
EU online vitarendezési platform



Generali Biztosító Zrt. • Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 888 • Telefonos ügyfélszolgálat: 06 1 452 3333 • generali.hu

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeinket, hogy az Európai Unió tagállamaiban bevezetett alternatív (nem bírósági) vitarendezési eljárások mellett (további információ: a biztosító honlapján megtalálható Panaszkezelési Szabályzatban) 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 eljáráson kívüli rendezését kezdeményezhetik**.

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 (email cím: generali.hu@generali.com) 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 eljáráson kívüli rendezését. A jogvita peren kívüli rendezésére Magyarországon **a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult**.

Az online vitarendezési platform **2016. február 15-től érhető el a fogyasztók számára**.

Az online vitarendezési platformról a Magyar Nemzeti Bank tájékoztatót adott ki, mely az alábbi internetes oldalon érhető el: <http://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/fogyasztovedelmi-kapcsolattartoknak-szolo-informaciok/online-vitarendezesi-platform>