellegéből adódóan általában klasszikus értelemben vett stratégiai eszközösszetételről nem lehet beszélni, így amennyiben ezen eszközösszetétel a konstrukció futamideje alatt változatlan, úgy javasolt a biztosítóknak, hogy a jelen ajánlásban leírt, eszközallokációra vonatkozó javaslatokat és a hozamszámítási módokra, referenciaindex meghatározására vonatkozó felügyeleti ajánlásokat a konstrukció jellegének megfelelően alkalmazzák.

15. A biztosítók, illetve – a vagyonkezelési tevékenység kiszervezése esetén – a vagyonkezelők mindenkor törekedjenek az **eszközalapok befektetési politikájában foglaltak betartására**, különös tekintettel a megcélzott eszközösszetételre. Kiemelten fontos elvárás, hogy a biztosítók törekedjenek a kiszervezett portfóliókezelési tevékenység folyamatos ellenőrzésére, beleértve a meghatározott limitek teljesülésének ellenőrzését, illetve azok mielőbbi helyreállítását; valamint az egyes eszközalapok unit árfolyama, valamint referenciaindexük alakulásának összemérését.
16. A biztosítók az eszközalapok **befektetési politikájában** rögzítsék, hogy egy esetleges **eszközalap-felfüggesztés, illetve- megszüntetés esetén milyen eljárásrendet követnek**, amennyiben a szerződési feltételek nem rendelkeznek arról.

III. 2. Unit-linked termékek állománykezelése

III.2.1. A közzétett nettó eszközértékekkel, unit árfolyamokkal, továbbá azok számításával kapcsolatos elvárások

17. Ajánlott, hogy a biztosítók, a biztosítók vagyonkezelői, illetve a biztosítók letétkezelői közül legalább **kettő számítson nettó eszközértéket** (amennyiben az eszközalap egységnyi árfolyama a mögöttes befektetési alap árfolyamával nem egyezik meg), továbbá szükséges, hogy a kalkulált értékek **minden értékelési napra vonatkozóan egyeztetve legyenek**. (A nettó eszközérték számításának ellenőrzését lehetőség szerint akkor is javasolt elvégezni, ha a biztosítónak nincs vagyonkezelője és/vagy letétkezelője.) A letétkezelők/vagyonkezelők és a biztosítók közötti szerződésben, vagy a biztosítók vonatkozó belső szabályzatában szükséges rögzíteni a nettó eszközértékek **eltérése esetén alkalmazott eljárási rendet**. Az eljárási rend kialakítása során fontos, hogy megjelölésre kerüljenek a határidők illetve a felelősök, azaz hogy kinek a feladata jelezni az eltérést (általában a letétkezelő), az, hogy esetlegesen mely számítást tekintik a biztosítók mérvadónak, valamint, hogy mennyi idő alatt kötelesek korrigálni a nettó eszközértéket/unit árfolyamot, illetve – amennyiben a hiba később derül ki – , hogyan kell eljárniuk az ügyfelek egység számláinak tekintetében. Kiemelt szempont az eljárási rend kidolgozása során, hogy rögzített legyen a hibák észlelését követően azok feltárásának menete (milyen időszakot, hány szerződést érint, mekkora mértékben), továbbá amennyiben a hiba nagysága és pénzügyi hatása indokolja, javasolt a felső vezetés, illetve belső ellenőrzés informálása is annak érdekében, hogy a megfelelő intézkedés minél rövidebb időn belül megvalósítható legyen.
18. Elvárt, hogy amennyiben a biztosítók **internetes honlapjukon** tesznek eleget unit árfolyam- és nettó eszközérték-közlési kötelezettségének, a közzétett adatokat **minden értékelési nap alkalmával frissítsék**, és ezt tegyék az ügyfelek számára láthatóvá az utolsó frissítés dátumának feltüntetésével. Az adatsorok historikus értékeinek feltüntetése is indokolt elvárás.
19. A biztosítók vonatkozó szabályzatában, valamint az alapkezelővel illetve letétkezelővel kötött szerződésben fontos rögzíteni a nettó eszközértéket, a unitok darabszámát, továbbá, hogy a unitárfolyamokat **hány tizedes jegy pontossággal tartják nyilván**.

III.2.2. Belső nyilvántartó- és befektetés kezelői rendszerek összhangja

20. A biztosítók lehetőségeikhez mérten törekedjenek a **manualitás minimalizálására** illetve **mellőzésére** a saját belső nyilvántartó-, állománykezelő-, befektetés-kezelő rendszereik-, illetve az azok közötti kapcsolat megteremtése tekintetében. Amennyiben a manualitás mégsem küszöbölhető ki teljes mértékben a folyamatból – vagy időlegesen fennáll – törekedjenek arra, hogy a manuálisan rögzített adatok során megvalósuljon annak más felhasználó általi jóváhagyása, de minimum a **négy szem elve** érvényesüljön.
21. Amennyiben egy munkatársnak egy rendszerhez többféle jogosultsága is van, **úgy indokolt a hozzáférési jogosultságok felett olyan kontrollkörnyezet kiépítése, amely biztosítja a prudens működést és kezeli a visszaélésekből adódó kockázatokat.**
22. Ajánlott, hogy a biztosítók **befektetéseik tekintetében** a saját nyilvántartó rendszerükben szerepeltetett értékeket **rendszeresen egyeztessék a befektetés-kezelői rendszerben lévőekkel**, valamint törekedjenek arra, hogy befektetés-kezelői rendszerük legyen alkalmas a mindenkor hatályos befektetési politikában meghatározott instrumentumok teljes körű nyilvántartására.

III.2.3. Úton lévő tételek figyelembe vétele

23. Elvárt, hogy a biztosítók készítsenek **úton lévő tételeik**¹ kezelésére vonatkozó **szabályozást**, továbbá vegyék figyelembe az úton lévő tételeket az egyes eszközalapok nettó eszközértékének számításakor, valamint törekedjenek a szükséges korrekciók esetében a manuális beavatkozás mellőzésére.

III.2.4. Az egységsszámlákon végrehajtott tranzakciók, egyes elszámolások (eszközalapváltási folyamat, visszavásárlások, részvisszavásárlások)

24. Követendő gyakorlat, hogy a biztosítók **állománykezelési szabályzatukban** rögzítsék a teljes **állománykezelési munkamenetet** a folyamatok, feladatok felelőseinek feltüntetésével, időbeli ütemezésével, az ügyfelek tranzakciós kérelmének (eszközalapváltás, eseti befizetés teljesítése stb.) befogadásától a végrehajtás, illetve az állománykezelési rendszerben való rögzítés, továbbá az ügyfél felé történő visszajelzés megtörténteig.
25. Indokolt, hogy a biztosítók olyan **szerződési feltételeket**, illetve **belső eljárásrendet** alakítsanak ki unit-linked életbiztosítási termékekkel kapcsolatosan, amelyeket a rendelkezésre álló erőforrások (létszámkapacitás, állománykezelési- és befektetési rendszerek funkciói, valamint azok összhangja) igénybevételével mindenkor a szerződésekben, szabályzatokban meghatározott határidőben és módon teljesíteni tudnak ügyfeleik felé. Szükséges, hogy mindenkor térjenek ki a saját belső eljárási rendjükben arra, hogy **a szerződési feltételekben foglaltaktól eltérhetnek-e az ügyfelek javára, és amennyiben igen, milyen esetekben**. Ajánlott rögzíteni azt is, hogy ezen eltérő gyakorlathoz kinek a jóváhagyása szükséges.

III.2.5. Eszközalapok közötti váltás információs arbitrázs lehetősége, eszközalapok értékelése

26. Elvárt, hogy a biztosítók az eszközalap átváltási kérelmek befogadására, kezelésére, teljesítésére, továbbá az eszközalapok értékelésére (árazás) vonatkozó eljárásaikat úgy alakítsák ki, hogy azzal **kiküszöbölhető legyen** az ügyfelek és az eljáró ügyintézők **információs arbitrázs** lehetősége. Ennek keretében javasolt az utólag történő árazási technika alkalmazása, mely keretében a befektetési egységek adott napra vonatkozó árfolyamának

¹ Olyan tétel, amelyet követelésként kell kimutatni az eladott értékpapírok eladási árának pénzügyileg nem rendezett összege nagyságában, illetve kötelezettségként kell kimutatni a vásárolt értékpapírok vételárának pénzügyileg nem rendezett összege nagyságában.

kiszámítása és közzététele az adott napi piaci árfolyamok alapján-, azonban egy későbbi időpontban történik.

III.3. Kockázatkezelés

27. Követendő gyakorlat, hogy a biztosítók **belső ellenőrzése** a rövid- és hosszú távú belső ellenőrzési tervek elkészítésekor, valamint az ellenőrzések kivitelezésekor legyenek figyelemmel a **unit-linked biztosítások forgalmazásából fakadó kockázatokra**, továbbá a jelen ajánlásban foglaltakra.
28. Követendő gyakorlat, hogy a biztosítók a unit-linked életbiztosítások tartalékfedezetét képező **eszközalapok likviditáskezelésére vonatkozó szabályokat** rögzítsék a **likviditási szabályzat(ok)ban**, különös tekintettel az eszközalapokban lévő befektetési jegyek forgalmazásának felfüggesztése-, akadályoztatása-, illetve az eszközalapokban lévő eszközök illikviddé válása eseteire.
29. Javasolt, hogy a unit-linked életbiztosítási ágazatra vonatkozóan is **készítsenek** a biztosítók **(likviditási) stressz forgatókönyveket**, melyek térjenek ki **a magas visszavásárlások hatásainak kockázataira is**.
30. Ajánlott, hogy a biztosítók a kockázatkezelési gyakorlatukban **térjenek ki a unit-linked befektetésekkel kapcsolatos partnerkockázatok értékelésére**, így a vagyonkezelőnek, ill. a letétkezelőnek a biztosítóval szembeni nem teljesítési kockázatára is.
31. Elvárt, hogy a biztosítók **törekedjenek** (megfelelő szabályozáson nyugvó gyakorlattal) **a unit-linked életbiztosítási ajánlatok mielőbbi feldolgozására**, elkerülve, illetve csökkentve a biztosítási díjak beazonosítása, illetve az ajánlatok feldolgozása közötti időbeli elhúzódnásból fakadó kockázatokat.

IV. Fogyasztóvédelmi elvek

A Felügyelet fogyasztóvédelmi vizsgálati tevékenysége során alkalmazott – a jogszabályi követelmények által támasztott – jogalkalmazási gyakorlatát tükröző alábbi elvárások betartását tartja követendőnek. A Felügyelet a felsorolt fogyasztóvédelmi szempontok kapcsán kifejtett elvek, módszerek figyelembevételét tartja elvárt szolgáltatói magatartásnak, valamint az alábbi, jogszabályi előírásokon túlmutató – de a jogszabályok által támasztott követelményeket kifejező, annak célját szolgáló – jó gyakorlatoknak megfelelő szolgáltatói tevékenység kialakítását javasolja:

IV.1. Szerződéskötés előtti tájékoztatás

1. Követendő gyakorlat, hogy a biztosításkötésben közreműködő eljáró ügyintézők a unit-linked életbiztosítási termékek terjesztése során az ügyféltől érkező **elektronikus ajánlat mentését és ellenőrzését megelőzően** ténylegesen mérjék fel az ügyfél igényeit, és ezzel egy időben a **szerződéskötést megelőző** szakaszban történjen meg az **igényfelmérő** nyomtatvány kitöltése.
2. Szükséges, hogy a szerződés megkötése előtti **igényfelmérés**, illetve **igénypontosítás** alapján az ügyfélnek átadott **termékismertető** tartalmazzon arra vonatkozó **indoklást**, hogy miért az adott szolgáltatású, tartalmú, fizetési gyakoriságú és biztosítási összegű terméket ajánlották az ügyfél részére. Ennek érdekében javasolt, hogy az **igényfelmérés** a szerződő anyagi helyzetének szűk körű vázolásán, a szerződéskötéshez kapcsolódó céljainak feltérképezésén túl kiterjedjen a szerződő fél **tényleges, hosszútávon figyelembe vett teherviselő képességének és kockázatviselő hajlandóságának** felmérésére. Amennyiben az lehetséges, az eljáró ügyintézők biztosítsák, hogy az **ügyfél maga töltse ki az igényfelmérést**, saját maga fogalmazva meg a fentieket.
3. Indokolt, hogy az eljáró ügyintézők a **hitelfedezeti célú** (kombinált) unit-linked életbiztosítási termékek értékesítését megelőzően, az **igényfelmérés** során térképezzék fel az ügyfél biztosítási jogviszonyon kívüli **egyéb pénzügyi kötelezettségeit** és ezek kölcsönhatásait, következményeit; valamint fektessenek kellő hangsúlyt arra, hogy felhívják a figyelmet azok pénzügyi teherviselő képességre gyakorolt hatására.
4. Fokozottan szükséges az életkoruknál, élethelyzetüknél fogva **érdekeiket csak korlátozottan képviselni képes ügyfelek** hosszú távú **teherviselő képességének és kockázatviselő hajlandóságának** körültekintő felmérése. Ennek során a fogyasztók érdekeit előremutatóan támogatja, ha a szerződéskötést megelőző tájékoztatás nyújtásakor a biztosításkötésben közreműködő eljáró ügyintézők fokozott figyelmet fordítanak **különösen az idős, vagy rendszeres orvosi ellátásra szoruló, a nyugellátásban részesülő, a fogyatékos, illetve a súlyosan beteg ügyfelek** tényleges igényeire.
5. A fogyasztók védelme érdekében indokolt, hogy a biztosításközvetítő főbb adatairól történő – a **szerződéskötés előtti írásbeli – tájékoztatás** keretében a független biztosításközvetítők arról is tájékoztassák az ügyfelet, hogy többes ügynökként, vagy alkuszként végzik tevékenységüket. Amennyiben a független biztosításközvetítő **többes ügynökként jár el, a tájékoztatás során hívja fel az ügyfél figyelmét, hogy nem az ő megbízásából jár el.**
6. Amennyiben a hitelintézet és a biztosító közötti szerződés alapján **bankfiókban történik a biztosításközvetítés**, úgy szükséges, hogy a biztosító és a biztosításközvetítő főbb adatairól történő – a szerződéskötés előtti írásbeli – tájékoztatás keretében az eljáró ügyintézők **figyelemfelhívó módon tájékoztassák az ügyfelet**, hogy az adott ügylet tekintetében **nem hitelintézeti, hanem biztosítási terméket értékesítenek**. Az eljáró ügyintézők a biztosítás jellemzőire vonatkozó tájékoztatás során térjenek ki a **biztosítási termék banki megtakarítási termékektől eltérő lényeges különbözőségére**.

7. Annak érdekében, hogy az ügyfél számára leginkább megfelelő szerződést közvetítsék, a **független biztosításközvetítők** esetében fontos, hogy a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során a unit-linked életbiztosítási **piacon hozzáférhető**, alternatívaként bemutatott termékeket, valamint azok jellemzőit **írásban** rögzítsék. Ennek során szükséges, hogy az ügyfél igényeinek megfelelő, a fenti szempontok szerinti kielégítő mennyiségű termék bemutatását rögzítő dokumentum az **ügyfélnek átadásra kerüljön**.
8. Annak érdekében, hogy az ügyfelek szerződéskötést megelőző tájékoztatására vonatkozó nyilatkozatok egyértelműen azonosíthatóak legyenek, a biztosítók és a független biztosításközvetítők a szerződés megkötése előtt oly módon szerezzék be az ügyfelek nyilatkozatát, hogy az alkalmas legyen a **valóságnak megfelelő nyilatkozat rögzítésére**. Ennek érdekében az ügyfelek különböző nyilatkozatait rögzítő dokumentumokat **egymástól különválasztható módon**, valamint a szerződési feltételek szövegétől és az ügyfél-tájékoztatóktól **elkülönítetten** szerkesszék meg. A különböző nyilatkozatok egy lapon történő megtétele akkor megfelelő, ha az ügyfélnek lehetősége van megjelölni, hogy mely kérdés tekintetében teszi meg nyilatkozatát, vagy mihez nem adja hozzájárulását. Abban az esetben, amikor jogszabály a biztosítók részére **külön nyilatkozat-beszerzési kötelezettséget** ír elő, a külön nyilatkozatnak más nyilatkozatokkal egy lapon történő szerepeltetése akkor elfogadható, ha az előbbi jogszabályi követelménnyel érintett nyilatkozat **külön aláírással való megtételének lehetősége biztosított**. Elvárt, hogy a **nyilatkozat egy aláírt példánya az ügyfelek részére átadásra kerüljön**, vagy **távértékesítés** keretében kötött biztosítási szerződés esetén a nyilatkozat, annak megtételét követően, a szerződési feltételekkel és egyéb tájékoztatásokkal egyidejűleg papíron vagy – tekintettel a szolgáltatás és a távközlő eszköz jellegére – más, az ügyfél számára hozzáférhető tartós adathordozón vagy elektronikus úton **rendelkezésre bocsátásra kerüljön**.
9. Az általános szerződési feltételek kialakításakor a biztosítók legyenek figyelemmel arra, hogy az **egészségügyi adatok** beszerzéséhez, és az ilyen személyes és különösen érzékeny adatok kezeléséhez való ügyfél-hozzájárulás bekérése kizárólag az erre rendszeresített **külön nyilatkozatformulával** történjen.
10. A fogyasztók érdekében a szerződéskötéskor átadott írásbeli dokumentumok – szerződési feltételek, termékismertető – oly módon legyenek megfogalmazva, hogy azok az ügyfél számára **érthetőek**, világosak, valamint **könnyen értelmezhetőek** legyenek. Különösen indokolt, hogy a biztosítók törekedjenek arra, hogy az eszközalapok **befektetési politikájában** foglaltakat világosan, egyértelműen, az ellentmondásokat kerülve fogalmazzák meg.
11. Annak érdekében, hogy a biztosítók ügyfél-tájékoztatója és a szerződési feltételek **figyelemfelhívásra** alkalmas módon tartalmazzák a biztosító mentesülésének szabályait, a biztosító szolgáltatása korlátozásának a feltételeit, az alkalmazott kizárásokat, valamint a **szokásos szerződési gyakorlattól eltérő szabályokat**, azok valamilyen **nyomdatechnikai módszer alkalmazásával** (pl.: kiemelés, keretezés, külön figyelemfelhívó pontban megjelenítés) **különüljenek el** a többi szövegtől.
12. A biztosítók a **szerződési feltételekben** oly módon határozzák meg a szolgáltatás feltételeit, hogy **egyértelműen rögzítsék, vállalnak-e tőke- és/vagy hozamgaranciát valamint tőke- és/vagy hozamvédelmet**. Elengedhetetlen, hogy az ügyfél-tájékoztató a feltételekkel konzisztens módon tartalmazza a fentieket. Önmagában az eszközalapokra vonatkozó befektetési politikában adott, tőke- és/vagy hozamgaranciára valamint tőke- és/vagy hozamvédelemre vonatkozó tájékoztatás nem alkalmas a jogszabály által megkövetelt ügyfél-tájékoztató betöltésére, ezért elengedhetetlen, hogy a biztosítók azt az ügyfél-tájékoztatóban figyelemfelhívó módon jelenítsék meg. Ezzel összefüggésben követelmény, hogy a termék **elnevezése ne sugalljon magasabb szintű védelmet**, mint amennyit a szerződési feltételek alapján a biztosítók vállalnak.

13. A biztosítók a szerződési feltételekben oly módon határozzák meg a szolgáltatásnyújtás feltételeit, hogy – a kötvénnyel és az ügyfél-tájékoztatóval konzisztens módon – egyértelműen rögzítsék a **kockázatviselés kezdetét**, valamint annak **időtartamát**.
14. Lényeges, hogy az ügyfelek által aláírt ajánlati nyomtatványon a **díjfizetési gyakoriság** és a szerződés létrejöttéhez igazodóan megjelölt **biztosítási évforduló** a kötvénnyel és a biztosító birtokában maradó ajánlati példánnyal konzisztens módon **egyértelműen legyen meghatározva**.
15. A biztosítók a szerződési **feltételeikben** egyértelműen, az ügyfelek számára érthetően határozzák meg a **költségek és kockázati díjak** pontos mértékét, valamint levonásuk idejét, ennek során lehetőség szerint egy fejezetben – akár táblázatos formában –, **koncentráltan jelenítsék meg** a költségekre és a díjakra vonatkozó összes kitélt. Ajánlott, hogy a biztosítók oly módon határozzák meg a költségekre és díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket, hogy abból **egyértelműen kitűnjenek** a következők:
- a *költségek egyoldalú módosíthatóságának* lehetősége, a módosíthatóságra vonatkozó korlátokkal együtt;
 - a *költségek elvonásának időpontja*;
 - a *szerződés időtartama alatt nem változtatható költségek* (pl.: kezdeti költségek);
 - az egyes *szolgáltatások kockázati díja* (pl.: baleseti haláleseti) és a *kockázati díj számításának bemutatása*;
 - valamint az arra vonatkozó figyelemfelhívás, hogy a *díjmentesítés időszakát követően* történő díjfizetés helyreállítása esetében a szerződés *díjának mértéke* - az aktuális állapotnak megfelelő újrakalkulálás következtében - *megváltozhat*.
16. Ajánlott, hogy a biztosítók a szerződési **feltételeikben tegyék egyértelművé**, hogy **milyen** (pl. az eszközök adás-vételével kapcsolatos) **költségtételek jelennek/jelhetnek** meg csökkentő tényezőként a **befektetési egységek árfolyamában**. Elvárt, hogy amennyiben a befektetési egységek árfolyamában megjelennek költségtételek, a biztosítók **tájékoztassák az ügyfeleket** ezek várható mértékéről. Amennyiben az **eszközalap olyan eszközöket is tartalmaz**, amelynek **teljesítményét költséglevonások is gyengítik** (pl. befektetési jegyek), akkor annak költségtartamáról is tájékoztatni kell az ügyfeleket.
17. Célszerű, hogy a biztosítók a szerződési feltételekben oly módon határozzák meg a **teljesítés módját és idejét**, hogy az valamennyi **szolgáltatásra** vonatkozó részletszabályokat is tartalmazza.
18. A biztosításkötésben közreműködő eljáró ügyintézők fektessenek kellő hangsúlyt arra, hogy **felhívják az ügyfelek figyelmét** a következőkre:
- A szerződésnek nem csak **befektetési**, hanem **biztosítási jellege** is van, ennek során térjenek ki arra, hogy a biztosítási jelleg az ebből fakadó költségek levonását eredményezi;
 - ezek a termékek jellemzően az ügyfél **hosszú távú befektetését** igénylik és az ügyfél általi befektetési kockázatviselés esetén – a termék jellemzőitől függően – a befektetett **tőke megtérülése sem garantált**;
 - az **eszközök, eszközalapok** esetleges **felfüggesztésének** ügyfél oldali következményeire;
 - az előzményi **egészségügyi adatok** ismeretében a biztosítónak mely esetekben van lehetősége a **szolgáltatását korlátozni** (pl., ha a biztosítási esemény okozati összefüggésben van az előzetes betegségekkel);
 - amennyiben a biztosító szerződési feltételeiben vállalja, hogy hirtelen árfolyamesés bekövetkezése esetén az érintett (aktív) eszközalapban elhelyezett tőkeösszegeket **átváltja** a szerződéshez tartozó (passzív) eszközalapba azon az értékelési napon,

- amikor a **hirtelen árfolyamesés** bekövetkezik, úgy az az adott értékelési napon előálló **veszteség realizálását** jelenti;
- f. abban az esetben, ha az ügyfél él a szerződés létrejöttét igazoló tájékoztatástól számított **30 napos felmondási lehetőséggel**, úgy a biztosítási szerződéssel kapcsolatban teljesített befizetésekkel történő elszámolás során az ügyfél **viseli a unitok árfolyamváltozásából eredő kockázatot**;
 - g. valamint arra, hogy a hosszútávú kötelezettségvállalás egyben azt is jelenti, hogy a **biztosítási szerződés visszavásárlása jelentős veszteség** elszenvedésével járhat együtt.
19. A unit-linked életbiztosítási termékek terjesztése során eljáró ügyintézők **hívják fel az ügyfél figyelmét** a szerződési **feltételek** aláírás előtti alapos **áttanulmányozására**, illetve biztosítsanak számára **elegendő időt** és nyugodt körülményeket a szerződésre vonatkozó dokumentumok, nyomtatványok, nyilatkozatok átolvasására, valamint **ajánlják fel**, hogy **válaszolnak az ügyfél esetlegesen felmerülő kérdéseire**.
20. Fontos elvárás, hogy az eljáró ügyintézők az írásos tájékoztatást azzal tartalmilag összhangban **lévő szóbeli magyarázattal** egészítsék ki. Kiemelt jelentőségű, hogy **a szóbeli ismertetés azonos tartalmú legyen az írásban átadott tájékoztatással**. A biztosítók és a független biztosításközvetítők rendszeresen **vizsgálják** meg eljáró ügyintézőik tájékoztatási tevékenységét, **ellenőrizték** annak minőségét; a visszamérés eredményétől függően eltérés esetén alkalmazzanak – anyagi érdekeltségi rendszer alapú – **szankciót** az érintett eljáró ügyintézővel szemben.
21. A fogyasztók érdekeit támogatja és a termékértékesítésben érintett összes tisztességes szereplő érdekét védi, amennyiben az eljáró ügyintézők az értékesítés során elhangzó **szóbeli tájékoztatásukat hangfelvétel, vagy jegyzőkönyv segítségével rögzítik**, annak érdekében, hogy az a későbbiek során rekonstruálható legyen. Ajánlott, hogy a biztosítók kizárólag a hangfelvétel, illetve a jegyzőkönyv birtokában fogadják el és rögzítsék az ügyfél eljáró ügyintéző által közvetített ajánlatát. A hangfelvétel rögzítését megelőzően be kell szerezni az ügyfél jóváhagyó nyilatkozatát, amellyel beleegyezik, hogy hangfelvétel készüljön a szóbeli tájékoztatásról. A fogyasztók érdekeit támogató jó gyakorlat az is, ha a biztosítók a **szerződéskötést követően még a nyitva álló 30 napos felmondási időn belül rögzített telefonhívással** (ún. „welcome call”), előre meghatározott kérdéssor alkalmazásával **bizonyosodnak meg** arról, hogy az ügyfél **tisztában van a hosszú távon vállalt** – akár rendszeres – **kötelezettségeivel**, valamint a biztosítók ennek során **meggyőződnek** arról, hogy az **ügyfél ügyleti akaratának megfelelő feltételekkel jött létre a szerződés**.
22. Előremutató az olyan **gyakorlattól való tartózkodás**, amely alapján – amennyiben az ügyfelet a szerződési feltételek alapján a ténylegesen elért hozam illeti meg – a biztosítók az eszközalapban levő eszközök valós teljesítményétől függetlenül **időszakonként előre meghatározzák**, hogy az egyes **unitok árfolyama** hogyan fog változni.
23. Követendő magatartás, hogy amennyiben a **hitelfedezeti célú (kombinált) unit-linked életbiztosítás** szerződési feltételei opcionálisan biztosítási eseményként tartalmazzák a **hitelszolgáltatási járadékot**, a szerződésben meghatározott biztosítási eseményre a termék indulásakor – vagy azt követően – a **pénzügyi intézmény** és a biztosítók között tényleges, együttműködésre irányuló **háttér-megállapodás valósuljon meg**, annak érdekében, hogy a biztosítók olyan feltételekben állapodjanak meg az ügyféllel, amelynek teljesítésére fel van készülve mindkét fél.
24. Indokolt, hogy az eljáró ügyintézők a **hitelfedezeti célú (kombinált) unit-linked életbiztosítási termékek** értékesítése során **felhívják** az ügyfelek **figyelmét** arra, hogy a termék biztosítási része a **hiteltől független önálló kötelelem**.

25. Ajánlott, hogy a **hitelfedezeti célú (kombinált) unit-linked** életbiztosítási termékek szerződési feltételei, a záradékkal ellátott szerződéses dokumentációk, valamint az ügyfelek által aláírt egyéb nyilatkozatok tartalmazzanak arra vonatkozó **tájékoztatást, hogy a biztosító hogyan jár el** azon ügyfelek esetében, akik **hitelkérelmük elutasítása** miatt kényszerűen **rendelkeznek biztosítással**, és a hitelkérelem elutasítása miatt valójában a biztosítási termékre nincs is szükségük. Elvárt, hogy a biztosítók a szerződési **feltételek között** rögzítsék, hogy a **unit-linked életbiztosítási szerződés a hitelszerződés létrejöttéhez igazodva, leghamarabb azzal egyidejűleg jöjjön létre**. Ennek megfelelően amennyiben a hitelkérelem elutasítása miatt nem jön létre a hitelszerződés, úgy a unit-linked életbiztosítási szerződés sem jön létre.
26. Követendő jó gyakorlat, hogy a biztosítók és a független biztosításközvetítők – az ügyfelek tájékozott döntését elősegítendő – dolgozzanak ki a unit-linked életbiztosítási feltételek legfontosabb paramétereit és a szerződés lényeges elemeit tartalmazó olyan **közérthető, átlátható**, könnyen kezelhető (lehetőleg két-három oldalnál nem hosszabb) **összefoglalókat, kivonatokat**, amelyből egyértelműen kitűnnek a szerződés legfontosabb elemei.
- E kivonatok **célja**, hogy a szolgáltatók a jogszabály által megkövetelt tájékoztatási kötelezettség teljesítése mellett olyan eszközt alkalmazzanak szerződéskötési gyakorlatuk során, amely a szerződésre vonatkozó lényeges információk ügyfél általi jobb áttekinthetősége, és az ügyfelekre háruló kötelezettségekre, költségekre illetve a kizárásokra irányuló figyelemfelhívások révén **elősegíti a megalapozott döntéshozatalt**.
 - Fontos szempont a tájékozódást elősegítő összefoglalók kialakítása során, hogy azok **ne szokásos marketing célokat** szolgáljanak, hanem az ügyfél tájékozott döntését segítő, az adott termék melletti és elleni érveket, a termékben rejlő kockázatok és előnyök **mérlegelési szempontjait**, a **termékválasztás aspektusait** mutassák be. Javasolt figyelembe venni továbbá, hogy a kivonatok az ügyfelek számára jól **átláthatóak**, megérthetőek legyenek, a fő **kockázatok** és a termék lényeges pontjai abban kerüljenek **kiemelésre**. Ennek előmozdítása érdekében alkalmazhatóak vizuális megjelenítést segítő ábrák is, a kivonat – átláthatóságot támogató – terjedelmi korlátai figyelembevételével. Fontos aspektus a kivonatok kialakítása során az információk megfelelő **strukturálása** révén a **világos** megfogalmazás, az **érthető** nyelvezet, illetve, hogy a tájékoztatás nem lehet megtévesztő.
 - A kivonatban szerepeljen az arra vonatkozó **figyelemfelhívás** is, hogy a tájékoztatás nem tartalmazza teljes körűen valamennyi szerződési feltételt, illetve hogy azokról az ügyfél mely szerződési feltételekben tájékozódhat részletesen.
 - Az **olvashatóságot elősegítő** (minimum 10 pontos) betűmérettel és átlátható nyomtatott kivitelezéssel készült összefoglalók, kivonatok már a szerződéskötést megelőző, előkészítő szakaszban a szerződési feltételek mellett kerüljenek átadásra az ügyfélnek.

IV. 2. A szerződés létrejöttéről történő tájékoztatás

27. A biztosítóknak a szerződés **létrejöttére** vonatkozó – a szerződés létrejöttét követő **30 napon belül** megteendő – **tájékoztatási kötelezettségük** teljesítése során, az alábbi módon ajánlott eleget tenni a **bizonyíthatósági és azonosíthatósági** kritériumoknak:
- Indokolt, hogy a biztosítók a szerződés létrejöttére vonatkozó dokumentum ügyfélnek történő **személyes átadása** esetén beszerezzék a szerződést kötő ügyfelek arra vonatkozó **nyilatkozatát**, hogy a szerződés létrejöttére vonatkozó **tájékoztatást megkapták**. Szükséges, hogy e nyilatkozat tartalmazza az ügyfél aláírását és a tudomásulvétel napját.
 - Amennyiben a biztosítók a szerződést kötő ügyfelet – az általa aláírt – **kötvényátadó nyilatkozattal** tájékoztatják a szerződés létrejöttéről, a biztosítók ezen tájékoztatáson túl már ne küldjenek további, azonos tartalmú levelet az ügyfélnek. Ellenkező esetben – amennyiben a kötvényátadó nyilatkozat és a szerződés létrejöttéről szóló tájékoztató

levél kelte eltér egymástól – nem állapítható meg, hogy a szerződés létrejöttére vonatkozó tájékoztatásra valójában mikor került sor, és mikor nyílt meg az ügyfél felmondási joga gyakorlásának lehetősége.

- c. Ajánlott, hogy a biztosítók a szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatásra vonatkozó dokumentum **postai úton** történő átadása esetén **tértivevény** alkalmazásával szerezzék be a szerződést kötő ügyfelek arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy a szerződés létrejöttére vonatkozó **tájékoztatást megkapták**.
- d. Elengedhetetlen, hogy a biztosítók a szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatás tudomásulvételére vonatkozó **ügyfél nyilatkozatot** tartalmazó dokumentumot akkor is **megőrizzék**, ha a szerződéskötéskor független biztosításközvetítő működött közre.

28. A biztosítók a **szerződés létrejöttére vonatkozó tájékoztatási kötelezettségüket úgy teljesítsék**, hogy figyelemfelhívásra alkalmas módon **részletesen** mutassák be a **felmondási jog gyakorlásának lehetőségét**. Ennek során emeljék ki az ügyfél részére rendelkezésre álló 30 napos határidő jogvesztő jellegét, a felmondási jog indoklás nélküli gyakorolhatóságát, illetve a felmondás azon következményét, hogy a szerződéssel kapcsolatban teljesített befizetésekkel történő elszámolás során **az ügyfél viseli a unitok árfolyamváltozásából eredő kockázatot**. Elengedhetetlen, hogy a szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatás részletesen kitérjen arra is, hogy **mekkora és milyen jogcímen merül fel az a költség, amit a biztosító szerződő által befizetett első vagy egyszeri díjból a szerződés felmondása esetén visszatart**. Az előbbieket alapján tartózkodni kell az olyan gyakorlattól, amely szerint csupán utalás történik arra, hogy a szerződési feltételek mely pontja tartalmazza a felmondási jogra és annak gyakorlására vonatkozó rendelkezéseket, illetve a visszatartott költségek jogcímét és mértékét.

V. Záró rendelkezések

- Az ajánlás a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény 21. § c) pontja szerint kiadott kötelező erővel nem rendelkező ajánlás, amely ismerteti a Felügyelet jogalkalmazási gyakorlatának alapjait.
- Az ajánlás az intézményekre nézve kötelező erővel nem rendelkezik, de az annak való megfelelést a Felügyelet a jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése keretében értékeli.
- A Felügyelet felhívja a figyelmet arra, hogy az intézmény az ajánlás tartalmát szabályzatai részévé teheti. Ebben az esetben az intézmény jogosult feltüntetni, hogy a szabályzatában foglaltak megfelelnek a Felügyelet elnöke által kiadott vonatkozó ajánlásnak.
- Az ajánlásban foglalt elvek gyakorlati megvalósítását a Felügyelet ellenőrizni fogja, összhangban az általános európai felügyeleti gyakorlattal.
- Jelen ajánlás hatályba lépésével egyidejűleg a 10/2007. sz. vezetői körlevél hatályát veszti.