

A biztosításközvetítői tevékenységet végző gazdálkodó szervezet neve és székhelye:

**Roar Biztosítási és Pénzügyi Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság**

**1132 Budapest, Váci út 36–38. IV. em.**

Székhely állama:

**Magyarország**

Biztosításközvetítő felügyeleti hatósága:

**Magyar Nemzeti Bank (MNB)**

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

Gazdálkodó szervezet nyilvántartási száma: **209100855909**

Kijelentem, hogy

- biztosításközvetítői tevékenységet végzünk,
- a Generali Biztosító Zrt. társaságban minősített befolyással nem rendelkezünk,
- a Generali Biztosító Zrt. minősített befolyással rendelkezik a biztosításközvetítőben,
- szakmai tevékenységünk során függő biztosításközvetítőként a Generali Biztosító Zrt. nevében járunk el,
- a biztosításközvetítői szakmai tevékenységünk során okozott kárért vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért a Generali Biztosító Zrt. áll helyt,
- a biztosítási termék közvetítése során az ügyféltől díjat vagy díjelőleget 250.000 Ft összegig vehetünk át, kivéve azon biztosítási termékeket, melyek ajánlatán az szerepel, hogy a biztosító ügynöke nem vehet át biztosítási díjat, ebben az esetben az ügyféltől díjat vagy díjelőleget nem vehetünk át,
- függő biztosításközvetítőként a Generali Biztosító Zrt.-től az ügyfélnek járó összeget nem vehetünk át,
- a Generali Biztosító Zrt. nevében nem köthetünk biztosítási szerződést,
- tanácsadást kizárólag biztosítási alapú befektetési termékek értékesítése esetén nyújtunk, egyéb termékek vonatkozásában nem nyújtunk tanácsadást,
- a biztosítási szerződéssel összefüggésben közvetlenül vagy közvetetten a biztosítótól kapunk javadalmazást és a biztosítási díj ezt magában foglalja. (Ugyanez a szabály vonatkozik a megtakarítási célú életbiztosításhoz kapcsolódó rendkívüli vagy eseti díj fizetésére is.)

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

#### Élet-, baleset- és egészségbiztosítások

- Befektetési egységekhez kötött életbiztosítások
- Klasszikus (hagyományos) életbiztosítások
- Szolgáltatásfinanszírozó egészségbiztosítások
- CliniCare egészségbiztosítás
- Egyéni élet-, baleset- és egészségbiztosítások
- Csoportos élet-, baleset- és egészségbiztosítások

#### Gépjármű biztosítások

- Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások
- Casco biztosítások

#### További biztosítások

- EUB utasbiztosítások

#### Vagyont biztosítások

- Házőrző lakásbiztosítások
- Vagyonőr biztosítások
- Szakmai felelősségbiztosítások
- Gépbiztosítások
- Építés-szerelés biztosítások
- Többlakásos épületbiztosítások
- Általános felelősségbiztosítások
- Jogvédelmi biztosítások
- Szállítmánybiztosítások
- Mezőgazdasági biztosítások

#### A közvetítő adatok megfelelőségére vonatkozó nyilatkozata

Nyilatkozunk, hogy az általunk közvetített biztosítási szerződésekhez kapcsolódóan a kitöltött adatoknak megfelelő tájékoztatást adjuk az ügyfeleknek. Kötelezettséget vállalunk továbbá, hogy a változást követően a módosított biztosításközvetítői tájékoztatót alkalmazzuk.

## PANASZTÉTEL LEHETŐSÉGE

A biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői 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, telefaxon, 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 címeken közölheti. Postai levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 888, Telefonszám: +36 1 452 3333, Fax: +36 1 452 3927, Email: generali.hu@generali.com, Internet: <https://generali.hu/panaszbejelentes>  
Központi ügyfélszolgálat: 1132 Budapest, Váci út 36–38. További ügyfélszolgálatok elérhetőségei: <https://generali.hu/ugyfelszolgalat>

Szöbéli panaszát személyesen valamennyi, személyes ügyfélfogadásra nyitva álló ügyfélszolgálati irodánkban, annak nyitvatartási idejében teheti meg. Írásbeli (személyesen vagy más által átadott irat útján, avagy postai úton, továbbá a megadott telefaxszámon, vagy 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 Generali Biztosító Zrt. 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 eljárásán 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 Generali Biztosító Zrt-re 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>

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

A Felügyelet elérhetőségei: Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, Központi telefon: +36 1 428 2600, Központi

fax: +36 1 429 8000, Email: [info@mnb.hu](mailto: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](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

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

A Generali Biztosító Zrt. az MNB által felügyelt tevékenység folytatására jo gosult 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 – eljárás 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 kísérli 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](mailto: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 irányadóak.

## Fenntarthatósággal kapcsolatos tájékoztatás

Kijelentem, hogy a fenntarthatósági kockázatokkal kapcsolatban biztosítási tanácsaim során a Generali Biztosító Zrt. Fenntarthatósági politikáját képviselve járok el.

A felmerülő fenntarthatósági kockázatok nem minősülnek relevánsnak, mivel a Generali vállalatcsoport fenntarthatóság iránti elkötelezettsége és Fenntarthatósági (ESG) politikája biztosítja ezen kockázatok megfelelő kezelését. A fenntarthatósági tényezőkre gyakorolt főbb káros hatások kiszűrését szintén ezen elkötelezettség és a Fenntarthatósági (ESG) politika biztosítja. További részletes információk a Generali Biztosító Zrt. Fenntarthatósági (ESG) politikájában találhatóak, melyet a biztosító honlapján a <http://generali.hu/fenntarthatosag> oldalon érhet el.

A fenntarthatósági szempontok potenciálisan pozitív és negatív hatással egyaránt lehetnek a befektetési hozamokra és kockázatokra (pl. átállási kockázat, fosszilis energiahordozók miatt extra kiadások, versenyhátrány kialakulása), a volatilitásra. A Generali Biztosító Zrt. szakemberei olyan befektetési döntéshozási folyamatot követnek, amely során azonosítják és figyelemmel kísérik a meglévő és lehetséges befektetéseivel kapcsolatos jelen lévő és potenciális hosszú távú környezeti, társadalmi és vállalati irányításból fakadó hatásokat és kockázatokat.