

# winsure



## Etikai Kódex

Érvényes: 2020.06.01.

winsure.hu

Az Alkusz tisztában van azzal, hogy a Munkatársak, Alvállalkozók, tevékenysége, eljárása alapjaiban befolyásolja az Alkusz megítélését, a cégbe vetett bizalmat. Az Alkusz különös hangsúlyt fektet az etika és a morál egyértelműen megfogalmazható alapelveire. A jelen kódex a vállalati kultúra részeként a Munkatársak, ill. Értékesítési partnerek etikus magatartását határozza meg.

Az Alkusz viselkedési kódexe a törvényes és etikus magatartásra fókuszál és ezzel egy bizonyos színvonalat kíván felállítani, melynek középpontjában a jogszabályok betartásának kötelezettsége áll. Kerülni kell minden olyan magatartást, ami az Alkusz és a szakma megítélését negatív módon befolyásolhatja.

## Etikai Alapértékek

Ezen etikai kódex rendelkezései az Alkusz valamennyi Munkatársára, ill. Értékesítési partnerére vonatkoznak. Az Alkusz, az EBC Winsure Zrt. partnereit, Munkatársait, tanácsadóit és megbízottjait mindezek figyelembevételével választja ki minden esetben. Az Alkusz a tevékenysége során az alábbi értékeket kívánja szem előtt tartani:

tényleges függetlenség  
ügyfélközpontúság  
szakmaiság, hozzáértés  
magas szakmai minőség  
kölcsönös tisztelet, megbecsülés  
becsületesség

A Munkatársaknak, ill. a Megbízottnak az eljárásuk során az alábbi kérdéseket kell megválaszolniuk: az adott eljárási mód ellentétben van-e a jogszabályi előírásokkal, a belső szabályokkal és az Alkusz célkitűzéseinek mindenben megfelel-e. Az alkalmazott eljárás során megfelelően jár-e el, és a vezetőség vajon egyetért-e az adott eljárási móddal? A nem egyértelmű helyzetekben az Alkusz vezetésétől kell tanácsot kérni. Alapvetően az Alkusz a helyes értékrend betartását várja el.

Az Alkusz Munkatársai üzleti kapcsolataik során kötelesek egyértelműen megnevezni az őket megbízó biztosító társaságot, annak szervezeti egységét Üzleti ajánlattételkor, vagy jognyilatkozatok tételekor – a címzett kérésére – a Munkatárs köteles személyazonosságát azonosító okmányokkal, illetve tanácsadói igazolvánnyal igazolni.

A Munkatárs – munkavégzése során – nem használhat olyan címet vagy foglalkozás megjelölést, amely az ügyfeleket megtéveszti az ügynök feladatával, és felhatalmazásával kapcsolatban. Az ügynök különösen a

szerezés létrejöttével, a biztosító kockázatviselésének lehetséges kezdetével kapcsolatban köteles – szerepéről – teljes körű tájékoztatást adni.

## Jogszabályok

A jogszabályokat, előírásokat és egyéb belső szabályokat tiszteletben kell tartani. A jogszabályokat, a belső szabályokat és a jelen Etikai Kódex rendelkezéseit szigorúan be kell tartani. Ez alapját képezik a mindennapi üzleti tevékenységnek. A jelen kódexet útmutatónak kell tekinteni. A rendelkezések nem tudnak minden egyes helyzetre vonatkozólag konkrét iránymutatást adni ugyanakkor az Alkusz elvárja, hogy a partnerei, értékesítői a képzettségük, munkakörük, szakmai tapasztalatuk és morális meggyőződésük alapján felelősségteljesen járjanak el az előre nem látható helyzetekben is.

## A Magatartási kódex betartása

Az Alkusz a lehető legtöbbet megteszi azért, hogy az Etikai kódex rendelkezései betartásra kerüljenek. A kódex megalkotása, valamint az ezzel kapcsolatos tájékoztatás az Alkusz vezetésének a feladata. A vezetőség eljárási módja egyben mintaként is szolgál.

A Magatartási kódex megsértésének szankciói

Az Etikai kódex munkáltatói és alvállalkozók esetében Megbízói utasításnak minősül, illetve az üzleti feltételeknek részét képezi, ezért megszegése a vonatkozó munka-, ill. megbízási vagy egyéb munkavégzésre irányuló szerződés megszegése esetén irányadó jogkövetkezmények alkalmazásával jár.

## Elvárható viselkedési formák

Kölcsönös tisztelet, őszinteség és a megfelelő eljárási mód minden esetben elvárt viselkedési forma. Mások véleményét, méltóságát, személyiségi jogait, és magánszféráját tiszteletben kell tartani. Különösen **tilos a faji, nemzetiségi, kulturális, vallási, nemi, életkori, a szexuális orientációból adódó és fogyatékosággal összefüggő megkülönböztetés.**

## Személyes felelősség

A Munkatársak, ill. az Alvállalkozók, Megbízottak tevékenységük során kötelesek az Alkusz érdekeinek védelmét figyelembe véve, felelősen eljárni. A jogszabályokat, előírásokat, utasításokat felelősségteljesen be kell tartaniuk. A Munkatársak végzettségüknek megfelelően, az Alvállalkozók, Megbízott partnerek pedig a megbízás tárgyát képező körben jogosultak eljárni.

## Összeférhetetlenség

A Munkatársaknak és a Megbízottaknak meg kell győződnie arról, hogy a saját érdekük ellentétben áll-e az Alkusz és az Ügyfelekkel szemben vállalt kötelezettséggel. Összeférhetetlenség abban az esetben merül fel, ha a felek érdekei eltérőek. célokat kívánnak megvalósítani, mivel eltérő gazdasági és személyes érdekkel rendelkeznek. Az alapvető rangsor szerint az Ügyfél érdeke megelőzi az Alkusz érdekét. Összeférhetetlenség különösen ajándékok, meghívások, megbízások elnyerése, pénzügyi eszközökkel való üzlet, korrupció, csalás és piaci visszaélés tekintetében merülhet fel. Ennek keretében felhívjuk a figyelmet az összeférhetetlenségre vonatkozó szabályzatra.

## Állományvédelem

Az Alkusszal fennálló jogviszony hatályban léte alatt, valamint a jogviszony bármilyen okból történő megszűnésétől számított egy éven belül tilos az Alkusz alvállalkozóit, munkatársait bármely szerződészegésre rábírní, vagy ezt megkísérelni, kifejezetten kiemelve versenytárshoz való átcsábítás, valamint a szerződéses állomány versenytárshoz való átvitelének tilalmát.

## Tisztességtelen verseny tilalma

Tilos valótlan tény állításával vagy híresztelésével illetőleg valós tény hamis színben történő feltüntetésével, úgyszintén egyéb magatartással a versenytárs jó hírnevét, vagy hitelképességét sérteni, vagy vesélyeztetni. (Hírnévrontás). Tilos üzleti titkot tisztességtelen módon megszerezni, vagy felhasználni, illetőleg a versenytárs hozzájárulása nélkül nyilvánosságra hozni. (Üzleti titoksértés.)

## Reklámetikai szabályok

Tilos az olyan reklám, amely a biztosítót, annak termékeit, működését vagy szolgáltatásait az indokolatlan feldicsérés célzatával hirdeti. Tilos a megtévesztő reklám. Megtévesztésnek minősül különösen az olyan szolgáltatás vagy megoldás kilátásba helyezése, amelynek megfelelő színvonalú nyújtására az Alkusz vagy a Biztosító nem képes. Különlegesnek vagy egyedinek hirdetni olyan szolgáltatást, ami a hazai pénzügyi piacon az adott ügylet tekintetében általánosan bevezetett, és szokásos. Kizárólagosnak hirdetni olyan szolgáltatást, amelyet más biztosító, is nyújt.

Tilos a szerződés megkötése esetére anyagi vagy dologi előnyt ígérni, illetőleg a szokásos mértékűnél nagyobb reklámajándékot adni.

Tilos olyan állandó reklámmondat vagy szöveg használata, amely más versenytárs már bevezetett reklámszlogenjére utal, vagy azzal összetéveszthető. Csak az olyan összehasonlító reklám megengedett, amely nem sérti más vállalkozás vagy annak cégneve, áruja, árujelzője vagy egyéb megjelölése jó hírnevét.

Az összehasonlító reklám kizárólag azonos rendeltetésű vagy azonos szükségleteket kielégítő árukat hasonlíthat össze, tárgyilagosan köteles összehasonlítani az áruk egy vagy több lényeges, meghatározó jellemző és ellenőrizhető tulajdonságát. Ha tartalmazza az áruk árainak összehasonlítását, köteles azt tárgyilagosan bemutatni, eredetmegjelöléssel rendelkező termékek összehasonlítása esetén kizárólag azonos eredetmegjelölésű termékekre vonatkozhat.

## Közzereplés, média

Az Alkusz munkatársainak sajtó- és közzereplése nem sértheti a pénzügyi szektor szakmai érdekeit, és más társaságok nyilvánvaló érdekeit. Nem adható olyan nyilatkozat, információ vagy adat, amely egyes társaságokat vagy tulajdonosokat, illetőleg azok tevékenységét a magyar piac többi résztvevőinek rovására feldicséri.

A nyilvánosság előtt tett nyilatkozatokban kerülni kell más társaságoknak, vagy a piac egyéb résztvevőinek negatív megítélését, és az ilyen értékítéletet sugalló összehasonlítást. Más társaságok adataira hivatkozni csak azok nyilvánosságra hozatala után lehet. A közéleti érdekérvényesítés során a társaság képviselői – előzetes egyeztetés nélkül – nem tehetnek olyan nyilatkozatot vagy ígéretet, amely a szakma egészét, vagy a versenytárs érdekeit is érinti.

## Adatvédelem és titoktartási kötelezettség

Adatok (Ügyfeladatok, feljegyzések) átvételénél, megőrzésénél különös körültekintéssel kell eljárni. Az előírt adatvédelmi, biztosítási titokra, banktitokra és üzleti titokra vonatkozó szabályokat szigorúan be kell tartani, és biztosítani kell, hogy ezeket mások nem ismerhetik meg, használhatják fel és semmisíthetik meg. Személyes adatokat kizárólag az Alkusz szakmai tevékenysége körében az adatvédelmi és titoktartási előírások betartásával lehet elkérni, feldolgozni és felhasználni. Személyes hozzáférési adatokat bizalmasan kell kezelni és harmadik személynek nem lehet átadni. A részletes adatvédelmi szabályokat az EBC Winsure Zrt. Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.

## Az ügyféllel való viselkedési forma

Az Alkusz kiemelten kezeli a szolgáltatások színvonalának folyamatos növelését. Különös figyelmet szentel az Ügyfél anyagi háttérének megismerésére és az Ügyfél elvárásainak teljesítésére. Ennek érdekében a Megbízottak fő kötelezettségéhez hozzátartozik az Ügyfél anyagi háttérének és elvárásainak a kellő ismerete, és a megfelelő szakmai felkészültség annak érdekében, hogy objektív, őszinte és korrekt tanácsokat lehessen adni és az Ügyfelet a kockázatokról megfelelően fel lehessen világosítani. Az Ügyfélnek csak az igényeinek és elvárásainak megfelelő terméket lehet ajánlani. A termék megtevesztő reklámozása tilos.

## Megtevesztés tilalma

Tilos a fogyasztókat, a lehetséges ügyfeleket, ajánlattevőket, szerződőket, biztosítottokat, a biztosítási jogviszony más alanyait, a piac résztvevőit vagy a sajtót megteveszteni, és tévedésben tartani. Megtevesztésnek minősül különösen az Alkuszról, annak tulajdonosairól, vagyonáról, szolgáltatásairól és ügyfélköréről szóló valótlan tájékoztatás, az adott szerződés vagy szolgáltatás tekintetében valótlan tény, vagy valós tény megtevesztésre alkalmas módon való állítása, a szerződésre vonatkozó lényeges körülmények elhallgatása, az egyes elemeket kiragadó, hamis összehasonlítás, az ellenőrizhetetlen, vagy hosszútávon nagy pontossággal prognosztizálhatatlan körülmények (infláció mértéke, befektetési hozamok) tényként való beállítás, az írásbeli dokumentumoktól eltérő szóbeli ígéret, vagy információ.

## Ügyfél megtevesztés

A Megbízott köteles mindenkor **alaposan és teljes körűen felmérni az Ügyfél igényeit, és az igényfelmérés alapján a legmegfelelőbb terméket ajánlani a részére.** Az Ügyfelet mindenkor a valóságnak megfelelően, teljes körűen és érthetően tájékoztatja. Az ügyfél megtevesztésének, vagy tévedésben tartásának minden formája tilos. Különösen tiltott:

- ajánlattétel esetén azt a látszatot kelteni, hogy a szerződés megkötése kötelező,
- ajánlattétel esetén azt a látszatot kelteni, hogy a szerződés elmulasztása hátránnyal jár
- annak színlelése, hogy szerződés valamennyi kockázatra kiterjed
- az ügyfélre pszichikai nyomást gyakorolni
- ellenőrizhetetlen, vagy valótlan körülményekre hivatkozni
- a díjfizetéssel kapcsolatos kötelezettségeket elhallgatni, vagy valótlan tájékoztatást adni
- és a díjfizetés elmaradásának következményeit elhallgatni, vagy valótlan tájékoztatást adni
- az üzletkötésért járó jutalékot, vagy annak egy részét az ügyfélnek, felajánlani
- az üzletkötés létrejöttéért mástól anyagi vagy egyéb előnyt kikötni, illetőleg elfogadni
- ellenőrizhetetlen, vagy nem előre jelezhető körülményeket tényként közölni.
- az írásbeli dokumentumoktól eltérő szóbeli ígéretet tenni

## Kapcsolattartás

A kapcsolattartás során a Megbízott nem használhat téves, félrevezető megnevezést az általa végzett tevékenységgel vagy az European Business Connect Zrt-hez fűződő kapcsolatával, elérhetőségeivel kapcsolatban. Az Ügyfél felé nem keltheti azt a látszatot, hogy a biztosító nevében, képviselőként jogosult eljárni, hiszen alkuszként, csak az ügyfél megbízásából járhat el. Az Ügyféltől **készpénz átvételére nem jogosult**.

A Megbízott a tevékenység végzése során **mindig tisztességesen kell eljárnia és mindent meg kell tennie annak érdekében, hogy szavahihetően és hitelesen járjon el az Ügyfél számára végzett tevékenység során**. A lehető legteljesebb mértékben a jóhiszeműség elvét figyelembe véve kell eljárnia. A Megbízott nem húzhat hasznot, nem élhet vissza és nem használhatja ki az Ügyfél tapasztalatlanságát, kiszolgáltatott helyzetét, szakmai tapasztalatlanságát, fiatalságát, hiányos pénzügyi ismereteit, az üzlethez való hozzá nem értését, illetve megromlott egészségi állapotát.

A Megbízott nem vezetheti félre az ügyfeleket, sem közvetve, sem közvetetten nem hamisíthatja meg a dokumentumokat, nem használhat hamis információt tevékenységének hirdetése céljából. A biztosítási/pénzügyi termék feltételeivel kapcsolatosan nem közölhet félrevezető információt, illetve a biztosítási módozatok értékesítése során nem közölhet félreértésre okot adó adatot a termék jövedelmezőségére, illetve kockázatára nézve.

A Megbízott semmilyen formában nem változtathatja meg, illetve nem módosíthatja az Alkusz által, valamint az Ügyfél által, részére átadott dokumentumokat, formanyomtatványokat, illetve semmilyen formában nem változtathatja meg, illetve nem módosíthatja az Ügyféltől kapott, kitöltött ajánlati formanyomtatványt, vagy bármely más, az Ügyféltől kapott formanyomtatványt.

Tilos törvénytelen, nem helyénvaló pénzbeli ajándékot vagy egyéb ellenszolgáltatást felajánlani vagy elfogadni annak érdekében, hogy magunk vagy mások számára üzleti vagy személyes előnyt biztosítsunk.

Tilos továbbá közvetítőkön keresztül pénzt juttatni valakinek olyan módon, hogy az a korrupció gyanúját

kelthesse. A Megbízottnak az Ügyféltől tilos kikövetelnie, illetve elfogadnia bármilyen jellegű jutalmat, jutattást, illetve ajándékot vagy ezekre vonatkozó ígéretet, felajánlást, az általa nyújtott szolgáltatás ellenértékeként, ideértve díjfizetési szolgáltatást, illetve egyéb más, az Ügyfél számára a közvetített szerződés futamideje alatt nyújtott szolgáltatást. Nem fogadhat el ajándékot vagy más ellenszolgáltatást akkor, ha joggal feltételezhető, hogy annak célja az üzleti döntések befolyásolása.

**Az alkusz megköveteli az átláthatóságot és a fedhetlenséget annak érdekében, hogy kizárja a jogtalan előnyszerzést és elkerülje a megkérdőjelezhető üzleti gyakorlatnak a látszatát is az Alkusszal üzleti kapcsolatban álló harmadik felek esetében.**

A Megbízottnak az összes feltételt el kell magyaráznia azon termék vonatkozásában, amelyet az ügyfél választ, vagy az ügyfél megbízásából bemutat, annak érdekében, hogy az Ügyfél a lehető legteljesebb mértékben megértse a jövőre vonatkozóan vállalt kötelezettségeit. Fel kell hívnia az Ügyfél figyelmét a szerződési feltételekben meghatározott kizárási okokra. Életbiztosítási termék, módozat esetén fel kell hívnia az Ügyfél figyelmét a termék hosszú távú jellegére, és az esetleges következményekre, amennyiben az adott módozatot idő előtt felmondják, illetve törlik. A befektetési egységhez kötött ún. unit linked biztosítási módozatok esetében világosan el kell magyarázni az Ügyfélnek, hogy a befektetési kockázatot teljes mértékben az Ügyfél viseli. Meg kell bizonyosodnia arról, hogy az Ügyfél helyesen érti, illetve világosan, egyértelműen különbséget tud tenni az egyes módozatok jellemzői között a különböző befektetési formák és típusok egymással történő összehasonlítása során. Az Ügyfél számára az összes olyan dokumentumot és írásos anyagot át kell adnia, amely az adott biztosítási módozatra vagy más termékére vonatkozik. Jeleznie kell az Ügyfél számára az adott biztosítási módozat hozzávetőleges biztosítási díját. Az adott termék vonatkozásában az összes ezzel kapcsolatos díjat, költséget, egyéb elemet közölnie kell az Ügyféllel. Nem titkolhat el, nem tarthat vissza semmilyen lényeges információt. Amennyiben az Ügyfél kéri, akkor az értékesítésre kínált termékkel kapcsolatos jutaléktételeket közölnie kell az Ügyféllel.

## Az adatok bizalmas kezelése

A Munkatársak és a Megbízottak kötelesek az ügyfél adatokat szigorúan bizalmasan kezelni az adatvédelmi, a biztosítási titokra és a banktitokra vonatkozó szabályok teljes körű betartásával. Ügyféladatak csak a jogszabályok betartásával, a jogszabályok által megengedett esetekben és módon adhatók át harmadik személy részére.

## Ügyfélmenedzselés

A legoptimálisabb tanácsadást az Ügyfél személyes és gazdasági viszonyainak az ismerete teszi lehetővé. Ezek az információk ahhoz is szükségesek, hogy a pénzügyi és büntetőjogi előírások betartása ellenőrizhető legyen. A Megbízottnak az adatvédelmi szabályok betartása mellett, gondoskodnia kell arról, hogy minden esetben:

- megfelelő mennyiségű adat álljon rendelkezésre az Ügyfél személyazonossága
- megfelelő mennyiségű adat álljon rendelkezésre az Ügyfél fizetőképessége tekintetében

- megfelelő mennyiségű adat álljon rendelkezésre hogy befektetési tanácsokat lehessen adni
- biztosítani kell, hogy az Ügyfél optimális tanácsadásban részesüljön
- biztosítani kell, hogy a megfelelő terméket ki tudja választani az ügyfél
- az ügyfél megbízásából járjon el
- minden évben, vagy az ügyfél kérése alapján felkeresse az ügyfelet
- elkészüljön minden szükséges dokumentáció, alkalmassági teszt, és igényfelmérő

## Együttműködés a Felügyelettel

Az Alkusz a Felügyelet (Magyar Nemzeti Bank) engedélye alapján végezheti működését, melyet a Felügyeletől a jogszabályi előírások teljesítésével megkapott. Az European Business Connect Zrt-nek különösen fontos az erre vonatkozó rendelkezések betartása. Elkötelezett arra vonatkozóan, hogy a Felügyelettel nyílt, átlátható és együttműködő viszonyt tartson fenn, és kölcsönös bizalomra épülő kapcsolatot alakítson ki.

Kaposvár, 2019.02.01.