



ETIKAI KÓDEX

(Kivonat)

Tartalom

1. Cél	2
2. Hatálya	2
3. Főbb alapelvek	2
4. Minimum követelmények és felelősségi körök	3
4.1. Az Etikai Kódex fogalma, létrehozásának célja, hatálya, a szabályozási környezet, az Általános normák, a Kódex közzététele és a védett információk	3
4.1.1. Az Etikai Kódex személyi, területi és időbeli hatálya	4
4.1.2. A szabályozási környezet	4
4.1.3. Általános normák	4
4.1.4. Az Etikai Kódex közzététele	6
4.1.5. Védett (titkos és bizalmas) információk	6
4.2. Az ügyfelekkel szemben tanúsítandó magatartás	7
4.2.1. Tárgyalás	7
4.2.1.1. A fogyatékos ügyfelekre vonatkozó speciális bánásmód	9
4.2.2. Az ajánlattétel	9
4.2.3. Folyamatos kapcsolattartás az Ügyféllel	11
4.2.4. Ügyfélpanaszok kezelése	12
4.3. A biztosításközvetítővel szembeni elvárt etikus magatartás	12
4.3.1. Együtműködés más Biztosításközvetítővel	12

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 LegitiMo alkalmazottaival és biztosításközvetítőikkel, az ügyfelekkel és üzleti partnerekkel, a versenytársakkal, az állami szervekkel és nem utolsósorban a nyilvánossággal, a médiával való kapcsolatban.

A LegitiMo Jogvédelmi Biztosító Zrt. (a továbbiakban: LegitiMo vagy LegitiMo Jogszerviz) 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 LegitiMo Jogvédelmi Biztosító minden függő biztosításközvetítőjére (megbízási szerződéses partnereként) és munkavállalójára kiterjed.

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

A LegitiMo 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 LegitiMo csoportot sikeressé teszik.

3. Főbb alapelvek

Minden érintett köteles legjobb tudása szerint, kellő körültekintéssel eljárni az utasítás rendelkezéseinek betartása során.

4. Minimum követelmények és felelősségi körök

4.1. Az Etikai Kódex fogalma, létrehozásának célja, hatálya, a szabályozási környezet, az Általános normák, a Kódex közzététele és a védett információk

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

A LegitiMo 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 LegitiMo csoportot sikeressé teszik.

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

A LegitiMo 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 LegitiMo 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, eredménycentrikusság, az együttműködés, megbízhatóság és hitelesség, becsületes, 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 LegitiMo JogSzerviz biztosításközvetítői tevékenységük során betartsák a biztosítási piacra vonatkozó szabályokat, valamint a LegitiMo JogSzerviz által létrehozott Magatartási Kódexben és Etikai Kódexben foglaltakat, a LegitiMo JogSzerviz utasításait, adatvédelmi elvárásait, eljárásait, az üzleti folyamatokat és módszertanokat, normákat és irányelveket.

4.1.1. Az Etikai Kódex személyi, területi és időbeli hatálya

A LegitiMo 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 LegitiMo 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 LegitiMo JogSzerviz az Etikai Kódex módosítását a biztosításközvetítő részéről elfogadottnak tekinti.

4.1.2. A szabályozási környezet

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

4.1.3. Általános normák

- A LegitiMo 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 LegitiMo 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, a diszkrimináció minden formáját kerüli.
 - 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 LegitiMo 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 LegitiMo 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 LegitiMo JogSzerviz nem gátolja. Ha azonban valaki közérdekű témáról nyilvánosan tart beszédet, vagy más közszereplést vállal, mindenki számára nyilvánvalóvá kell tenni, hogy azt **magánemberként** teszi. Véleménynyilvánítása ekkor sem lehet sértő, káros, nem valósíthat meg rágalmazást, becsületsértést és tiszteletben kell tartania mások jogait.
 - 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 LegitiMo JogSzerviz vezetésének azt, ha közvetítői tevékenységével összefüggésben vele szemben **bármilyen hatósági eljárás** indul.

A létszámfejlesztésében 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 LegitiMo JogSzerviz hírnevét. Tilos, és zaklatásnak minősül mindennemű **szexuális tartalmú megkülönböztetés, megjegyzés és megnyilvánulás** vagy ilyen célzatú magatartás.
- Tilos mások személyhez fűződő jogainak megsértése.
- Tilos mások politikai, vallási, szexuális, világnézeti vagy hasonló meggyőződését sérteni.
- A biztosításközvetítők nem befolyásolhatják egymás politikai nézetét, meggyőződését. A biztosításközvetítő még csak a látszatát sem keltheti annak, hogy a LegitiMo JogSzerviz nevében beszél vagy cselekszik. A LegitiMo JogSzerviz semmiféle anyagi vagy erkölcsi támogatást nem nyújt politikai pártok és politikai szervezetek, illetve azok képviselői részére.

- A biztosításközvetítő etikátlanul viselkedik, ha a LegitiMo JogSzervizzel üzleti kapcsolatban álló, vagy versenytársnak minősülő gazdasági szervezet képviselőjétől **díjat, jutalmat, személyes előnyt, szolgáltatást, egyéb ajándékot fogad el.**
- Tilos a LegitiMo JogSzerviz üzleti, szolgáltatási körébe tartozó tevékenységéből bármely vállalkozásnak vagy magánszemélynek **jogtalan előny juttatása, vagy annak ígérete.**
- Másodállások, mellékfoglalkozások halmozása etikátlannak minősül, ha a biztosításközvetítő figyelmét, idejét elvonja attól, hogy a LegitiMo JogSzervizzel fennálló szerződése szerint maximális teljesítményt nyújtson.
- A LegitiMo JogSzervizzel közvetlenül szerződéssel nem rendelkező személy nem veheti fel a kapcsolatot a LegitiMo JogSzerviz állományába tartozó ügyfelekkel.
- A biztosításközvetítő **nem nyilatkozhat negatívan,** semmilyen körben nem terjeszthet hamis vagy torz információkat a LegitiMo JogSzervizről.
- A biztosításközvetítőnek tilos Ügyfél előtt más magyarországi pénzügyintézetet, közvetítőjét, annak képviselőjét, vagy termékét bírálni.
- Tilos az ügyfelet a már megkötött jogvédelmi szerződésének megszüntetésére ösztönözni.
- A biztosítási termékekkel kapcsolatos marketing közleményeknek világosnak, pontosnak, közérthetőnek, egyértelműnek, nem félrevezetőnek és tisztességesnek kell lenniük, valamint a marketingközlemények marketingjellegének egyértelműen felismerhetőnek kell lennie.

4.1.4. Az Etikai Kódex közzététele

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

4.1.5. Védett (titkos és bizalmas) információk

- A LegitiMo 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 LegitiMo 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 LegitiMo JogSzerviz részére.
- A titkos és bizalmas információknak, harmadik személyekkel, vagy kapcsolatok révén történő, jóhiszemű és gondatlan közlése épp olyan károkat okozhat a LegitiMo JogSzerviznek, mint azok szándékos továbbítása.

Tilalmak

- A megbízottak a birtokukban lévő **védeett információkat (üzleti titok, biztosítási titok) nem tárhatják fel illetéktelen személyek előtt**, családtagokkal, barátokkal folytatott beszélgetések során sem.
- A LegitiMo 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 LegitiMo JogSzervizre vonatkozó adatokat, dokumentumokat, eljárásokat, módszereket, vagy egyéb bizalmas információkat kivéve, ha ehhez a LegitiMo JogSzerviz előzetesen írásban hozzájárult.

4.2. Az ügyfelekkel szemben tanúsítandó magatartás

A LegitiMo 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 LegitiMo JogSzerviz partnerkapcsolatát, hogy az Ügyfelek elégedettsége és a LegitiMo 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 LegitiMo 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 LegitiMo JogSzerviz.
- A biztosításközvetítői tevékenység során mindig arra kell törekedni, hogy előnyös kép alakuljon ki a LegitiMo JogSzervizről.

4.2.1. Tárgyalás

- A biztosításközvetítőknek **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 LegitiMo Jogszerviz központi oktatásain.

- A biztosításközvetítő köteles a kapcsolatfelvétel kezdetén **megbizonyosodni arról, hogy az Ügyféllel a LegitiMo 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 teljeskörűen **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,
 - kizárólag a LegitiMo által jóváhagyott vagy kiadott jogvédelmi ajánlatokat, portálokat, marketing anyagokat használhatja a jogvédelmi biztosítási szerződések megkötéséhez,
 - az eladástechnika lefolytatásában **egységes és azonos sémát** kell követnie minden biztosításközvetítőnek, mely a törvények és a speciális szabályok, valamint a LegitiMo JogSzerviz sikereit kiváltó tapasztalatok betartásával került kialakításra. Csak azok az információk hangozhatnak el, amelyeket a LegitiMo 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, teljeskörűen 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 LegitiMo Jogvédelmi Biztosító nevében átvett összegről **díjnyugtát állít ki és az átvett díjat 2 munkanapon belül befizeti a LegitiMo megjelölt számlájára**.
 - az ügyek kivizsgálása során valósághű információkat és teljes körű tájékoztatást ad át a kivizsgáló osztály felé.
 - haladéktalanul köteles **továbbítani** a LegitiMo JogSzerviz illetékes osztályára az Ügyféltől 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 feltételéül szabja.

4.2.1.1. 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 Ügyféltől 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 díj nemfizetéssel hagyni megszüntetni (ide nem értve az átdolgozást).
- Tilos a szerződés felmondására buzdítani.
- Tilos olyan ügyfelet keresni jogvédelmi ajánlattal, aki korábban már megtiltotta adatainak ilyen célú felhasználását a biztosításközvetítőnél vagy a LegitiMo-nál.

4.2.2. Az ajánlattétel

- Kizárólag a LegitiMo 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 broszúrát** (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, teljeskörűen és érthetően tájékoztatja a szerződésekhez kapcsolódó feltételekről és díjakról, így különösen:
 - az információkérési és a konkrét kárigény bejelentési, a LegitiMo 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 LegitiMo JogSzerviznek köteles befizetni, az ajánlatot az előírt határidőn belül - 2 munkanapon belül – a LegitiMo 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 LegitiMo 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 közvetítői 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 LegitiMo JogSzerviz kiadványaiban - nem tehetnek. Különös figyelemmel a LegitiMo JogSzervizt, vagy partnereit érintő – jövőbeni pénzügyi ígérvényre, teljesítésre, vagy kötelezettségvállalásra. Az ebből származó, a LegitiMo 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 LegitiMo JogSzervizre vagy a LegitiMo 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, sajátkezü 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.

4.2.3. Folyamatos kapcsolattartás az Ügyféllel

- Az ügyfél bizalma és elégedettsége fontos.
- Az ügyfelekkel történő hivatalos kapcsolattartás (levelezés, szerződéssel kapcsolatos információk szolgáltatása) a LegitiMo 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 LegitiMo JogSzerviz illetékes osztályára. A tanácsadói portálon az egyes területek elérhetőségeit (az e-mail címeket) a tanácsadó megtalálja a LegitiMo elérhetőségek menüpontban. Telefonos megkeresés esetén tájékoztatást adni arról, hogy az ügyfél kérdésével hová fordulhat.
- A biztosításközvetítő a létrejött szerződések vonatkozásában intervenciós tevékenység keretében köteles együttműködni a felmerülő problémák megoldásában az Ügyféllel és a LegitiMo 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 teljeskörűen 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, e-mail, 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 LegitiMo JogSzervizhez fűződő kapcsolatával, karrierszintjével, elérhetőségeivel kapcsolatban.
- Soha nem tehet utalást területi, vagy termékekre utaló kizárólagosságra, vagy különleges megkülönböztetésre továbbá, ha megbízási jogviszonyban áll a LegitiMo Jogszervizzel, nem állíthatja magáról, hogy alkalmazotti jogviszonyban áll.
- Tilos a tanácsadónak ügyvédet ajánlani, kivéve LegitiMo Legal Ügyvédi irodát, egyéb esetben csak a Jogi Igazgatóság közvetíthet az Ügyfél felé ügyvédet.

4.2.4. Ügyfélpanaszok kezelése

- Ha az Ügyfél panaszt tesz a biztosításközvetítőnél személyesen, telefonon, levélben, e-mailben vagy a LegitiMo JogSzerviz Központjában illetve, ha a Magyar Nemzeti Bankhoz fordul, a biztosításközvetítő a beérkezett Ügyfélpanaszok megválaszolásában, lehetőség szerint orvoslásában együttműködik a LegitiMo JogSzervizzel. Ennek keretében – a LegitiMo 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 LegitiMo Tanácsadói Portálon a letölthető dokumentumok között.

4.3. A biztosításközvetítővel szembeni elvárt etikus magatartás

4.3.1. 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 házastárral egy hasonló tartamú másik szerződést kötni.
- Etikátlan magatartás, a LegitiMo JogSzerviztől már elment tanácsadó Ügyfelét az irányba befolyásolni, hogy a szerződést szüntesse meg, majd a házastárral 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 házastárral 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 visszaírást 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 visszavonása annak érdekében, hogy a szerződés díjnemfizetéssel másik tanácsadó állományában törölődjön.

