



# Magatartási Kódex írásbelinek minősülő elektronikus ajánlattételi folyamat vonatkozásában

## 1. A KÓDEX CÉLJA

A Biztosító fontosnak tartja, hogy az ügyfelek számára magas minőségű szolgáltatást nyújtson kényelmes, az ügyfelek mindennapi életébe illeszthető, egyszerű, átlátható megoldásokat elérhetővé téve. Az ügyfelek irányából egyre nagyobb az igény arra, hogy online is képesek legyenek biztosítási ajánlatot tenni anélkül, hogy ehhez az ügyfeleknek papír alapú ügyintézését kelljen folytatniuk. Az ügyféligenyek szem előtt tartásával a Biztosító kidolgozta az elektronikus ajánlattételi folyamatát.

## 2. ALAPELVEK

Jogszálynak való megfelelés elve: a Biztosító az írásbelinek minősülő jognyilatkozatok megtételére irányuló folyamatainak (a továbbiakban: elektronikus ajánlattételi folyamat) kialakítása és működtetése során a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések és a megfelelő gyakorlatot elősegítő, egyéb elvárásoknak megfelelően jár el. A Biztosító eljárása és jogszabály-értelmezése során mindenkor figyelmet fordít a jogalkotói szándéokra és a jogszabályok szellemiségére, illetve az egyéb jogi eszközökben írtak megvalósítására. A Biztosító eljárása során különösen nagy hangsúlyt fektet az esetlegesen felmerülő fogyasztóvédelmi előírások betartására.

**Szabályelvűség elve:** A Biztosító a jelen Kódexbe foglalt feltételek megvalósulását biztosító szabályokat és eljárásokat belső utasításokban rögzíti és követi.

**Transzparencia elve:** A Biztosító a szolgáltatás nyújtása során törekszik az egyértelmű, közérthető, pontos és átlátható szabályozásra, tájékoztatásra.

**További elvek:** ügyfélközpontúság, szakértelem, minőség, kölcsönös tisztelet, együttműködés, feddhetetlenség, átláthatóság.

## 3. A KÓDEX HATÁLYA

Jelen Magatartási kódex szabályait és alapelveit valamennyi olyan folyamatban alkalmazni kell, amelyben a Biztosító elektronikus jognyilatkozat megtételére biztosít lehetőséget.

## 4. ÁLTALÁNOS MAGATARTÁSI ELVEK

**4.1.** A Biztosító az elektronikus ajánlattételi folyamat használata során minden esetben biztosítja, hogy az elektronikusan megtett nyilatkozat (a továbbiakban együttesen: nyilatkozat) vonatkozásában

- a nyilatkozatban foglalt tartalom változatlanul visszaidézhető legyen,
- a nyilatkozatot tevő személye azonosítható legyen
- a nyilatkozat megtétele időpontja azonosítható legyen.

**4.2.** Személyes ügyintézés esetén a Biztosító szóbeli magyarázattal segíti Üzletfelei megértését.

**4.3.** A Biztosító felkészíti az ügyfélszolgálaton dolgozó munkavállalóit arra, hogy az elektronikus ajánlattételi folyamat vonatkozásában pontos és hasznos információval szolgáljanak.

**4.4.** A Biztosító az elektronikus ajánlattételi folyamat során, az ügyfél jognyilatkozata megtételét megelőzően az ügyfél rendelkezésére bocsát valamennyi, az ajánlati dokumentáció részét képező feltételt, tájékoztatót, illetve nyilatkozatot. A Biztosító javasolja továbbá az ajánlati dokumentáció vagy az ajánlattételhez kapcsolódóan elérhetővé tett dokumentumok letöltését is.

**4.5.** A Biztosító az Ügyfelei kérésére a rendelkezésére bocsátja bármely, az elektronikus ajánlattételi folyamathoz kapcsolódó szerződési feltételt, vagy tájékoztató dokumentumot. Amennyiben a fogyasztónak minősülő ügyfelek igénylik, a honlapon megtalálható dokumentumokat a Biztosító kérésre rendelkezésükre bocsátja papír alapon vagy a Biztosító eljárásai szerint e-mailben is megküldi azokat.

**4.6.** A Biztosító biztosítja az Ügyfelei részére a tájékoztatás kérésének, illetve panasz megtételének lehetőségét. A Biztosító elérhetőségeit az ügyféltájékoztató dokumentumokban az Ügyfelek rendelkezésére bocsátja, valamint azokat minden esetben honlapján, könnyen elérhető helyen nyilvánosságra hozza.



**4.7.** Az elektronikus úton történő jognyilatkozat-tételt megelőzően a Biztosító az Ügyfelet elektronikusan írásban tájékoztatja az ajánlattétel technikai lépéseiről. A tájékoztatásnak átláthatóan, és az Ügyfél által jól érthetően kell tartalmaznia az ajánlattétel menetét. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás gyakorlati tudnivalókat is tartalmaz arra vonatkozóan, hogy a Biztosító milyen körben nyújtja az adott szolgáltatást, az online folyamatnak milyen technikai lépései lesznek, ahhoz mely okmányokra lesz szükség, az ügyfél oldalán milyen technikai feltételek (pl. informatikai eszközök vagy készülék beállítások) szükségesek a folyamatban való részvételhez stb. A tudnivalók meghatározó jellegére tekintettel arra kérjük az Ügyfelet, hogy figyelmesen olvassák el ezeket az információkat, és csak ezek megértését és tudomásul vételét követően lépjenek tovább a folyamatban.

**4.8.** A Magyar Biztosítók Szövetsége által megalkotott Etikai és Versenykódex rendelkezései a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. mint MABISZ tagbiztosító számára is kötelező érvényűek, így a Biztosító kitüntetett figyelmet biztosít az abban foglalt alapelvek betartására. Az Etikai- és Versenykódex elektronikus elérhetősége: <https://mabisz.hu/wp-content/uploads/2018/09/etikai-es-versenykodex.pdf>

A Biztosító a jelen Kódex rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el és minden tőle elvárhatót megtesz az ebben megfogalmazottak betartása érdekében.

Budapest, 2020. április 24.

