

Biztosítási állományok gondozóváltása

Eljárásrend alkusz partnerek részére

Jelen eljárásrend az értékesítési csatornákra vonatkozóan egységesen meghatározza az Allianz Hungária Zrt. (a továbbiakban: Biztosító) biztosítási szerződéses állományának gondozók közötti mozgatási rendjét, a szerződéses állomány gondozójának váltását, illetve ezen szerződések gondozóinak jutalékszámolását.

1. Fogalmak

Gondozóváltás: az a folyamat, amikor az ügyfél (szerződő) az adott biztosítási szerződés gondozásával a gondozást végző biztosításközvetítő helyett más biztosításközvetítőt – alkuszt - bíz meg, illetve függő ügynökök és többes ügynökök esetében a Biztosító adott biztosítási szerződés gondozásával a gondozást végző ügynök helyett másik ügynököt bíz meg.

A gondozóváltást a Biztosító rögzíti a biztosítási szerződésekre és közvetítőkre vonatkozó nyilvántartási rendszerében.

A gondozóváltás az érintett biztosításközvetítők jutalékra való jogosultságát is módosítja.

Nem minősül gondozóváltásnak a határozott tartamú, HUNNIG rendszerben nyilvántartott szerződések megújítása, amikor az új gondozót a megújított (kockázatvállalás által jóváhagyott) szerződésre állítják be.

OPUS-rendszer: az Allianz Hungária Zrt. biztosítási szerződéseinek nyilvántartó rendszere.

HUNNIG-rendszer: az Allianz Hungária Zrt. informatikai rendszere speciális típusú biztosítási szerződések nyilvántartására.

„E”-biztosítási termék: a Biztosító által a mindenkori kötelező gépjármű-felelősségbiztosításra vonatkozó díjhirdetésben így meghirdetett (eGFB), illetve egyéb termékekre vonatkozó általános szerződési feltételei szerint „e”- biztosítási terméként meghatározott biztosítási termék (jelenleg eCASCO (Light is), eAOP, eALP, eHOME, eHOME Light).

Beérkezett gondozóváltási kérelem: beérkezett kérelemnek tekintjük jelen eljárásrendben megjelölt adminisztrációs központokba regisztráltan beérkezett igényeket.

Befogadott gondozóváltási kérelem: befogadott kérelemnek tekintjük azokat a beérkezett kérelmeket, amelyek a jelen eljárásrendben meghatározott módon hiánytalanul beérkeztek (a jelen eljárásrendnek tartalmilag és formailag megfelelő alkuszi megbízások, nyilatkozatok).

Éven belüli gondozóváltás: a szerződés kockázatviselési kezdetét követő 365 napon belül történő gondozóváltás

Jutalékmérték: az adott termékre, módozatra meghatározott jutalék százalékos értéke.

2. Gondozó módosítása és jutalékjogosultság

- 2.1.1.1. A Biztosító és az Alkusz között érvényben lévő Együtműködési megállapodás értelmében az Alkusz közreműködése nélkül létrejött, más biztosításközvetítő által kötött biztosítási szerződések fenntartása érdekében kifejtett állományvédelmi tevékenység – amennyiben másként nem állapodnak meg a Szerződő Felek - nem alapozza meg az Alkusz jutalékra való jogosultságát.
- 2.1.1.2. A gondozóváltás végrehajtását követően az új gondozó állományába kerülő szerződések után fizethető jutalék mértékét a Biztosító a jelen eljárásrendben egyedileg egyoldalúan szabályozza, az adott alkusz javára az Együtműködési megállapodásától eltérően.
- 2.1.1.3. A gondozóváltás végrehajtásakor az adott biztosítási szerződés az új gondozó állományába kerül. A jutalékjogosultság beállításakor jelen eljárásrend szabályain túl a Biztosító figyelembe veszi az adott közvetítővel kötött együtműködési megállapodást/ esetleges egyedi megállapodást – különös tekintettel annak jutalékot érintő rendelkezéseit-, az alkuszi megbízási szerződés felmondási szabályait, valamint a gondozóváltással érintett biztosítási szerződés díjfizetésre vonatkozó szabályait is. Az itt megjelölt határidők a jutalékjogosultságnak a Biztosító számítástechnikai rendszereiben történő rögzítésére vonatkoznak. A jutalék az új gondozót a gondozóváltás végrehajtását követő első díjelőírás kezdeti időpontjától illeti meg.
- 2.1.1.4. Amennyiben az Alkusz és a Biztosító között jelen eljárásrendtől a gondozóváltást érintő eltérő megállapodás van hatályban, úgy a Felekre az eltérő megállapodás szabályait kell alkalmazni.

3. A gondozóváltás folyamata

3.1. Alkuszról alkuszra és Biztosítóról alkuszra történő gondozóváltás

3.1.1. A folyamat elindításához szükséges dokumentumok:

- az ügyfélnek a gondozással megbízni kívánt alkusz számára írásban adott **alkuszi megbízás** másolati példánya (papír alapú, fax, e-mail)
- a gondozóváltásban **érintett tételek főbb adatai** (szerződésszám, ügyfél neve és címe, új gondozó alkusz neve és ügynökszáma, valamint a gondozóváltást kezdeményező alkuszi közreműködő magánszemély neve) -20 feletti tételszám esetén Excel táblában-
- *Alkuszról* alkuszra történő gondozóváltás esetén jelen eljárásrend 1. sz. sablonjában meghatározott **'Ügyfélnyilatkozat alkuszi megbízás felmondásáról'** c. vagy azzal tartalmában azonos tartalmú nyilatkozat másolati példánya (papír alapú, email, fax)
- *Flotta szerződések* gondozóváltása esetén az új gondozó részére szóló, **ügyfélszámla kezelésére vonatkozó megbízás**

Beküldendő:

- *alkuszi megbízás*
- *Érintett tételek főbb adatai*
- *Új gondozó ügynökkód*
- *Ügyfélnyilatkozat felmondásról*
(ha korábbi gondozó alkusz)
- *Ügyfélszámla-kezelési megbízás*
(flotta esetén)

3.1.2. A szerződésekhez kapcsolódó dokumentációt papír alapon vagy e-mailben kérjük eljuttatni jelen eljárásrendben megjelölt illetékes adminisztrációs központba.

3.1.2.1. **Alkuszról** alkuszra történő gondozóváltás esetén a jelen eljárásrend 1. sz. sablonjában meghatározott 'Ügyfélnyilatkozat alkuszi megbízás felmondásáról' c. nyilatkozatban szereplő felmondási idő lesz a gondozóváltás hatálya.

3.1.2.2. Amennyiben az MNB a korábbi gondozó alkusz biztosításközvetítői tevékenységére vonatkozó engedélyét jogerősen visszavonta, nem szükséges az 'Ügyfélnyilatkozat alkuszi megbízás felmondásáról' c. dokumentum megküldése.

3.1.2.3. Amennyiben az alkuszi megbízás nem magyar vagy angol nyelvű, úgy azt a Biztosító –ellenkező megállapodás hiányában- a hiteles magyar fordítással együtt fogadja el.

Biztosítási állományok gondozóváltása
Eljárásrend alkusz partnerek részére

- 3.1.3. A szükséges dokumentumok együttes megléte nélkül a Biztosító nem fogad be gondozóváltási kérelmet. Dokumentumok hiánya esetén a Biztosító az alkusztól postafordultával hiánypótlást kér.
- 3.1.4. Ha a 3.1.1. pontban meghatározott dokumentációval ellátott igény beérkezik a Biztosítóhoz és a gondozómódosítás végrehajtható, akkor a szerződés külön értesítés nélkül megjelenik az új alkusz állománylistájában.
- 3.1.5. A Biztosító vállalja, hogy OPUS rendszerben nyilvántartott szerződések esetén a tárgyhónap 25-éig befogadott gondozóváltási kérelmet a tárgyhónapot követő hónap első napjának hatályával rögzíti. A HUNNIG rendszerben nyilvántartott szerződések esetén a gondozóváltást az adott szerződés díjfizetési gyakoriságának megfelelően, a dokumentumok beérkezését követő első díjelőíráskor hajtja végre. A gondozóváltást visszamenőleges hatállyal rögzíteni nem lehet.
- 3.1.6. Az éven belüli gondozóváltásoknál - amennyiben az adott termék esetében az új gondozó az 3.3.1.3. pontban foglaltak szerint jogosult jutalékra -, valamint az éven túli gondozóváltások esetében a Biztosító a gondozóváltással egy időben a jutalékjogosultságot és jutalékmértéket is beállítja az új gondozó vonatkozásában. A jutalékjogosultság a gondozóváltás végrehajtását követően az adott szerződés díjfizetési gyakoriságának megfelelően előírdott díjak után jut érvényre, azaz a jutalék az új gondozót a gondozóváltás végrehajtását követő első díjelőírás kezdeti időpontjától illeti meg.
- 3.1.7. A jutalék mértékének meghatározása mindkét esetben (éven belüli és éven túli gondozóváltás) a jelen eljárásrend 1. sz. mellékletében meghatározott jutaléktábla szerint kerül meghatározásra.
- 3.1.8. Amennyiben az adott biztosítási termék értékesítésére és jutalékozására vonatkozóan a Biztosító és az alkusz a hatályos Együttműködési Megállapodásban vagy egyéb dokumentumban nem állapodtak meg, abban az esetben a szerződést a Biztosító jutalékmentesen veszi állományba.
- 3.1.9. Az alkusz felel a Biztosító részére megküldött általa tett nyilatkozatok tartalmi és formai megfelelőségéért, és különösen a jutalék kifizetésének alapjául szolgáló dokumentumok megfelelőségéért.

3.2. Speciális gondozóváltások

3.2.1. „E” termékek gondozóváltása

- 3.2.1.1. „E”-biztosítási termékek esetében a Biztosító nyilvántartási rendszerében a biztosítási szerződésen nem módosítja a gondozót és nem fizet jutalékot annak a közvetítőnek a javára, aki a biztosítási szerződés létrejöttében nem működött közre. Ez a rendelkezés nem érinti az alkusznak az adott szerződésre vonatkozó alkuszi megbízásban rögzített jogkörét, azaz a Biztosító az alkuszi megbízásban foglaltak szerint végrehajtja az ügyfél szerződését érintő rendelkezéseket és megadja a kért információkat.

3.2.2. Veterán tarifával létrejött szerződések gondozóváltása

- 3.2.2.1. A veterán gépjárműre kötött (veterán tarifával létrejött) GFB szerződéseken a Biztosító nyilvántartási rendszerében nem módosítja a gondozót és nem fizet jutalékot annak a közvetítőnek a javára, aki a biztosítási szerződés létrejöttében nem működött közre. Ez a rendelkezés nem érinti az alkusznak az adott szerződésre vonatkozó alkuszi megbízásban rögzített jogkörét, azaz a Biztosító az alkuszi megbízásban foglaltak szerint végrehajtja az ügyfél szerződését érintő rendelkezéseket és megadja a kért információkat.

3.2.3. Flotta GFB, illetve Flotta casco szerződések gondozóváltása

- 3.2.3.1. Flotta GFB, illetve flotta casco szerződések gondozóváltása esetén, a gondozóváltás hatálya előtti kockázatviselés kezdetű szerződések jutalékát a Biztosító a jelen eljárásrendben szereplő jutalékmértékek és –szabályok szerint állítja be. A gondozóváltás hatályát követően az adott flottához kapcsolódóan újként rögzített szerződések jutalékára az adott flotta jutalékozására vonatkozó szabályozás az érvényes. A gondozóváltás végrehajtásakor a Biztosító nem csak a flotta gondozóját, hanem a flottán rögzített szerző biztosításközvetítőt is módosítja a gondozóval azonos biztosításközvetítőre. A jutalékjogosultság a gondozóváltás végrehajtását követően a flottához kapcsolódó szerződések díjfizetési gyakoriságának megfelelően előírdott díjak után jut érvényre, azaz a jutalék az új gondozót a gondozóváltás végrehajtását követő első díjelőírás kezdeti időpontjától illeti meg.

Biztosítási állományok gondozóváltása
Eljárásrend alkusz partnerek részére

- 3.2.3.1.1. A gondozóváltáshoz szükséges az új gondozó részére szóló, ügyfélszámla kezelésére vonatkozó megbízást is beküldeni. Ennek hiányában az ügyfélszámla kezelőnek automatikusan az ügyfélszámla tulajdonos kerül beállításra.

3.3. Általános szabályok

3.3.1. Első éves jutalékozás gondozóváltás esetén

- 3.3.1.1. Minden olyan esetben, amikor a biztosítási szerződés első 12 naptári hónapjában történik a gondozóváltás és a szerzőnek kötési jutalékot fizettünk, az új gondozó jutalékjogosultságának legkorábbi kezdő időpontja csak a 13. hónap első napja lehet, mivel a szerzőtől jutalékot a Biztosító nem ír vissza.
- 3.3.1.2. Minden lakossági típusú szerződés, vagy tarifális, kockázatvállaló bevonása nélkül értékesíthető biztosítási szerződés esetén, amikor a biztosítási szerződés kockázatviselési kezdetétől számított első 12 naptári hónapjában történik a gondozóváltás és a szerzőnek első éves folytatólagos jutalékot fizettünk, az új gondozó fenntartási jutalékjogosultságának legkorábbi kezdő időpontja csak a 13. hónap első napja lehet.
- 3.3.1.3. Gépjármű flotta szerződések és kockázatvállaló bevonásával értékesíthető biztosítási szerződés esetén, - az Alkusz és a Biztosító erre vonatkozó megállapodása alapján - első éves jutalékokra is jogosult lehet a gondozó,

3.3.2. Átdolgozással egybekötött gondozóváltás

- 3.3.2.1. Lakossági típusú biztosítási szerződés módosítása (más, újabb módosításhoz történő átdolgozása) csak a szerződési feltételek szerint lehetséges, jellemzően biztosítási évfordulókor. Amennyiben az átdolgozást a biztosítási szerződési feltételek engedik, a szerződésmódosítást a Biztosító végrehajtja. Az átdolgozással egybekötött gondozóváltás esetén a gondozóváltás folyamatát a Biztosító a jelen eljárásrendben meghatározottak szerint végzi el. Új szerződésszám esetén a gondozóváltás hatálya az új szerződés kockázatviselésének kezdetéig.
- 3.3.2.2. A jutalék mértéke megegyezik a gondozóváltás időpontjában az adott biztosítási termékre meghatározott fenntartási, első éves folytatólagos, illetve kötési jutalék mértékével. Egyedi jutalékozású szerződések esetén a 3.3.3. pont szerint kell eljárni.
- 3.3.2.3. Abban az esetben, amikor az átdolgozást a biztosítási szerződési feltételek nem engedik, akkor a Biztosító a standard állománykezelési és gondozóváltási folyamatok szerint jár el.

3.3.3. Egyedi jutalékozású szerződések gondozóváltása

- 3.3.3.1. Egyedi jutalékozású¹ szerződések esetén a jutalék elszámolására a gondozómódosítást követően a kockázatvállaló által korábban meghatározott jutalék mértékéig kerülhet sor.

3.3.4. Közbeszerzési eljárás alapján létrejött szerződések gondozóváltása

- 3.3.4.1. A Biztosító jogosult egyoldalúan az Együtműködési Megállapodás jutaléktáblázatában foglaltaktól eltérő mértékű jutalékot, vagy akár jutalékmentességet megállapítani a közbeszerzési eljárás alapján létrejött biztosítási szerződésekre vonatkozóan, amelyről a Közvetítőt a jutalékokra való jogosultságának igazolását követő 15 naptári napon belül értesíti elektronikus vagy postai levél útján. Ez irányadó abban az esetben is, ha az Alkusz a közbeszerzés útján létrejött biztosítási szerződés gondozására vonatkozó alkuszi megbízásról értesíti a Biztosítót.

3.3.5. Gondozói tevékenység együtműködési megállapodás hiányában

- 3.3.5.1. Gondozás csak az alkuszi együtműködési megállapodás megkötésének napjától lehetséges, korábban nem. Amennyiben az ügyfél egy olyan alkusznak adott megbízást juttat el a Biztosító részére, akivel a Biztosító nem áll szerződéses kapcsolatban (így rendszereiben nem szerepel), a Biztosító az alkuszi megbízást a szerződéses viszony hiánya ellenére is tudomásul veszi. A szerződés gondozó nélküli állományban kerül nyilvántartásra, jutalék szerződéses kapcsolat hiányában nem kerül kifizetésre, melyről a Biztosító az Alkust tájékoztatja.

¹ Tarifális és speciális, egyedi, kockázatvállaló bevonásával értékesíthető termékek, kockázatok esetén valamint közbeszerzési eljárás alapján létrejött szerződések esetén a konkrét ajánlat ismeretében a Biztosító által meghatározott, az Együtműködési megállapodásban szereplő jutalékmértéktől eltérő jutalékszázalék.

Biztosítási állományok gondozóváltása
Eljárásrend alkusz partnerek részére

- 3.3.5.2. Amennyiben a későbbiekben a Biztosító az adott alkusszal szerződéses kapcsolatba lép, úgy a gondozóváltást az alkusznak kell kezdeményeznie.

3.3.6. Speciális esetek

- 3.3.6.1. Nem minősül gondozóváltásnak az a folyamat, amikor ugyanaz a biztosításközvetítő több ügynökszáman nyilvántartott állományát, részben vagy egészben egy meglévő vagy egy új ügynökszámra kéri összevonni,
- 3.3.6.2. Nem minősül gondozóváltásnak az az eset, amikor egy biztosításközvetítő jogutóddal szűnik meg, és a jogutód kéri az állomány átruházását ügynökszám-összevonással vagy ügynökszám-átállítással.
- 3.3.6.3. Abban az esetben, amikor egy biztosítási alkusz írásos nyilatkozatot nyújt be a Biztosítóhoz arra vonatkozóan, hogy egy másik alkusz javára „lemond” az általa gondozott állományról -beleértve azt az esetet is, amikor a „lemondó” alkusz jogutód nélkül szűnik meg-, nem szükséges az új alkusztól a korábbi alkusz megbízásának visszavonásáról szóló nyilatkozatot vagy a felmondást beküldeni, csak az új alkusz alkuszi megbízását.

3.3.7. Egyedi jutalékozású flotta szerződések gondozóváltása

- 3.3.7.1. Amennyiben olyan flottaszerződésen hajtanak végre gondozóváltást, amely a gondozóváltás időpontjában jutalékmentes vagy a jelen eljárásrend 1. sz. mellékletében meghatározott mértéknél alacsonyabb jutalékkal van érvényben, abban az esetben a Biztosító az adott szerződés gondozóváltását jutalékmentesen vagy a flotta felületen meghatározott jutalékmértékkel hajtja végre.

3.4. Vitás helyzetek kezelése

- 3.4.1. A gondozóváltás végrehajtását érdemben befolyásoló körülmények, kérdések tisztázásig a Biztosító a gondozóváltást felfüggeszti és a szerződést gondozó nélküli jutalékmentes állományba helyezi. A gondozóváltás végrehajtását érdemben befolyásoló körülmény különösen, ha nem állapítható meg egyértelműen az ügyfél akaratára, az ügyfél/alkusz/közvetítő személye, az alkuszi megbízás tartalma, a gondozóváltás hatálya, jutalékozása.
- 3.4.1.1. A gondozóváltások felfüggesztéséről, majd annak későbbi feloldásáról a Biztosító az érintett alkuszt értesíti.
- 3.4.2. Amennyiben egy alkusszal kapcsolatban az ügyfél nyilatkozata alapján bebizonyosodik, hogy az alkusz által kezdeményezett gondozóváltás esetén az alkusznak adott alkuszi megbízást nem az ügyfél írta alá vagy egyéb olyan körülmény merül fel, amely az alkuszi megbízás jogszerűségét megkérdőjelezi, abban az esetben a Biztosító az alkusztól a jövőben csak olyan esetben fogad be gondozóváltási kérelmet, amennyiben magánszemély megbízó esetén az alkuszi megbízást két tanúval igazolja, valamint az alkusz vezető tisztségviselője a jelen eljárásrend 2. sz. sablonjában meghatározott 'Nyilatkozat alkuszi megbízás körülményeiről' c. írásos nyilatkozatot vagy azzal azonos tartalmú írásbeli (fax, posta) nyilatkozatot ad. Az érintett alkuszt a Biztosító írásban értesíti a követendő eljárásról, aki azt az értesítés napjától köteles alkalmazni.

3.5. Sablon- és melléklet jegyzék

- | | |
|---------------|--|
| 1. sz. sablon | Ügyfélnyilatkozat alkuszi megbízás felmondásáról |
| 2. sz. sablon | Nyilatkozat alkuszi megbízás körülményeiről |

Az adott sablonok mindenkor aktuális verziói az AKP-n találhatóak meg.

<https://akp.allianz.hu/wps/myportal/infostore/?infol=215792>

- | | |
|------------------|---|
| 1. sz. melléklet | Jutaléktáblázat alkuszra történő gondozóváltás esetén |
|------------------|---|

Biztosítási állományok gondozóváltása
Eljárásrend alkusz partnerek részére

Kérjük, hogy az alkuszi megbízáson minden esetben tüntessék fel azt a gondozószámot (ügynökszámot), amelyre a szerződést rögzíteni szeretnék.

A gondozóváltáshoz szükséges dokumentumok továbbításához biztosított elérhetőségeink:

Nem-élet biztosítások esetében:
Állománykezelési Központ 8210 Veszprém, Pf.: 1163
e-mail: alkusz.jutalek@allianz.hu
fax: 06 (88) 591 734

Életbiztosítások esetében:
Életbiztosítási szakkezelési osztály
1387 Budapest, Pf.: 11.
E-mail: eszo.allomanykezeles@allianz.hu
fax: (+36) 1 488-1003

Budapest, 2017. április 5.

A további sikeres együttműködésben bízva!

Allianz Hungária Zrt.