

Tájékoztató a biztosításközvetítőről és panaszkezelésről

Érvényes: 2022.02.01-től

A **Főnix Team Biztosítási Alkusz Kft.**, mint független biztosításközvetítő (továbbiakban biztosításközvetítő) a 2014. évi LXXXVIII. törvény (továbbiakban Bit.) 378.§-a alapján a következő tájékoztatást nyújtja megbízójának (ügyfelének):

1. A biztosításközvetítő megbízásából a biztosításközvetítő tevékenységet esetenként úgynevezett teljesítési segítők végzik, akik természetes személyek.
2. A biztosításközvetítő természetes személyek az MNB Felügyelet nyilvántartásában (regisztrációs lista) szerepelnek, melyet a <https://regisztrar.mnb.hu/Person> webcímen ellenőrizhet a természetes személy neve, vagy nyilvántartási száma alapján történő kereséssel.
3. A biztosításközvetítő és a biztosításközvetítő tevékenységet végző természetes személyek is kijelentik, hogy egyetlen biztosítóban sem rendelkeznek minősített befolyással, továbbá sem az biztosításközvetítőben, sem a biztosításközvetítő által biztosításközvetítő tevékenységgel megbízott gazdasági szervezetben nem rendelkezik egyetlen biztosító, vagy biztosító anyavállalata sem minősített befolyással.
4. A biztosításközvetítő biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek a biztosításközvetítő és - adott termék kapcsán - a megbízott 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.

Szóban, személyesen panasz közölhető:

Biztosításközvetítő pontos címe: 2654 Romhány, Kossuth u. 68

Nyitvatartás:

Hétfő:	08:00	- 16:30
Kedd:	08:00	- 16:30
Szerda:	08:00	- 16:30
Csütörtök:	08:00	- 16:30
Péntek:	08:00	- 14:00
Szombat:	Zárva	-
Vasárnap:	Zárva	-

Szóban, telefonon panasz közölhető:

Telefonszám: 35-355446

Rendelkezésre állás: a fenti nyitvatartási időben.

A nyitvatartási időtől való eltérésről (rendkívüli szünnapokról, technikai okból zárva tartásról, stb.) a biztosításközvetítő a székhelyén kihelyezett tájékoztatóban tájékoztat.

Írásban panasz közölhető:

Levélcím: 2654 Romhány, Kossuth u. 68

Faxszám: 35-355446

E-mail: biztositas@fonixteam.hu

Ha az ügyfél a hatályos Polgári Törvénykönyv alapján Fogyasztónak minősül, akkor panaszának teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat: **Magyar Nemzeti Bank**. A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, 2013. évi CXXXIX. MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

telefonon: 06-80-203-776

levélben: 1534 Budapest BKKP, Pf.: 777.

e-mail útján: ugyfelszolgalat@mnbb.hu címre

személyesen: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei: A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, békéltető testületi eljárást kezdeményezhet.

telefonon: 06-80-203-776

levélben: 1525 Budapest, Pf. 172.,

internetes elérhetőségen: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

személyesen: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Amennyiben az ügyfél a hatályos Polgári Törvénykönyv alapján nem minősül Fogyasztónak, akkor panaszának teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a biztosításközvetítő székhelye szerinti illetékes bírósághoz fordulhat.

A Főnix Team Biztosítási Alkusz Kft. panaszkezelési folyamatai során a 2022. február 1. napjától hatályos *A Magyar Nemzeti Bank 16/2021 (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről* szerint jár el.

5. A biztosításközvetítő, mint független biztosításközvetítő a szakmai tevékenysége során okozott kár megtérítéséért, vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért a Generali Biztosító Zrt. áll helyt. A károsult közvetlenül nem fordulhat a biztosítóhoz, kárigényét az biztosításközvetítőhöz kell benyújtania.

7. A biztosításközvetítő az ügyfele választása szerint nyújt tanácsadást a biztosítási termékre vonatkozóan.

8. A biztosításközvetítő az ügyféltől a biztosítónak járó díjat, díjelőleget a biztosításközvetítő és a biztosító között létrejött, hatályos megállapodás alapján vehet át.

9. A biztosításközvetítő azzal a biztosítási termékkel összefüggésben, amelyet ajánl vagy amellyel kapcsolatban tanácsot ad, - elsősorban alapos és személyre szabott elemzés alapján ad tanácsot.

Amennyiben ezt a fajta tanácsadást az ügyfél nem igényli, akkor a biztosításközvetítő által közvetíthető biztosítási szerződések közül maga választja ki a számára megfelelőt.

10. A biztosításközvetítő a biztosításközvetítői (értékesítési) munkáért (szerződéskötésért) a javadalmazását attól a biztosítótól kapja, amelynél a kockázatot elhelyezi. A javadalmazás módja közvetett, azaz az ügyfél által fizetendő a biztosítási díj magában foglalja a javadalmazást. Ha a biztosításközvetítőtől biztosításközvetítést nem, csak szaktanácsadást kérnek, akkor annak költségét az ügyfélnek kell megfizetnie egyedi megállapodás alapján.

11. A biztosításközvetítő az ügyfelet a közvetített szerződéssel kapcsolatban:

a) a biztosító elnevezéséről, székhelyéről, jogi formájáról, valamint arról, hogy biztosítási tevékenységet végez,

b) fióktelep útján kötött biztosítási szerződés esetén a fióktelep székhelyéről (külföldön létesített fióktelep esetén a címéről), külföldi biztosító magyarországi fióktelepe útján kötött biztosítási szerződés esetén a külföldi biztosító székhelyéről, cégjegyzékszámáról vagy nyilvántartási számáról, valamint a nyilvántartását végző bíróság vagy hatóság nevééről,

c) a hatáskörrel rendelkező felügyeleti hatóságról,

d) a biztosítási szerződésre vonatkozó írásos tájékoztatást (Bit. 4. melléklet szerint)

az adott biztosító felsorolt adatokat tartalmazó nyomtatványainak átadásával, vagy elektronikus levélben való elküldésével tájékoztatja.