



MERT JOGÁBAN ÁLL

# Etikai kódex

**Scope of application / Az utasítás hatálya**

Munkavállalók, szerződéses partnerek

**Valid from / Hatályba lépés időpontja**

20.02.2019

**Version / Verzió**

7.0

**Authorized by / Jóváhagyó és beosztása**

Szabó György, CEO / Vezérigazgató

Board of Management / Igazgatóság

**Authorized on / Jóváhagyás időpontja**

18.04.2019 - CEO

**Retention period / Megőrzési időtartam**

6 év

**Classification / Besorolás**

Szabályzat / Guideline

**Level of obligation / Kötelezettség szintje**

Binding / Kötelező

## Tartalom

<b>1. CÉL</b> .....	<b>4</b>
<b>2. HATÁLYA</b> .....	<b>5</b>
<b>3. AZ ETIKAI KÓDEX FOGALMA, LÉTREHOZÁSÁNAK CÉLJA, HATÁLYA, A SZABÁLYOZÁSI KÖRNYEZET, AZ ÁLTALÁNOS NORMÁK, A KÓDEX KÖZZÉTÉTELE ÉS A VÉDETT INFORMÁCIÓK</b> .....	<b>6</b>
3.1 AZ ETIKAI KÓDEX SZEMÉLYI, TERÜLETI ÉS IDŐBELI HATÁLYA.....	6
3.2 A SZABÁLYOZÁSI KÖRNYEZET.....	7
3.3 ÁLTALÁNOS NORMÁK.....	7
3.4 AZ ETIKAI KÓDEX KÖZZÉTÉTELE.....	8
3.5 VÉDETT (TITKOS ÉS BIZALMAS) INFORMÁCIÓK.....	9
<b>4. AZ ÜGYFELEKKEL SZEMBEN TANÚSÍTANDÓ MAGATARTÁS</b> .....	<b>10</b>
4.1 A TÁRGYALÁS.....	10
4.1.1 A FOGYATÉKOS ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS BÁNÁSMÓD.....	11
4.2 AZ AJÁNLATTÉTEL.....	12
4.3 FOLYAMATOS KAPCSOLATTARTÁS AZ ÜGYFÉLLEL.....	13
4.4 ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSE.....	13
<b>5. A BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐVEL SZEMBENI ELVÁRT ETIKUS MAGATARTÁS</b> .....	<b>15</b>
5.1 EGYÜTTMŰKÖDÉS MÁS BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐVEL.....	15
<b>6. A BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐK KAPCSOLATTARTÁSA A D.A.S. JOGSZERVIZ KÖZPONTJÁVAL</b> .....	<b>16</b>
6.1 EGYÜTTMŰKÖDÉSI KERETEK.....	16
6.2 KÉPZÉS, OKTATÁS, RENDEZVÉNYEK.....	16
6.3 PROBLÉMAKEZELÉS.....	16
6.4 KAPCSOLATTARTÁS MÁS BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐKKEL.....	17
<b>7. HÁLÓZATI MENEDZSERI FELELŐSSÉGEK</b> .....	<b>18</b>
7.1 ÁLTALÁNOS FELADATOK, ELVÁRÁSOK.....	18
7.2 SZAKMAI FELADATOK.....	18
7.3 PROBLÉMAKEZELÉS.....	19
<b>8. EGYÜTTMŰKÖDÉS FELTÉTELEI</b> .....	<b>20</b>
8.1 PÉNZÜGYI ELSZÁMOLÁSOK.....	20
8.2 A D.A.S. JOGSZERVIZ ÜZLETI JÓ HÍRNEVÉNEK VÉDELME.....	20
8.3 MEGJELENÉS.....	21
8.4 NÉVJEGYKÁRTYA HASZNÁLATA.....	21
8.5 KÖZLEKEDÉS, GÉPJÁRMŰ HASZNÁLAT.....	21
8.6 MÉDIA, REKLÁM, HIRDETÉS, AJÁNDÉKOK.....	21
<b>9. A D.A.S. JOGSZERVIZ ANYAGI ÉS SZELLEMI VAGYONVÉDELMEVEL KAPCSOLATOS ETIKAI KÉRDÉSEK</b> .....	<b>23</b>
<b>10. A MEGFELELŐSÉGI BIZOTTSÁG</b> .....	<b>24</b>
10.1 A MEGFELELŐSÉGI BIZOTTSÁG MŰKÖDÉSE.....	24
10.2 ETIKAI VÉTSÉG.....	24
10.3 FELELŐSSÉGVÁLLALÁS.....	24
<b>11. HATÁLYBA LÉPÉS</b> .....	<b>25</b>
<b>12. DEFINÍCIÓK</b> .....	<b>26</b>

13.	KAPCSOLAT MÁS UTASÍTÁSOKKAL.....	28
14.	KIEMELTEN FONTOS FELADATKÖRT ELLÁTÓ SZEMÉLYEK RÉSZÉRE A FUNKCIÓJUK ELLÁTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES ADATÁTADÁS .....	29

## 1. Cél

Azoknak az etikai normáknak az összefoglalása, amelyek minden biztosításközvetítő számára segítséget nyújtanak a követendő - a vállalat értékeinek és érdekeinek megfelelő és elvárt – magatartás kialakításához, a D.A.S. alkalmazottaival és biztosításközvetítőikkel, az ügyfelekkel és üzleti partnerekkel, a versenytársakkal, az állami szervekkel és nem utolsósorban a nyilvánossággal, a médiával való kapcsolatban. A D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt. (a továbbiakban: D.A.S. vagy D.A.S. Jogszervíz) hitelességének, jó hírnevének folyamatos erősítése, az ügyfelek érdeklődésének kivívása, igényeikre szabott szolgáltatások értékesítése érdekében a biztosításközvetítők felkészült magatartása kulcsfontosságú. Ennek a magatartásnak a kialakításához nyújt támogatást, fogalmaz meg elvárásokat és ad iránymutatásokat az Etikai Kódex, összhangban a vonatkozó, hatályos jogszabályi előírásokkal.

## 2. Hatálya

A jelen szabályzat hatálya a D.A.S. Jogvédelmi Biztosító minden munkavállalójára és megbízási szerződéses partnerére kiterjed.

### 3. Az Etikai Kódex fogalma, létrehozásának célja, hatálya, a szabályozási környezet, az általános normák, a Kódex közzététele és a védett információk

A D.A.S. JogSzerviz elkötelezett az ügyfelei magas színvonalú és teljes körű kiszolgálása mellett, ugyanakkor biztos és a folyamatos fejlődést lehetővé tevő hátteret kíván nyújtani összes jelenlegi és jövőbeni biztosításközvetítői számára.

A D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítői képviselik elsősorban az ügyfelek, más piaci szereplők, valamint a nyilvánosság felé is a kiváló szakmai tudást, az Ügyfélközpontúságot és mindazokat az emberi és üzleti értékeket, amelyek a D.A.S. csoportot egész Európában sikeressé teszik.

**Az Etikai Kódex célja, hogy minden biztosításközvetítő számára egyértelműen rendelkezésre álljanak azok a tudnivalók, melyek szükségesek a D.A.S. JogSzerviz felelős és etikus képviselete érdekében.**

A D.A.S. JogSzerviz kizárólag jogvédelmi specialistaként működik, jogvédelmi szolgáltatásokat kínál. Meglévő és leendő ügyfeleinek olyan átfogó jogi szolgáltatást biztosít, amelynek segítségével jogos érdekeiket, követeléseiket gyorsan, kényelmesen, költségkímélő módon érvényesíthetik. Ügyfelei érdekeit biztosításközvetítők és jogászok (ügyvédek, jogtanácsosok, jogi előadók) bevonásával segíti, emberközpontú tanácsadással és széles körű jogi szolgáltatással képviseli.

A D.A.S. JogSzerviz olyan vállalati kultúra kialakítására törekszik, melynek jellemzői:

- a vállalat piaci stratégiája, küldetése és céljai világosak, elfogadottak, mellettük minden szereplő elkötelezett,
- a kollégák magatartására jellemző az Ügyfélközpontúság, kezdeményező készség, eredmény-centrikusság, az együttműködés, megbízhatóság és hitelesség, becsület, tisztességes és szakszerű biztosításközvetítői tevékenység,
- a nyílt kommunikáció,
- minden szereplő által ismertek a feladatok, folyamatok, felelőségek,
- az elért eredmények mögött csapatmunka, együttműködés, kiváló teljesítmény van,
- a felmerülő esetleges problémák megismerése lehetőséget ad a fejlődésre, megoldásuk gyors és hatékony.

**A piaci siker kulcsa, hogy a D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítői tevékenységük során betartsák a biztosítási piacra vonatkozó szabályokat, valamint a D.A.S. JogSzerviz által létrehozott Magatartási Kódexben és Etikai Kódexben foglaltakat, a D.A.S. JogSzerviz utasításait, adatvédelmi elvárásait, eljárásait, az üzleti folyamatokat és módszertanokat, normákat és irányelveket.**

#### 3.1 Az Etikai Kódex személyi, területi és időbeli hatálya

A D.A.S. JogSzerviz valamennyi biztosításközvetítője - függetlenül attól, hogy üzleti minőségében jár el, vagy egyéb tevékenységet végez, Magyarország területén belül vagy azon kívül tartózkodik – mindenkor köteles betartani az Etikai Kódex előírásait.

A D.A.S. JogSzerviz az Etikai Kódex vonatkozásában fenntartja az egyoldalú módosítás jogát, melyről a biztosításközvetítőjét a Tanácsadói portálon értesíti. A közzétételt követő nyolc napon belül a biztosításközvetítő észrevételeit jelezheti Hálózati Menedzserének. A határidő lejártát követően a D.A.S. JogSzerviz az Etikai Kódex módosítását a biztosításközvetítő részéről elfogadottnak tekinti.

## 3.2 A szabályozási környezet

A D.A.S. JogSzerviz minden biztosításközvetítője köteles mindenkor maradéktalanul betartani a hatályos szabályokat, így különösen Magyarország jogszabályait, a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) rendeleteit, a MNB egyéb szabályozó eszközeiben foglaltakat, a D.A.S. JogSzerviz vonatkozó előírásait. Ezeket akkor sem sértheti meg, ha erre az Ügyfél vagy más személy kifejezetten felkéri.

A szabályozási környezetnek megfelelő működést illetően különös figyelmet kell fordítani az alábbiakra:

- A D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítője kizárólag megfelelő MNB biztosításközvetítői regisztrációt követően végezhet a Bit. szerinti engedélyköteles biztosításközvetítői tevékenységet.
- A D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítője köteles mindenkor maradéktalanul betartani a D.A.S. JogSzervizre, az Ügyfélre vonatkozóan a hatályos adatkezelési, adatvédelmi jogszabályokat betartani, belső utasításokat, szabályzatokat, az üzleti – és különösen a biztosítási titok megtartására vonatkozó kötelezettségét.
- A D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítője köteles az adatvédelmi jogszabályok (magyar és uniós jogszabályok) betartására, személyhez fűződő jogok tiszteletben tartására.

## 3.3 Általános normák

- A D.A.S. Jogszerviz biztosításközvetítője:
  - Az Etikai Kódex szellemét követi.
  - Alapelvként fogadja el, hogy mindenkivel szemben becsületesen, tisztességesen jár el, ahogy ezt mástól is elvárja.
  - Megbízható, korrekt és szakszerű módon végzi tevékenységét, tisztában van azzal, hogy magatartása nagymértékben befolyásolja a D.A.S. JogSzerviz-ről kialakított képet.
  - Csak a csoportjába illő biztosításközvetítővel történő megbízási szerződés kötését támogatja, csapatban dolgozik, és kiveszi a részét a közösségi feladatokból.
  - Tisztelettel fordul az emberekhez, mindenkiben az értéket keresi.
  - Mások személyhez fűződő jogait tiszteletben tartja.
  - Figyel a pontosságra, más emberek idejét tiszteletben tartja.
  - Nyitottan fogadja a változásokat, mert tudja, hogy csak a folyamatosan változni képes, fejlődő vállalatok lehetnek sikeresek.
  - Képes kompromisszumot kötni, ha a D.A.S. JogSzerviz érdeke megkívánja.
  - A biztosításközvetítő a tevékenysége során tapasztalt nehézségeket, az innovációra vonatkozó javítási szándékát írásban jelzi a láncban felette álló biztosításközvetítőnek. Ezzel támogatja a D.A.S. JogSzerviz folyamatos fejlesztésre irányuló tevékenységét.
- Minden biztosításközvetítő köteles biztosításközvetítői és Hálózati Menedzser tevékenysége, nyilvános megjelenései során a **társadalmi együttélés általánosan elfogadott szabályait** tiszteletben tartani, etikus és üzletemberhez méltó magatartást tanúsítani.
- A biztosításközvetítő állampolgári jogon kifejtett vállalaton kívüli társadalmi, politikai tevékenységét a D.A.S. JogSzerviz nem gátolja. Ha azonban valaki közérdekű témáról nyilvánosan tart beszédet, vagy más közszereplést vállal, mindenki számára nyilvánvalóvá kell tenni, hogy azt **magánemberként** teszi.
- A biztosításközvetítő feltétlenül köteles eleget tenni **az egyenlő bánásmód** követelményének, ennek megfelelően köteles tartózkodni mindennemű hátrányos megkülönböztetéstől. Különösen,

ha ennek alapja egy személy vagy csoport valós vagy vélt neme, faji hovatartozása, bőrszíne, nemzetisége, nemzetiséghez való tartozása, anyanyelve, fogyatékosága, egészségi állapota, vallási vagy világnézeti meggyőződése, politikai vagy más véleménye, családi állapota, anyasága (várandóssága) vagy apasága, szexuális irányultsága, nemi identitása, életkora, társadalmi származása, vagyoni helyzete.

- A biztosításközvetítő a tudomásszerzést követően **köteles haladéktalanul bejelenteni** a D.A.S. JogSzerviz vezetésének azt, ha közvetítői tevékenységével összefüggésben vele szemben **bármilyen hatósági eljárás** indul.

A hálózat fejlesztésében és a szerződéskötések során a biztosításközvetítők számára Magyarország területén belül korlátok nincsenek. Az Etikai Kódex szerint a javasolt távolság a biztosításközvetítő és az Ügyfél között maximum 100 km.

### Tilalmak

- Jogszerűtlen, ezért tilos az olyan magatartás, amely rossz légkör kialakulásához vezethet, és ezzel ronthatja a D.A.S. JogSzerviz hírnevét. Tilos, és zaklatásnak minősül mindennemű **szexuális tartalmú megkülönböztetés, megjegyzés és megnyilvánulás** vagy ilyen célzatú magatartás.
- Tilos mások személyhez fűződő jogainak megsértése.
- A biztosításközvetítők nem befolyásolhatják egymás politikai nézetét, meggyőződését. A biztosításközvetítő még csak a látszatát sem keltheti annak, hogy a D.A.S. JogSzerviz nevében beszél vagy cselekszik. A D.A.S. JogSzerviz semmiféle anyagi vagy erkölcsi támogatást nem nyújt politikai pártok és politikai szervezetek, illetve azok képviselői részére.
- A biztosításközvetítő etikátlanul viselkedik, ha a D.A.S. JogSzervizzel üzleti kapcsolatban álló, vagy versenytársnak minősülő gazdasági szervezet képviselőjétől **díjat, jutalmat, személyes előnyt, szolgáltatást, egyéb ajándékot fogad el.**
- Tilos a D.A.S. JogSzerviz üzleti, szolgáltatási körébe tartozó tevékenységéből bármely vállalkozásnak vagy magánszemélynek **jogtalan előny juttatása, vagy annak ígérete.**
- Másodállások, mellékfoglalkozások halmozása etikátlanak minősül, ha a biztosításközvetítő figyelmét, idejét elvonja attól, hogy a D.A.S. JogSzervizzel fennálló szerződése szerint maximális teljesítményt nyújtson.
- A D.A.S. JogSzervizzel közvetlenül szerződéssel nem rendelkező személy nem veheti fel a kapcsolatot a D.A.S. JogSzerviz állományába tartozó ügyfelekkel.
- A biztosításközvetítő **nem nyilatkozhat negatívan**, semmilyen körben nem terjeszthet hamis vagy torz információkat a D.A.S. JogSzervizről.
- A biztosításközvetítőnek tilos Ügyfél előtt más magyarországi pénzügyi intézményt, közvetítőjét, annak képviselőjét, vagy termékét bírálni.
- Tilos az ügyfelet a már megkötött szerződésének megszüntetésére ösztönözni.
- A biztosítási termékekkel kapcsolatos marketingközleményeknek világosnak, pontosnak, közérthetőnek, egyértelműnek, nem félrevezetőnek és tisztességesnek kell lenniük, valamint a marketingközlemények marketingjellegének egyértelműen felismerhetőnek kell lennie.

### 3.4 Az Etikai Kódex közzététele

Közzétételéről és hatálybalépéséről a D.A.S. JogSzerviz rendelkezik. Az Etikai Kódex szövegét minden biztosításközvetítőnek ismernie kell, és az Etikai Kódex előírásainak betartásáért mindenki egyénileg felelős.



### 3.5 Védett (titkos és bizalmas) információk

- A D.A.S. JogSzerviz versenyképességének megtartása érdekében a titkosnak és bizalmasnak minősített információk védelme minden biztosításközvetítő kötelessége. Ez nemcsak a jogszabályoknak megfelelő, hanem az etikailag elvárható magatartásnak is része. Megkülönböztetett gondossággal kell kezelni mindazon iratokat, adatokat, amelyek a D.A.S. JogSzervizre, annak tevékenységére vonatkozó információkat tartalmaznak, és amelyek a biztosításközvetítő tevékenységével kapcsolatban készültek vagy kerültek hozzá.
- A biztosításközvetítő kötelessége, hogy jogviszonya megszűnése esetén minden bizalmas információt tartalmazó iratot, adathordozót visszaszolgáltasson a D.A.S. JogSzerviz részére.
- A titkos és bizalmas információknak, harmadik személyekkel, vagy kapcsolatok révén történő, jóhiszemű és gondatlan közlése épp olyan károkat okozhat a D.A.S. JogSzerviznek, mint azok szándékos továbbítása.

#### Tilalmak

- A megbízottak a birtokukban lévő **védett információkat (üzleti titok, biztosítási titok) nem tárhatják fel illetéktelen személyek előtt**, családtagokkal, barátokkal folytatott beszélgetések során sem.
- A D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítői nem alkalmazhatnak tisztességtelen eszközöket a versenytársak üzleti titkainak, vagy egyéb titokvédelem alatt álló információinak megszerzése érdekében.
- Sem a megbízási jogviszony időtartama alatt, sem annak megszűnése után a biztosításközvetítő nem közölheti harmadik féllel a D.A.S. JogSzervizre vonatkozó adatokat, dokumentumokat, eljárásokat, módszereket, vagy egyéb bizalmas információkat kivéve, ha ehhez a D.A.S. JogSzerviz előzetesen írásban hozzájárult.

## 4. Az ügyfelekkel szemben tanúsítandó magatartás

A D.A.S. JogSzerviz vállalati értékeinek középpontjában a következők állnak:

- az Ügyfelek gyors és magas színvonalú kiszolgálása, és maximális elégedettségének elérése,
- minőségi szolgáltatás iránti elkötelezettség,
- a vállalati teljesítmény folyamatos növekedése,
- a kollégák közötti szoros együttműködés és csapatmunka,
- nyitott és őszinte kommunikáció, mely az ügyfelek bizalmának is alapja.

Ezeknek megfelelően kölcsönös előnyök alapján kell létrehozni és fenntartani az Ügyfelek és a D.A.S. JogSzerviz partnerkapcsolatát, hogy az Ügyfelek elégedettsége és a D.A.S. Jogszerviz nyeresége egyaránt maximális legyen.

- Az ügyfelek kiszolgálása során rugalmasságra, tapintatra és józan ítélőképességre van szükség. Az ügyfelekkel szemben mindig türelmesnek, udvariasnak, barátságosnak kell lenni. Figyelmesen meg kell hallgatni igényeiket, és - ismerve a D.A.S. JogSzerviz céljait - meg kell találni a számukra legkedvezőbb megoldást.
- Amikor az ügyfelek kéréseit teljesítik, el kell érni az ügyfelek tökéletes megelégedettségét. Mindent meg kell tenni annak érdekében, hogy az ügyfelek részére a legszínvonalasabb szolgáltatást nyújthassa a D.A.S. JogSzerviz.
- A biztosításközvetítői tevékenység során mindig arra kell törekedni, hogy előnyös kép alakuljon ki a D.A.S. JogSzervizről.

### 4.1 A Tárgyalás

- A biztosításközvetítőknél **szakmai felkészültségre és információra** van szükségük ahhoz, hogy gyorsan és hatékonyan tudjanak reagálni az Ügyfelek kérdéseire. Ez egyéni felelősségük, ehhez maximális támogatást kapnak Hálózati Menedzserüktől, valamint a D.A.S. Jogszerviz központi oktatásain.
- A biztosításközvetítő köteles a kapcsolatfelvétel kezdetén **megbizonyosodni arról, hogy az Ügyféllel a D.A.S. Jogszerviz más biztosításközvetítője nem áll tényleges, élő üzleti kapcsolatban**. Amennyiben igen, úgy köteles a korábbi biztosításközvetítőt értesíteni az esetleges új szerződés(ek) megkötéséről.
- A biztosításközvetítői tárgyalás elvárásai:
  - a biztosításközvetítő köteles mindenkor alaposan és teljes körűen **felmérni az Ügyfél igényeit**, és az igényfelmérés alapján a legmegfelelőbb terméket ajánlani a részére, ennek keretében lehetővé kell tenni a biztosító eltérő feltételű **termékei közötti összehasonlítást**, törekedni kell arra, hogy a fogyasztó mérlegelhesse a számára ajánlott termékben rejlő kockázatok hatását, következményeit,
  - az eladástechnika lefolytatásában **egységes és azonos sémát** kell követnie minden biztosításközvetítőnek, mely a törvények és a speciális szabályok, valamint a D.A.S. JogSzerviz sikereit kiváltó tapasztalatok betartásával került kialakításra. Csak azok az információk hangozhatnak el, amelyeket a D.A.S. JogSzerviz írásban közzétett, és amelyekért a felelősséget vállalja.
  - A biztosításközvetítőnek **pontos felvilágosítást kell adnia a szolgáltatás feltételeiről**, lehetséges felhasználásáról:
    - Megbízási Szerződésben, továbbá a hatályos jogszabályi előírásokban foglalt tájékoztatási kötelezettséggel összhangban, továbbá annak teljesítésén túl az ügyfelet mindenkor a

valóságnak megfelelően, teljes körűen és érthetően informálja a szerződésekhez kapcsolódó feltételekről és díjakról, így különösen:

- **a felmondási jog kizárásáról** és így a díjfizetési kötelezettségvállalásról,
  - a szerződéskötést követő **várakozási időről, a múltban gyökerező ügyek fedezetlenségéről,**
  - a szolgáltatási területekről, bevont rizikókról, és minden esetben átadja az ajánlat részét képező valamennyi iratot,
  - a szolgáltatásból **kizárt főbb kockázatokról**, így különösen a családi szerződés esetén, a vállalkozási, gazdasági, vagy szakmai tevékenységből eredő jogi érdekek képviselőjének kizárásáról,
  - a szolgáltatás **igénybevételi lehetőségeiről** (tanácsadás – telefonon is, szolgáltatási igény – csak írásban).
- a D.A.S. Jogvédelmi Biztosító nevében átvett összegről **díjnyugtát állít ki és az átvett díjat 2 munkanapon belül befizeti a D.A.S. megjelölt számlájára.**
  - az ügyek kivizsgálása során valósághű információkat és teljes körű tájékoztatást ad át a kivizsgáló osztály felé.
  - haladéktalanul köteles **továbbítani** a D.A.S. JogSzerviz illetékes osztályára az Ügyfélől kapott olyan e-mailt/levelet, **melynek megválaszolásában nem illetékes.**
- minden esetben át kell adnia az ajánlat részét képező valamennyi iratot,
  - a biztosítási termék terjesztése során tilos olyan módszert alkalmazni:
    - amellyel más személyek terhére ígérnek különleges előnyöket arra az esetre, ha a biztosított vagy a szerződő fél más személyt azonos vagy hasonló biztosítási szerződés megkötésére bír rá, vagy
    - amely a biztosítottól vagy a szerződő féltől olyan befektetést igényelne, amelyet részben vagy egészben olyan más személyekre hárít át, akiket hasonló vagy azonos biztosítási szerződésre kell rábírní,
    - amely biztosítási termék megvásárlását díjazással járó terjesztésbe való bevonás feltételül szabja.

#### 4.1.1 A fogyatékos ügyfelekre vonatkozó speciális bánásmód

- Fogyatékos ügyféllel való szerződéskötés esetén szükség szerint részletes magyarázat mellett kell felolvasni a szerződést a fogyatékos ügyfél részére – a titokvédelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásával –, és annak megtörténtét igazolható módon rögzíteni szükséges.
- A fogyatékos ügyfél számára a kellő időt kell biztosítani a szerződésben foglaltak megértésére, részletes és – igény szerint – ügyfélszolgálati ponton kívül történő áttanulmányozására, és ennek érdekében az ügyfél rendelkezésére kell bocsátani a szerződéstervezetet.
- A fogyatékos ügyféllel való értékesítési tárgyalás során nem tiltható meg, hogy az ügyfél a tárgyalásra támogató vagy kísérőszolgálatot hívhasson, jelnyelvi tolmácsot vagy segítő személyt bízhatson meg.
- A tárgyalásokat (helyszín, időpont, tájékoztatás formája és módja, részletessége) mindig a fogyatékos ügyfél speciális igényéhez kell igazítani.

#### Tilalmak

- Tilos a közvetítői tevékenységgel összefüggésben az Ügyfélől bármilyen vagyoni előnyt kérni vagy elfogadni, ugyancsak tilos az Ügyfélnek ezzel összefüggésben vagyoni előnyt nyújtani vagy erre ígéretet tenni.
- Tilos megvalósult mentortalálkozóként feltüntetni olyan találkozót, melyen a mentor nem volt jelen.

- Tilos új szerződés megkötése olyan személlyel, akivel másik tanácsadó az elmúlt 2 hónapban igazolhatóan (naptár alapján) tárgyalt.
- Tilos meglévő szerződés mellé új szerződést kötni, és a régi szerződést díjnemfizetéssel hagyni megszüntetni (ide nem értve az átdolgozást).
- Tilos a szerződés felmondására buzdítani.

#### 4.2 Az ajánlattétel

- Kizárólag a D.A.S. JogSzerviz által kiadott kiadványok, dokumentumok tekinthetők hivatkozási alapnak.
- A tárgyalás kezdetén a biztosításközvetítőnek a hivatalos **MNB igazolványát** be kell mutatnia.
- A biztosításközvetítő köteles teljesíteni a jogszabályban előírt **Ügyfél azonosítási** kötelezettségeit.
- A biztosításközvetítőnek a szerződés **megkötése előtt át kell adnia az írásbeli ajánlati brosúrát** (ajánlati csomag). Ez tartalmazza a szerződési feltételeket (a biztosítási szerződés részleteit), az Ügyfél-tájékoztatót, a biztosító és a biztosításközvetítő főbb adatait. **Az ajánlati csomag részeként készített ügyféligény felmérő lapot, az ajánlat tétel előtt az ügyfélnek kötelezően alá kell írnia.**
- A biztosításközvetítő az ügyfelet mindenkor a valóságnak megfelelően, teljes körűen és érthetően tájékoztatja a szerződésekhez kapcsolódó feltételekről és díjakról, így különösen:
  - az információkérési és a konkrét kárigény bejelentési, a D.A.S. JogSzerviz fedezet vizsgálati tevékenységéről, a határidőkről, visszajelzésekről, mindezek jelentőségéről,
  - az Ügyfél által megadott elérhetőségek (telefon, fax, email, postacím) pontosságának fontosságáról, felelősségről a bejelentésében (változásuk esetén is!),
  - a szolgáltatásból kizárt főbb kockázatokról,
  - a biztosításközvetítő az Ügyféltől a biztosítási díjat készpénzben díjnyugta ellenében veheti át. A készpénzben, **díjnyugta ellenében átvett biztosítási díjat, - 2 munkanapon belül - a Megbízási Szerződés szerint a D.A.S. JogSzerviznek köteles befizetni, az ajánlatot az előírt határidőn belül - 2 munkanapon belül –a D.A.S. Jogszerviz részére továbbítani.**
- **A biztosításközvetítőnek a biztosítási szerződés megkötése előtt tájékoztatnia kell az ügyfél jelöltet a Bit. 378.§-ában meghatározottakról is.**

#### Tilalmak

- Tilos minden egyéb, nem a D.A.S. JogSzerviz által átadott kiadvány használata.
- Tilos valótlan adatok közlése a termék feltételeiről.
- Nem szabad a díjfizetés folyamatosságával kapcsolatos kötelezettségeket, és a díjfizetés elmaradásának következményeit elhallgatni, vagy arról valótlan tájékoztatást adni.
- Nem szabad ellenőrizhetetlen, vagy hosszútávon nagy pontossággal előre jelezhetetlen körülményeket (pl. infláció mértéke, befektetési hozamok) tényként közölni.
- A közvetítói tevékenységgel összefüggésben szigorúan tilos az Ügyféltől bármilyen vagyoni előnyt kérni vagy elfogadni, ugyancsak tilos az Ügyfélnek ezzel összefüggésben vagyoni előnyt nyújtani vagy erre ígéretet tenni (pl. ajánlásért pénzt, előnyt ígérni).
- A biztosításközvetítők **olyan ígéretet - amely kifejezetten nem szerepel a termék leírásában**, oktatási jegyzetében, vagy a hivatalos D.A.S. JogSzerviz kiadványaiban - nem tehetnek. Különös figyelemmel a D.A.S. JogSzervizt, vagy partnereit érintő – jövőbeni pénzügyi ígérvényre, teljesítésre, vagy kötelezettségvállalásra. Az ebből származó, a D.A.S. JogSzervizt és az ügyfelet érintő károkért a biztosításközvetítőt teljes anyagi felelősség terheli.
- Tilos a biztosításközvetítőnek jogi tanácsot adni az Ügyfél számára.
- Tilos bármilyen juttatást, vagyoni előnyt kérni vagy elfogadni ügyvédi közvetítéssel összefüggésben akár Ügyféltől, akár ügyvédtől.

- Nem etikus, ezért tilos az ügyfelek előtt a D.A.S. JogSzervizre vagy a D.A.S. alkalmazottjaira elmarasztaló kijelentést tenni.
- Tilos továbbá az Ügyfél **aláírásával** visszaélni, bármilyen módosítást tenni akár az Ajánlat, akár a Szerződés vagy valamely Ügyfél általi Nyilatkozat bármely adatára vonatkozóan, az Ügyfél egyidejű, sajátkezű aláírása nélkül (okirat-hamisítás).
- Tilos teljesítményszint meglépése vagy versenyeredmények befolyásolása érdekében **olyan saját, családi, baráti vagy egyéb szerződések kötése, illetve azok átdolgozása, amelyek nélkülözik a jogvédeltségi szándékot.**
- Biztosításközvetítő a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget előzetesen nem vehet át.

#### 4.3 Folyamatos kapcsolattartás az Ügyféllel

- Az ügyfél bizalma és elégedettsége fontos.
- Az ügyfelekkel történő hivatalos kapcsolattartás (levelezés, szerződéssel kapcsolatos információk szolgáltatása) a D.A.S. JogSzerviz joga és feladata. Emellett a biztosításközvetítő az ügyfelet szerződés gondozása és fenntartása - állományápolás - céljából meghatározott időközönként megkeresi, illetve személyesen bármikor felkeresheti.
- Amennyiben az Ügyféltől olyan e-mailt/levelet kap, melynek megválaszolásában nem Ő az illetékes, azt haladéktalanul köteles továbbítani a D.A.S. JogSzerviz illetékes osztályára. A tanácsadói portálon az egyes területek elérhetőségeit (az e-mail címeket) a tanácsadó megtalálja a D.A.S. elérhetőségek menüpontban. Telefonos megkeresés esetén tájékoztatást adni arról, hogy az ügyfél kérdésével hová fordulhat.
- A biztosításközvetítő a létrejött szerződések vonatkozásában intervenciók tevékenység keretében köteles együttműködni a felmerülő problémák megoldásában az Ügyféllel és a D.A.S. JogSzervizzel a jogvédelmi szerződés fenntartásának érdekében.
- A biztosításközvetítő az Ügyfél igényének nagymértékű változása, illetve kedvezőbb ár-érték arányú termék megléte esetén - saját ügyfele esetén - tehet javaslatot az Ügyfél korábbi szerződésének módosítására. Ebben az esetben is teljes körűen fel kell hívnia az Ügyfél figyelmét a **szerződésváltás** esetleges költségeire, kockázataira, és a változó szerződési feltételekre.
- A biztosításközvetítő köteles a hozzá érkező Ügyfél-megkereséseket (telefon, fax, email, levél) mielőbb, de **maximum két napon belül írásban vagy szóban, telefonon megválaszolni, az ügyfelet szükség esetén azonnal a jogi vagy adminisztrációs osztályhoz irányítani**, a kapcsolat felvételét minél inkább elősegíteni, és gyorsítani a problémák megoldását.

#### Tilalmak

- A kapcsolattartás során az biztosításközvetítő nem használhat téves, félrevezető megnevezést az általa végzett tevékenységgel, a D.A.S. JogSzervizhez fűződő kapcsolatával, karrierszintjével, elérhetőségeivel kapcsolatban.
- Soha nem tehet utalást területi, vagy termékekre utaló kizárólagosságra, vagy különleges megkülönböztetésre, továbbá ha megbízási jogviszonyban áll a D.A.S. Jogszervizzel, nem állíthatja magáról, hogy alkalmazotti jogviszonyban áll.
- Tilos a tanácsadónak ügyvédet ajánlani, kivéve D.A.S. Legal Ügyvédi irodát, egyéb esetben csak a Jogi Igazgatóság közvetíthet az Ügyfél felé ügyvédet.

#### 4.4 Ügyfélpanaszok kezelése

- Ha az Ügyfél panaszt tesz a biztosításközvetítőnél személyesen, telefonon, levélben, e-mailben vagy a D.A.S. JogSzerviz Központjában, illetve ha a Magyar Nemzeti Bankhoz fordul, a biztosításközvetítő a beérkezett Ügyfélpanaszok megválaszolásában, lehetőség szerint

orvoslásában együttműködik a D.A.S. JogSzervizzel. Ennek keretében – a D.A.S. JogSzerviz felhívására - köteles írásbeli állásfoglalást tenni, illetve szükség szerint az Ügyféllel kapcsolatba lépni.

- Az Ügyfelek észrevételeinek kezelése során törekedni kell arra, hogy az addig elégedetlen Ügyfél elégedetté váljon.
- A panaszokra, esetleges sérelmekre tényekkel, érvekkel, higgadtan kell reagálni.
- A bejelentéseket, reklamációkat a lehető leggyorsabban, az Ügyfél számára megnyugtató módon kell megválaszolni és lezárni.

Az Ügyfélpanaszok kezelésének eljárási rendjét vezérigazgatói utasítás tartalmazza. A részletes folyamatleírással megtalálható a D.A.S. Tanácsadói Portálon a letölthető dokumentumok között.

## 5. A biztosításközvetítővel szembeni elvárt etikus magatartás

### 5.1 Együttműködés más biztosításközvetítővel

- Amennyiben egy biztosítási szerződés 3 éve fennáll és átkerül a KAPOCS kolléga kezelésébe, a hálózati tanácsadó részéről etikátlan magatartás az ügyfelet olyan irányba befolyásolni, hogy a szerződést szüntesse meg, majd a házastárssal egy hasonló tartamú másik szerződést kötni.
- Etikátlan magatartás, a D.A.S. JogSzerviztől már elment tanácsadó Ügyfelét az irányba befolyásolni, hogy a szerződést szüntesse meg, majd a házastárssal egy hasonló tartamú másik szerződést kötni.
- Etikátlan a KAPOCS tanácsadó részéről, a kezelésébe került Ügyfelét az irányba befolyásolni, hogy a hálózati tanácsadóval kötött szerződést szüntesse meg, majd a házastárssal egy hasonló tartamú másik szerződést kötni.
- Etikátlan a KAPOCS tanácsadó részéről, a kezelésébe került Ügyfelét az irányba befolyásolni, hogy a hálózati tanácsadóval kötött szerződést átdolgozza egy másik termékre, amivel a hálózati tanácsadónak jutalék visszairást generál.

#### Tilalmak

- Tilos meglévő Ügyféllel új szerződés megkötése vagy a meglévő szerződés módosítása, felmondatása, akinek szerződését másik tanácsadó kezeli, kivéve a szerződést kezelő tanácsadó hozzájárulásával.
- Tilos a felmondás visszavonatása annak érdekében, hogy a szerződés díjnemfizetéssel másik tanácsadó állományában törlődjön.

## 6. A biztosításközvetítők kapcsolattartása a D.A.S. JogSzerviz Központjával

### 6.1 Együttműködési keretek

A magas teljesítmény alapja a csapatmunka, ez teszi a D.A.S. JogSzervizt sikeressé. Az ügyfelek igényeinek kielégítése, a problémák feltárása és megoldása érdekében fontos a nyílt, őszinte kommunikáció, mely a maximálisan hatékony együttműködés alapja, mindig szem előtt kell tartani, hogy egy csapat tagjai vagyunk. A D.A.S. JogSzerviz sikeressége érdekében biztosításközvetítői és a D.A.S. JogSzerviz Központi szervezeti egységei között a szoros együttműködés elengedhetetlen. A D.A.S. JogSzerviz minden biztosításközvetítőjének és alkalmazottjának magatartását a kölcsönös tisztelet és bizalom, a közös célokban megnyilvánuló, azonos érdekeken alapuló együttműködésre való törekvés határozza meg.

Mindenki felelős a határidők betartásáért, az értekezleteken, tárgyalásokon a felkészült, érdemi részvételért, illetve mind a külső, mind a belső kommunikáció terén az elektronikus levelek, telefonos, és a levélben történő megkeresések megválaszolásáért.

A biztosításközvetítőknek a Biztosító kérésére vagy saját kezdeményezésre a Biztosító rendelkezésére kell bocsátaniuk a biztosítási termék felülvizsgálatához szükséges adatokat, és ellenőrizniük kell, hogy a Biztosító termékei összhangban vannak-e a Biztosító által beazonosított célpiac szükségleteivel, jellemzőivel és céljaival.

### 6.2 Képzés, oktatás, rendezvények

- A biztosításközvetítők elkötelezettek tudásuk és képességeinek folyamatos fejlesztése mellett, ehhez a D.A.S. JogSzerviz minden támogatást megad szakmai képzések, továbbképzések keretében.
- A biztosításközvetítők minden D.A.S. JogSzerviz rendezvényre felkészülten és pontosan érkeznek.
- Tiszteletben tartják, hogy a tanulást sok más munkatárs gondos szervező és előkészítő munkája segíti, így aktívan és teljes akarattal vesz részt a tanulási folyamatban.
- A rendezvényekre szóló meghívást határidőre visszaigazolják.
- A biztosításközvetítők eleget tesznek a Bit.-ben meghatározott oktatási és továbbképzési kötelezettségeiknek, kötelesek adatokat szolgáltatni a jó hírnév vizsgálata érdekében.

### 6.3 Problémakezelés

Az együttműködés keretében a D.A.S. JogSzerviz minden biztosításközvetítőjének törekednie kell a konkrét problémák megoldására. Kifejezetten elvárható a biztosításközvetítőtől, hogy közreműködik a kivizsgáláshoz szükséges információk megadásával kapcsolatban. A biztosításközvetítő felmerülő probléma esetén kivizsgálásért, tanácsért a saját tanácsadói láncában felette levő menedzserhez fordul.

#### **Tilalmak**

- Nem etikus a felmerülő problémákkal kapcsolatban tett általánosságban elmarasztaló megnyilvánulás a megoldásra való törekvés nélkül, akár személyekre, akár szervezeti egységekre vonatkozik az.
- Nem etikus mások problémakezelő munkájának akadályozása.



## 6.4 Kapcsolattartás más biztosításközvetítőkkal

- Minden biztosításközvetítő köteles a struktúrájába tartozó biztosításközvetítők tevékenységét mindenkor támogatni, gondoskodni a folyamatos továbbképzésükről.
- Az a volt biztosításközvetítő, aki jogviszonya megszűnését követően más tanácsadói láncában kíván tevékenykedni, ezt csak az elhagyó volt tanácsadói láncának Hálózati Menedzsere, az új fogadó lánc Hálózati Menedzsere és az értékesítési hálózat legmagasabb teljesítményszintjét elért biztosításközvetítőjének egyetértése esetén teheti meg.
- A biztosításközvetítő problémáját köteles szűk körben, elsősorban az érintett személyekkel rendezni, végső soron Hálózati Menedzseréhez fordulni.
- A biztosításközvetítő kapcsolatot tart a csoportja tagjaival! Betartja a szinteket a hálózaton belül, negatív hangvételű beszélgetéseket nem folytat más tanácsadói láncok biztosításközvetítőivel. Külső hálózatok tagjaival nem tanácskozik üzleti – titokvédelem hatáskörébe tartozó - ügyekről.
- Támogatja a D.A.S. JogSzerviz valamennyi biztosításközvetítője szakmai fejlődését, saját tudását folyamatosan bővíti.
- A D.A.S. JogSzerviz valamennyi biztosításközvetítője más biztosításközvetítők tevékenységét segíti azzal, ha segítő szándékkal visszajelzést ad.

### Tilalmak

- Biztosításközvetítő nem veheti igénybe közvetítői jogosultsággal nem rendelkező személyek (tippadó, címszerző, felhajtó) közreműködését.

## 7. Hálózati Menedzseri felelősségek

### 7.1 Általános feladatok, elvárások

- A Hálózati Menedzser kötelessége biztosításközvetítői csoportjainak ösztönzése, tájékoztatása, a sikeres és szakszerű biztosításközvetítői munka segítése és szervezése, a felmerülő kérdések összegyűjtése és továbbítása, kapcsolattartás a menedzserekkel.
- A Hálózati Menedzser tevékenysége során úgy jár el, hogy az szakmai és etikai szempontból megkérdőjelezhetetlen legyen, és követendő példaként szolgáljon.
- Minden Hálózati Menedzser csoportot irányít, és egyben egy menedzseri csoport része is, így közösségi emberként jó partneri kapcsolatokra törekszik.
- A Hálózati Menedzser kiveszi a részét a közösségi feladatokból.
- A biztosításközvetítők számára példaértékű életformát alakít ki, folyamatos szakmai fejlődésre törekszik, szem előtt tartja az emberi értékek tisztelését.

### 7.2 Szakmai feladatok

- A Hálózati Menedzser a felelős azért, hogy rendszeres időközönként, a tanácsadói láncába tartozó biztosításközvetítő számára érthetően ismertesse a D.A.S. JogSzerviz üzleti eredményeit. Támogassa az üzleti célok megvalósulását, segítse a feladatok hatékony és egységes elvek alapján történő megoldását.
- Gondoskodik arról, hogy a biztosításközvetítők hiánytalanul megismerjék és megkapják a D.A.S. JogSzerviz szabályzatait, utasításait, oktatási anyagait, kiadványait, nyomtatványait, minden tőle telhetőt elkövet, hogy a biztosításközvetítők minden tekintetben és teljes egészében betartsák a D.A.S. JogSzerviz szabályait és Etikai Kódexét.
- Minden döntés az információk sokaságának elemzése után, az érintettek bevonásával, a D.A.S. JogSzerviz, a biztosításközvetítők és a D.A.S. alkalmazottak érdekeinek szem előtt tartásával születik meg. A Hálózati Menedzser felelőssége is, hogy a döntések végrehajtásában, elfogadtatásában közreműködjön.
- Minden Hálózati Menedzser rendszeresen kapcsolatot tart a biztosításközvetítő társaival. Minden Hálózati Menedzsernek törekednie kell a részrehajlás nélküli kapcsolat fenntartására. Egyenlő esélyeket kell biztosítani mindenki számára. Minden döntést szakmailag alátámasztott érvek alapján kell meghoznia.
- A Hálózati Menedzserek felkészültsége és teljesítménye kiemelkedő fontosságú minden biztosításközvetítő számára, ezért a Hálózati Menedzser a biztosításközvetítőket külön díjazás nélkül képezi és ösztönzi. Jelen van minden lehetséges rendezvényen, oktatáson, értekezleten, felkészülten és aktívan végzi tevékenységét, és mindezt elvárja hálózatába tartozó biztosításközvetítőktől is.
- A Hálózati Menedzser éves, negyedéves, havi és heti terveit a közvetlen biztosításközvetítői tervek alapján készíti el. Ha a Hálózati Menedzser többet tervez, mint amit kollégái összesítve terveznek, a különbséget vagy saját teljesítményével, vagy új értékesítési csoportok felállításával egészíti ki.
- Amennyiben a biztosításközvetítő a rá vonatkozó szabályokat megszegi, vagy az Etikai Kódex szellemével ellentétesen cselekszik, viselkedik és arról a Hálózati Menedzser tudomást szerez, akkor a Hálózati Menedzser felettese felé javaslattal él a biztosításközvetítővel szembeni eljárásra vonatkozóan, ha a vétség súlyossága indokolja, akkor pedig a Megfelelőségi Bizottsághoz fordul.
- Ha egy biztosításközvetítő pihenési, egészségi, vagy családi okból hosszabb időre távozik, a folyamatban lévő ügyeit menedzsere, vagy a menedzsere által a láncban erre a tevékenységre

kijelölt másik biztosításközvetítő viszi, aki gondoskodik a biztosításközvetítő állományának ápolásáról.

- A Hálózati Menedzser egységes értékek, elvek mentén értékeli a biztosításközvetítők tevékenységét. A tanácsadói láncába tartozó biztosításközvetítők jogviszonyáról az Értékesítési programvezető számára tehet javaslatot, döntést önmaga nem hoz.

### 7.3 Problémakezelés

A Hálózati Menedzser:

- Problémákat az érintettel kizárólag négy szemközt old meg.
- Ha a vállalati kommunikáció szokásos csatornáin kívül eső információt hall, vagy terjesztésére felfigyel, azonnali hatállyal eljár azok lezárására.
- Minden ügyet köteles kivizsgálni, és az érintettek körében megnyugtatóan lezárni.
- A Hálózati Menedzsernek a legmagasabb teljesítményszinten lévő biztosításközvetítőhöz kell fordulnia, ha vitás kérdésben a döntés meghozatala túlmutat hatáskörén. Ha a vizsgálat nem vezet eredményre, a Megfelelőségi Vezetőhöz fordulhat.

#### Tilalmak

- A Hálózati Menedzser másra nem tartozó információkat nem közöl, és nem terjeszt, ha ilyen tudomására jut mástól, annak terjedését leállítja, mert a nem hivatalos információk közlése a hálózat morális rombolását eredményezheti.
- A Hálózati Menedzser értelmetlen, jelentéktelen vitákba nem bocsátkozik, rosszízű megjegyzéseket nem tesz, és nem terjeszt.
- A Hálózati Menedzser soha nem ígér olyat, aminek betartása nem rajta múlik!
- Egyetlen biztosításközvetítő számára sem tehet a Hálózati Menedzser kivételezett intézkedéseket. Amennyiben egy biztosításközvetítő egy döntéssel vagy egy eljárással nem ért egyet, panasszal fordul Hálózati Menedzserének vezetőjéhez.
- A Hálózati Menedzser nem adhat egyetlen biztosításközvetítőnek sem olyan utasítást, melynek végrehajtása etikátlan magatartás tanúsítására készíti.
- A Hálózati Menedzser a biztosításközvetítői köréből semmilyen körülmények között - sem közvetlen, sem közvetett módszerekkel - nem távolíthat el biztosításközvetítőt, illetve nem nyújthat támogatást ilyen törekvésekhez. Ilyen esetben köteles jelzéssel fordulni az Értékesítési programvezető felé.

## 8. Együttműködés feltételei

### 8.1 Pénzügyi elszámolások

A D.A.S. JogSzerviz jutalék-számfejtési rendszere minden biztosításközvetítő számára egységes, ettől eltérő információt nem szabad terjeszteni. A biztosításközvetítő jutaléokra kizárólag a D.A.S. JogSzerviztől jogosult. Amennyiben a biztosításközvetítőnek visszatérítési kötelezettsége keletkezik, úgy a kifizetett jutalék a Jutalékszabályzatban leírtaknak megfelelő mértékben a D.A.S. JogSzerviz részére visszajár.

#### Tilalmak

- Tilos teljesítményszint meglépése vagy versenyeredmények befolyásolása érdekében olyan saját, családi, baráti vagy egyéb szerződések kötése, illetve azok átdolgozása, amelyek nélkülözik a jogvédeltségi szándékot.
- Tilos a biztosításközvetítők között a szerződések átcsoportosítása akár teljesítményszint meglépése, akár versenyek eredményének módosítása érdekében is történik az.
- Tilos a szerződések visszatartása és későbbi leadása bármilyen okból, különösen egy következő termelési hónap jutalékának megszerzése érdekében.
- Tilos az Ügyfél által átadott **készpénz bármely okból történő határidőn túli befizetése, vagy sajátként történő felhasználása.**
- Tilos bármely **egyéb pénzösszeg beszedése az Ügyféltől a biztosítási díjon kívül.**

### 8.2 A D.A.S. JogSzerviz üzleti jó hírnevének védelme

- Minden biztosításközvetítővel szemben alapvető elvárás, hogy üzleti tevékenységét a legteljesebb tisztesség jellemezze. A biztosításközvetítők magatartása kihat a D.A.S. JogSzervizről alkotott képre, ezért a D.A.S. JogSzerviz fellép minden olyan magatartással szemben, mely a biztosításközvetítők üzleti megbízhatóságát bármely módon megkérdőjelezi.
- A D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítője biztosításközvetítői minőségében és ezen túl egyaránt **mindenkor óvja a D.A.S. JogSzerviz üzleti jó hírnevét mind megjelenésével, mind viselkedésével** - figyelemmel az általános emberi normákra, és a D.A.S. JogSzerviz által megfogalmazott elvárásokra.
- A D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítője lojális a D.A.S. JogSzerviz-hez. Soha nem tesz bomlasztó megjegyzéseket, vagy végez bomlasztó tevékenységet saját hálózatában, más hálózatok ellen, minden más hálózatot a magáéhoz hasonlóan tisztel.
- A D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítője az adott szavát mindig betartja, nem ígér olyat, ami nem rajta múlik.
- A D.A.S. JogSzerviz jó híre (goodwill) valós érdemein alapul. Minden biztosításközvetítőnek kötelessége ezen érdek képviselője és megismertetése a kívülállókkal.
- A D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítőinek kulturált viselkedése elismerést vált ki az üzleti életben és a társadalom szemében. Mindannak, amit a biztosításközvetítő a D.A.S. JogSzerviz képviseletében vagy nevében tesz, meg kell felelnie az etikai elvárásoknak.
- A D.A.S. JogSzerviz üzletpolitikájának szerves része, hogy biztosításközvetítői a szolgáltatások értékesítését azok előnyeire, és ne a versenytársak hasonló szolgáltatásainak esetleges gyengeségeire alapozzák.
- A D.A.S. JogSzerviz valamennyi biztosításközvetítőjének kötelessége a „D.A.S. JogSzerviz van az Ügyfelekért” szemlélet és az ennek megfelelő magatartás érvényesítése.

- A D.A.S. JogSzerviz jó üzleti hírnevének megtartására vonatkozó kötelezettség a biztosításközvetítő jogviszonyának megszűnése után is korlátlan ideig terheli a biztosításközvetítőt.

### 8.3 Megjelenés

A D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítője a biztosításközvetítői és felvételi beszélgetéseken, üzleti találkozók, értekezleteken, rendezvényeken, tréningeken és bármely üzleti fórumon pontosan és rendezett üzleti öltözetben jelenik meg.

Pontos megjelenésével és rendezett külsejével megtisztelt minden partnerét és biztosításközvetítő kollégáját, öltözékén viseli a D.A.S. JogSzerviz különböző fokozatú kitűzőit. Elfogadja a megjelenésre vonatkozó **Vállalati öltözködési szabályzat** című vezérigazgatói utasításban megfogalmazott iránymutatásokat, melyek külön vonatkoznak Hölgyekre és Urakra az öltözködésben elvártakra (alkalomhoz illő, üzleti öltözet).

A biztosításközvetítők számára követendő életformát alakít ki, mellyel példát mutat, és büszke arra, hogy a D.A.S. JogSzerviz csapatának tagja lehetek.

### 8.4 Névjegykártya használata

A biztosításközvetítő üzleti névjegykártyájának mindenkor meg kell felelnie a D.A.S. JogSzerviz által aktuálisan előírt minőségi, design és tartalmi elvárásoknak, **melyről információt a biztosításközvetítő a Portálon talál.** A biztosításközvetítő a D.A.S. JogSzerviz által publikált vagy jóváhagyott értékesítési ösztönző anyagokon, szórólapokon és egyéb anyagokon kizárólag a D.A.S. JogSzerviz által jóváhagyott módon használhatja a teljesítmény szintjének megjelölését.

### 8.5 Közlekedés, gépjármű használat

Az autó a biztosításközvetítő számára a tevékenység végzését segítő eszköz, lehetséges reklámhordozó és általános arculatépítő eszköz.

E célok elérése érdekében a biztosításközvetítő fokozott gondot fordít az autó tisztaságára, és a forgalomban tanúsított közlekedési kultúra szem előtt tartására. Minden biztosításközvetítő kifejezetten köteles tartózkodni az agresszív autóvezetési morál minden megnyilvánulásától, legyen az akár szó, akár gesztus, akár cselekedet. A biztosításközvetítő autóvezetés közben példát mutat az üzletemberhez/üzletasszonyhoz méltó magatartásról.

### 8.6 Média, reklám, hirdetés, ajándékok

A biztosításközvetítő **csak a D.A.S. JogSzerviz által gyártott és jóváhagyott nyomtatványokat használhatja,** azokon önhatalmúlag nem változtathat, a termékcsomagból semmit nem távolíthat el és nem tehet hozzá.

A biztosításközvetítők kizárólag a D.A.S. JogSzerviz raktárából szerezhetnek be olyan cikkeket, melyeken a D.A.S. név, védjegy, márkanév vagy logó szerepel.

A biztosításközvetítő **köteles bármilyen hirdetés, bárminemű nyilatkozattétel megjelentetése előtt a D.A.S. JogSzerviz Marketing Osztályának (marketing@das.hu) engedélyét előzetesen, írásban megszerezni.**

A biztosításközvetítői tevékenység reklámozása - függetlenül attól, hogy a hirdetési szöveg közvetlenül, vagy közvetett formában kapcsolódik a D.A.S. JogSzervizhez, saját vagy a D.A.S. JogSzerviz finanszírozásban jelenik meg - **kizárólag a D.A.S. JogSzerviz által kiadott hirdetési szövegek**

**felhasználásával történhet**, ha a hirdetni kívánó biztosításközvetítő írásbeli kérelmét a D.A.S. JogSzerviz elfogadta. Az engedély egy alkalomra szól. Reklámozásnak minősül többek között a szórólapok, telemarketing, országos vagy nemzetközi hirdetési hálózat, újsághirdetés, rádió, televízió, fax, számítógépes kommunikációs szolgáltatás (beleértve az Internetet is), illetve nagyobb közösség számára megtartott nyilvános előadás is.

### Tilalmak

- A reklámokban, hirdetésekben semmilyen körülmények között nem szerepelhet hamis vagy torz információ, mely az ügyfelek vagy leendő biztosításközvetítők megtévesztésére alkalmas.
- A biztosításközvetítő nem helyezhet el semmilyen médiában (ideértve az Internet egészét is) olyan anyagot (képet, videót, szöveget), mely a D.A.S. JogSzerviz jó hírnevéhez vagy a biztosításközvetítői szakmához méltatlan tartalmat foglal magában.
- A biztosításközvetítő **semmilyen körülmények között nem használhatja a D.A.S. JogSzerviz nevét vagy logóját a D.A.S. Marketing Osztályának (marketing@das.hu) előzetes, írásbeli engedélye nélkül.**
- A biztosításközvetítők értékesítési tevékenységüket nem folytathatják szórólapok, telemarketing, országos vagy nemzetközi hirdetési hálózat, a rádió, televízió (csak előzetes és írásbeli D.A.S. JogSzerviz engedéllyel), fax, számítógépes kommunikációs szolgáltatás (beleértve az Internetet is) vagy bármely más eszköz segítségével.
- A biztosításközvetítők nem élhetnek a direkt mail, vagy spamming eszközével.

## 9. A D.A.S. JogSzerviz anyagi és szellemi vagyonvédelmével kapcsolatos etikai kérdések

- A D.A.S. JogSzerviz anyagi és szellemi vagyoni értékeinek védelme rendkívül fontos. Minden megbízott személyesen felelős a rábízott tulajdon védelméért, valamint a D.A.S. JogSzerviz anyagi és szellemi értékeinek megőrzéséért. A D.A.S. JogSzerviz vagyontát érintő sérelemről, vagy a sérelem bekövetkezésének közvetlen veszélyéről a közvetlen menedzsert azonnal tájékoztatni kell. A biztosításközvetítők a Megbízási Szerződésükkel kapcsolatban (beleértve járműveket, helyiségeket, levélpapírjaikat, weblapot stb.) a **D.A.S. JogSzerviz előzetes, írásbeli engedélyével használhatják a D.A.S. JogSzerviz nevét, védjegyeit, márkaneveit, szellemi vagy szerzői jogait. Az engedélyezett felhasználáskor az engedély feltételeit be kell tartani.**
- A D.A.S. JogSzerviz vagyontárgyainak elvesztése, eltulajdonítása, megrongálása, rendeltetéstől eltérő módon és célra való felhasználása sérti a D.A.S. JogSzerviz érdekeit.
- A D.A.S. JogSzerviz vagyona magában foglalja:
  - a D.A.S. JogSzerviz fizikai vagyontát, magas szintű és sokrétű szolgáltatásait, valamint a szellemi vagyontát jelentő, piaci értékkel bíró, „know-how” jellegű, minősített információit, valamint
  - a D.A.S. JogSzerviz munkatársainak, munkakörük gyakorlása során létrehozott szellemi termékét, munkatársaik megszerzett tudását, továbbá azon bizalmas adatokat, amelyeket a munkatársak kezelnek munkájukkal összefüggésben.
- Jogszabályba ütközik, és ezért kártérítési felelősséggel jár minden olyan, a D.A.S. JogSzerviz vagyoni érdekeit sértő magatartás, amely nemcsak a biztosításközvetítőtől elvárt viselkedés normáit sérti, hanem a D.A.S. JogSzerviznek kárt is okoz.
- Minden nyomtatott anyag, a tréningek, a hozzájuk kiadott segédletek és fóliatárak, oktatási füzetek és egyéb anyagok - az összes részét beleértve -, a videofelvételek vagy filmek szerzői jogvédelem alatt állnak, fő szabály szerint a D.A.S. JogSzerviz tulajdonát képezik. Ezek részben vagy egészben történő sokszorosítása, fordítása, bármilyen filmezése (telefon, fényképező gép, videó kamera, stb.) és elektronikus rendszereken való tárolása és feldolgozása csak a D.A.S. JogSzerviz előzetes írásbeli hozzájárulásával lehetséges.
- A D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítője tevékenysége során csak a D.A.S. JogSzerviz által jóváhagyott értékesítési és létszámfejlesztési segédanyagokat használja.
- A D.A.S. JogSzerviz biztosításközvetítője megvédi a D.A.S. JogSzervizt, termékeit, szolgáltatásait minden jogtalan felhasználással szemben.
- A kiadványokon fel kell tüntetni: “Sokszorosítva a D.A.S. JogSzerviz engedélyével. A D.A.S. név, embléma és egyéb szerzői tulajdonokra vonatkozó minden jog a D.A.S. JogSzerviz tulajdona.”
- A biztosításközvetítők a D.A.S. JogSzerviz tudástárát, dokumentumait (Megbízási Szerződés, Etikai Kódex, Üzleti Kézikönyv, Eladási segédletek, Teljesítményszintekhez kapcsolódó könyvek, Tréning munkafüzetek, Fóliatárak, stb.) csak biztosításközvetítői és hálózatépítési tevékenységükkel kapcsolatban használhatják fel.

### Tilalmak

- A biztosításközvetítők számára tilos az eladástechnikát, vagy annak részeit, a felvételi beszélgetést, vagy annak részeit a médián keresztül publikálni.

## 10.A Megfelelőségi Bizottság

### 10.1 A Megfelelőségi Bizottság működése

A Megfelelőségi és Jó hírnév Bizottság (a továbbiakban: Megfelelőségi Bizottság) működését, beleértve a résztvevők meghatározását, a döntéshozatalt, az érintett témákat részletesen a **Megfelelőségi Politika** tartalmazza és szabályozza.

A Megfelelőségi Bizottság eseti jelleggel ülészik, de legalább félévente egyszer.

A Bizottság az előadott érvek és ellenérvek (például reputációs érdekek, üzleti érdekek) figyelembevételére és mérlegelése után a jelenlévők szavazatának többségével hozza meg döntését a javaslatról. (A bizottság alkalmazza az egyenlő elbánás elvét, működésére és döntéseire jellemző a bizalom, a nyitottság, a meghallgatás, a pártatlanság.) A biztosításközvetítő a Megfelelőségi Bizottság által hozott javaslatok alapján született döntéseket magára nézve elfogadja, és azokat betartja.

### 10.2 Etikai vétség

- Etikai vétségnek minősül az Etikai Kódex, a Magatartási Kódex, biztosításközvetítő és a D.A.S. JogSzerviz között létrejött megbízási szerződés, a hatályos jogszabályi rendelkezések, illetőleg a D.A.S. JogSzerviz utasításaiban előírt rendelkezések és szabályok megsértése.
- Különösen súlyos etikai vétség:
  - a D.A.S. JogSzervizre és a biztosításközvetítők működésére vonatkozó jogszabályok megsértése,
  - a dokumentumok, adatok, információk és pénz kezelésére vonatkozó szabályok megsértése,
  - a teljesítmény meghatározásának alapját képező információk manipulálása (Pl.: férj – feleség kötés) az Ügyféltől, vagy partnertől (pl. ügyvéd) a D.A.S. JogSzerviz érdekeit, előírásait, szabályzatait sértő módon, vagy a D.A.S. JogSzerviz külön engedélye nélkül bármilyen célból pénz elfogadása,
  - ügyfelek akarattalagos befolyásolása a szerződés létrejöttében a teljesítményszintek és egyéb motivációk elérése érdekében.

### 10.3 Felelősségvállalás

- A biztosításközvetítő, ha tudomást szerez az Etikai Kódex vagy a Magatartási Kódex rendelkezéseinek megsértéséről, jogszerűtlen, vagy etikátlan helyzetről, kötelessége erre felhívni az **érintett**, súlyosabb esetben a **közvetlen felettes**, illetve az **érintett szervezeti egység vezetőjének** a figyelmét. **Súlyos etikai vétség felmerülése** esetén minden esetben **értesíteni köteles az Megfelelőségi vezetőt 3 munkanapon belül**.
- Minden olyan Hálózati Menedzser, akinek struktúrájában tudtával, hallgatólagos vagy kifejezett beleegyezésével vagy bátorításával az Etikai Kódexben vagy a Magatartási Kódexben foglaltakat sértő tevékenység vagy mulasztás (magatartás) valósul meg, úgy felel a vonatkozó eseményekért – a vétséget elkövető biztosításközvetítő mellett -, mintha maga sértette volna meg az Etikai vagy a Magatartási Kódexet.



## 11. Hatályba lépés

Jelen szabályzatot a D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt. Igazgatóságának elnöke hagyta jóvá 2019. április 18-án, és 2019. február 20-án lépett érvénybe.

## 12. Definíciók

### **Bit.:**

2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről (a továbbiakban: Bit.), mely meghatározza azokat a tevékenységeket, melyeket végezhet a biztosításközvetítő az előírt feltételek megléte esetén, itt különösen: ügyfélmegkeresés, ügyféligény felmérés, tanácsadás és biztosításközvetítők toborzása.

### **Biztosításközvetítő:**

A D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt.-vel függő biztosításközvetítői megbízási szerződést aláírt személy és biztosítóval munkaviszonyban álló közreműködő.”

### **D.A.S. JogSzerviz:**

A D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt. 2002-ben alakult Magyarországon a német tulajdonú D.A.S. Csoport 15. leányvállalataként.

Központja, egyben a cég székhelye: 1082 Budapest, Futó u. 47-53. VI.em.

### **D.A.S. Csoport:**

A folyamatosan bővülő D.A.S. Csoport 1928 óta képviseli ügyfelei jogait Európa szerte. Ez idő alatt neve a jogvédelemmel rokon értelmű szó lett. A D.A.S. JogSzerviz célja, hogy ügyfeleinknek olyan átfogó jogi szolgáltatást biztosítsunk, amelynek segítségével jogos érdekeiket, követeléseit gyorsan, kényelmesen, költségkímélő módon érvényesítheti.

### **Megfelelőségi Bizottság:**

Működését, tagjait és eljárását a Megfelelőségi Politika utasítás tartalmazza.

### **Hálózati Menedzser:**

A mindenkor hatályos Jutalékszabályzat szerint meghatározott teljesítményszinten lévő biztosításközvetítő.

### **Közreműködő:**

A saját kockázatvállalásával összefüggő, saját jogú értékesítési tevékenységet végző biztosítót és a vele jogviszonyban álló, részére közvetlenül értékesítési tevékenységet végző, biztosításközvetítőnek nem minősülő természetes személyek.

### **Megbízási Szerződés:**

A D.A.S. JogSzerviz és egy gazdasági társaság vagy egyéni vállalkozó között létrejött megbízási szerződés, mely alapján a szerződésben meghatározott tevékenységeket a szerződésben megnevezett, biztosításközvetítést végző természetes személy(ek) köteles(ek) ellátni.

### **Ügyfél:**

A szerződő, a biztosított; az adatvédelemre vonatkozó rendelkezések alkalmazásában Ügyfél az is, aki a biztosító számára szerződéses ajánlatot tesz.

### **KAPOCS: (Központi Állományápolók Országos Csapata)**

A Biztosító értékesítési rendszerében megbízási szerződés alapján tevékenységet végző biztosításközvetítők, akiknek fő tevékenysége: a meglévő ügyfelek kiszolgálása, megtartása.

A KAPOCS hálózat minden tagja ugyanazon a teljesítményszinten van, számukra szintlépési lehetőség nincs.

### **Saját hálózat:**

A Biztosító értékesítési rendszerében megbízási szerződés alapján tevékenységet végző biztosításközvetítők, akiknek fő tevékenysége: az új szerződések kötése, létszámfejlesztése és az állomány ápolása. A saját hálózat tagjai között teljesítményszint alapú hierarchia áll fenn.

**UPSELL hálózat:**

A Biztosító értékesítési rendszerében megbízási szerződés alapján tevékenységet végző biztosításközvetítők, akiknek fő tevékenysége: az új szerződések kötése és az állomány ápolása. Az UPSSELL minden tagja ugyanazon a teljesítményszinten van, számukra szintlépési lehetőség nincs.

## 13. Kapcsolat más utasításokkal

Jelen utasítás betartása mellett kellő figyelmet kell fordítani a Biztosítónál hatályban lévő egyéb szabályzatok – mindenekelőtt az összesítőben megjelölt utasítások – betartására is.

Jelen utasítás előírásai összhangban állnak a Biztosító által kiadott egyéb szabályzatokkal. Abban a nem várt esetben, ha jelen utasítás és más, hatályban lévő szabályzat között ellentmondás lenne, az értékesítés etikai magatartási szabályainak tárgyában jelen utasítást és mellékleteinek előírásait kell irányadónak tekinteni és kezdeményezni kell az utasítások, szabályzatok közötti ellentmondás mielőbbi feloldását.

## 14. Kiemelten fontos feladatkört ellátó személyek részére a funkciójuk ellátásához szükséges adatátadás

Jelen utasítás hatálya alá tartozó minden munkavállaló köteles a jelen utasítás előírásaival összhangban a kiemelten fontos feladatkört ellátó személyek számára kérésük / kérdésük esetén a munkakörük ellátásához szükséges tájékoztatást, felvilágosítást adni, kért iratokat rendelkezésre bocsátani.