

Tájékoztató

a Genertel Biztosító Zrt. és az EUB megbízottjaként eljáró, nem versengő terméket közvetítő, függő biztosításközvetítő adatairól



Generali Biztosító Zrt. • Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 452 3333 • generali.hu/kapcsolat

A biztosításközvetítői tevékenységet végző gazdálkodó szervezet neve és székhelye:

Generali Biztosító Zrt.

1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.

Székhely állama:

Magyarország

Biztosításközvetítő felügyeleti hatósága:

Magyar Nemzeti Bank (MNB)

Tájékoztatom, hogy a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 369. §-a alapján a biztosításközvetítői tevékenységet a Magyar Nemzeti Bank által vezetett biztosításközvetítői nyilvántartásba vételhez kötötten végzem.

Gazdálkodó szervezet nyilvántartási száma: **224030800335**

(A fenti nyilvántartási szám leellenőrizhető a <https://intezmenykereso.mnb.hu/> honlapon.)

Kijelentem, hogy

- biztosításközvetítői tevékenységet végzek,
- a Genertel Biztosító Zrt. társaságban minősített befolyással rendelkezem,
- az Európai Utazási Biztosító társaságban minősített befolyással nem rendelkezem,
- a Genertel Biztosító Zrt. és az Európai Utazási Biztosító nem rendelkezik minősített befolyással a Generali Biztosító Zrt.-ben,
- szakmai tevékenységem során függő biztosításközvetítőként annak a biztosítónak a nevében járok el, akinek a megbízásából a biztosítási termékét közvetítem,
- a biztosításközvetítői szakmai tevékenységem során okozott kárért vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért az a biztosító áll helyt, akinek a megbízásából az adott biztosítási terméket közvetítem,
- a biztosítási termék közvetítése során az ügyféltől díjat vagy díjlehetőseget nem vehetek át,
- függő biztosításközvetítőként a Genertel Biztosító Zrt.-től és az Európai Utazási Biztosítótól az ügyfélnek járó összeget nem vehetek át,
- a Genertel Biztosító Zrt. és az Európai Utazási Biztosító nevében nem köthetek biztosítási szerződést,
- nem nyújtok tanácsadást,
- a biztosítási szerződéssel összefüggésben a biztosítótól kapok javadalmazást és a biztosítási díj ezt magában foglalja.

Kijelentem továbbá, hogy az alábbi termékek ismeretével rendelkezem és értékesítésükre van jogosultságom:

☒ Genertel Biztosító Zrt. utasbiztosítások

☒ Európai Utazási Biztosító Zrt. utasbiztosítások

A közvetítő adatok megfelelőségére vonatkozó nyilatkozata

Nyilatkozom, hogy az általam közvetített biztosítási szerződésekhez kapcsolódóan a kitöltött adatoknak megfelelő tájékoztatást adom az ügyfeleknek. Kötelezettséget válllok továbbá, hogy a változást követően a módosított biztosításközvetítői tájékoztatót alkalmazom.

PANASZTÉTEL LEHETŐSÉGE

A biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy – adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

A panasztétel lehetőségére vonatkozó részletes rendelkezések, és a panasz elbírálására jogosult szervekre vonatkozó tájékoztatás:

Panaszügyintézés

A biztosító, a biztosító ügynöke, vagy a biztosító által megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát az alábbi elérhetőségi címen közölheti.

Genertel Biztosító Zrt. utasbiztosítási termékével kapcsolatban:

Postai levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 999

Telefonszám: +36 1 288 0000

Email: genertel@genertel.hu

Internet: <https://www.genertel.hu/panaszkezeles>

Központi ügyfélszolgálat: 1132 Budapest, Váci út 36-38.

Európai Utazási Biztosító Zrt. utasbiztosítási termékével kapcsolatban:

Postai levelezési cím: 1132 Budapest, Váci út 36-38.

Telefonszám: +36 1 452 3580

Email: ugyfelszolgalat@eub.hu

Központi ügyfélszolgálat: 1132 Budapest, Váci út 36-38.

Szövebeli panaszát személyesen az ügyfélfogadásra nyitva álló ügyfélszolgálati irodánkban, annak nyitvatartási idejében teheti meg. Írásbeli (személyesen vagy más által átadott irat útján, avagy postai úton, továbbá a megadott elektronikus levelezési címen) panaszát a biztosító fenti elérhetőségein keresztül közölheti. A telefonon közölt szóbeli panasz megtételére telefonos ügyfélszolgálatunk hívásfogadási idejében, a panaszkezelési szabályzatban és a társaságunk honlapján közöltek szerint biztosítunk lehetőséget.

A Genertel Biztosító Zrt. és az Európai Utazási Biztosító panaszkezelési eljárásával, a panaszkezelés módjával és a panaszkezelési nyilvántartás vezetésével kapcsolatos további részletes információkat talál a biztosító honlapján, illetőleg az ügyfélszolgálati irodáknál kihelyezett panaszkezelési szabályzatban.

Tájékoztatjuk, hogy az Európai Unió tagállamaiban bevezetett alternatív, az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozta az uniós szintű online vitarendezési platformot (platform), amely az alábbi internetes oldalon érhető el: <http://ec.europa.eu/odr>

A platformon az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók (magánszemélyek), az Unióban letelepedett kereskedőkkel szemben, online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogvitáik bírósági eljárásn kívüli rendezését kezdeményezhetik. Az online vitarendezési platform felhasználható a pénzügyi fogyasztói viták rendezéséhez. A Rendelet nem alkalmazandó a fogyasztók és kereskedők közötti azon vitákra, amelyek a nem internetes (offline) úton létrejött szerződések kapcsán, illetve kereskedők között merülnek fel. A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatókra, így a

Genertel Biztosító Zrt.-re és az Európai Utazási Biztosító is, amennyiben a fogyasztó és a biztosító között létrejött biztosítási szerződést a fogyasztó a biztosító, vagy biztosításközvetítő weboldalán (jellemzően biztosításközvetítő személyes közreműködése nélkül) elérhető, szerződéskötést lehetővé tévő alkalmazások igénybevételével kötötte meg.

A Rendelet értelmében a fogyasztók a platform használatával online kezdeményezhetik a jogvita bírósági eljárásán kívüli rendezését. A jogvita peren kívüli rendezésére Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platformról a Magyar Nemzeti Bank tájékoztatót adott ki, mely az alábbi internetes oldalon érhető el:

<https://mnb.hu/bekeltetes/online-vitarendezesi-platform>

Felhívjuk figyelmét, hogy az európai online vitarendezési platform 2025. július 20-tól megszűnik az Európai Parlament és a Tanács az 524/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről, valamint az (EU) 2017/2394 és az (EU) 2018/1724 rendeletnek az európai online vitarendezési platform megszüntetése tekintetében történő módosításáról szóló (EU) 2024/3228 Rendelete (2024. december 19.) elfogadását követően.

A platformon az új panaszok benyújtásának utolsó határideje 2025. március 20. A fogyasztók 2025. július 19-ig továbbra is tudják használni a platformot a 2025. március 20-ig benyújtott panaszok esetében.

Az európai online vitarendezési platform megszűnésével kapcsolatos tájékoztatás az Európai Bizottság honlapján itt érhető el:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Az európai online vitarendezési platform megszűnésével kapcsolatos tájékoztatás a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján itt érhető el:

<https://mnb.hu/bekeltetes/hirek-aktualitasok>

A biztosító felügyeleti szerve a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB vagy Felügyelet).

A Felügyelet elérhetőségei: Székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9., Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, Központi telefon: +36 1 428 2600, Központi fax: +36 1 429 8000, Email: info@mnb.hu, Webcím: <http://mnb.hu/felugyelet>, Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 80 203 776, Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Felhívjuk a figyelmét a Felügyelet fogyasztóvédelmi honlapjára (<http://mnb.hu/fogyasztovedelem>), az ott elérhető tájékoztatókra és összehasonlítást segítő alkalmazásokra.

A Genertel Biztosító Zrt. és az Európai Utazási Biztosító az MNB által felügyelt tevékenység folytatására jogosult szervezet, amely tevékenységünk vonatkozásában a Felügyelet – kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében – ellenőrzi

- a biztosító által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Bit-ben vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, valamint
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek [az a)-d) pont a továbbiakban együtt: fogyasztóvédelmi rendelkezések], továbbá
- a pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és – ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását – eljár e rendelkezések megsértése esetén (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi eljárás).

Fogyasztóvédelmi eljárást a Felügyeletnél a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztónak minősülő személy kezdeményezhet, abban az esetben, ha a biztosítónál panaszát már korábban előterjesztette, azonban a panaszára nem kapott választ, vagy a panasz kivizsgálása nem jogszerűen történt, vagy a biztosító válaszából egyéb, a fentiekben meghatározott jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez. A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és joghatásaival kapcsolatos jogvitákban a Felügyeletnek nincs hatásköre eljárni.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása, a közvetítői eljárás és a bírói út igénybevétele

A Pénzügyi Békéltető Testület az MNB által működtetett szakmailag független testület. A biztosítási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos esetleges pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezése érdekében a fogyasztó írásban benyújtott kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél. A Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kíséri meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A Testület eljárása megindításának feltétele, hogy azt megelőzően a fogyasztó a biztosítóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését vagy a biztosítónál eredménytelenül méltányossági kérelemmel éljen.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei: Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina, krt. 6., Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: 1539 Budapest Pf. 670, Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület, H-1525 Budapest Pf. 172, Telefon: +36 80 203 776, Email: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület működésével kapcsolatos egyéb lényeges információk (így a Testület eljárási szabályzata) megtalálhatóak a <http://mnb.hu/bekeltetes> honlapon.

A permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendezési eljárások közül – a Pénzügyi Békéltető Testületi eljárásán kívül – közvetítői eljárás is kezdeményezhető, a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

A biztosítási szerződésből eredő igények a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével bírói úton is érvényesíthetőek. A bíróság eljárására a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadók.