

## Függő ügynökre vonatkozó tájékoztatás

CIB Bank Zrt. a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 378. §-a alapján az alábbi tájékoztatást nyújtja ügyfelei részére.

Megbízott neve: CIB Bank Zrt.

Székhelye: Magyarország, 1024 Budapest, Petrezselyem utca 2-8.

Felügyeleti hatóság: Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB, székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55. tel.: 00-36-1-428-2600, fax: 00-36-1-429-8000, e-mail: info@mnb.hu, levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., ügyfélszolgálati tel.: 00-36-80-203-776)

A CIB Bank Zrt. az MNB nyilvántartásában szerepel, a nyilvántartás megtekinthető és ellenőrizhető az MNB <https://regisztr.mnb.hu/Company> honlapján.

Tájékoztatjuk, hogy a CIB Bank Zrt. hitelintézettel munkaviszonyban álló természetes személy biztosításközvetítói tevékenységét a munkáltatója utasításának megfelelően, a munkáltató ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében felügyeleti nyilvántartásba vétel nélkül végezheti.

A CIB Bank Zrt. biztosításközvetítói státusza: függő biztosításközvetítő, aki az alábbi biztosítók nevében jár el, azok egymással nem versengő biztosítási termékeit közvetítve.

A CIB Bank Zrt. az alábbi biztosítók függő biztosításközvetítőjeként végez biztosításközvetítói tevékenységet.

- **Generali Biztosító Zrt.** (székhely: 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44., Cg.: 01-10-041305),
- **Genertel Biztosító Zrt.** (székhely: 1132 Budapest, Váci út 36-38., Cg.: 01-10-045704)
- **Europ Assistance S.A.** (székhelye: 1promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers, Franciaország, nyilvántartási száma: Párizsi Kereskedelmi Kamara, Cg. 451366405),
- **Union Vienna Insurance Group Zrt.** (székhely: 1082 Budapest, Baross utca 1., Cg.: 01-10-041566, adószám: 10491984-4-44)

(a Generali Biztosító Zrt., a Genertel Biztosító Zrt., az Europ Assistance S.A. és az Union Vienna Insurance Group Zrt. a továbbiakban külön-külön bármelyik: „**Biztosító**”, együtt: „**Biztosítók**”)

A CIB Bank Zrt. egyetlen fenti Biztosítóban sem rendelkezik minősített befolyással; a fenti Biztosítók, illetve Biztosítók anyavállalata a CIB Bank Zrt-ben minősített befolyással nem rendelkezik.

A CIB Bank Zrt. a tevékenysége során a biztosítási szakmai szabályokat mindenkor megtartva köteles eljárni, kötelezettsége elmulasztásáért, szakmai tevékenysége során esetlegesen okozott kárért vagy a felmerült sérelemdíj megfizetéséért az a Biztosító felel, illetve áll helyt, akinek a megbízásából az adott terméket közvetíti.

A CIB Bank Zrt. az alábbi biztosítási termékek közvetítésére jogosult

<b>Biztosítási termék neve</b>	<b>Biztosító</b>
CIB Jelzálog Hitelfedezeti Védelem (csoportos hitelfedezeti biztosítás jelzáloghitelhez)	Generali Biztosító Zrt.
CIB Személyi Kölcsön Hitelfedezeti Védelem (csoportos hitelfedezeti biztosítás személyi kölcsönhöz)	Generali Biztosító Zrt.
CIB Életőr Biztosítás (csoportos élet-, baleset- és egészségbiztosítás)	Generali Biztosító Zrt.
CIB Utazásőr Biztosítás (csoportos utasbiztosítás)	Genertel Biztosító Zrt.
Beépített Gold kártyához az Asszisztencia szolgáltatás (beépített CIB Utazásőr csoportos biztosításhoz kapcsolódóan)	Europ Assistance S.A.
Egészségőr 3.0. (csoportos egészségbiztosítás)	Union Vienna Insurance Group Zrt.
Házörző otthon- és életmód-biztosítás (egyéni lakásbiztosítás)	Generali Biztosító Zrt.

A CIB Bank Zrt. a Biztosítókkal kötött megállapodása alapján képviseleti jogosultsággal nem rendelkezik, kizárólag biztosításközvetítői tevékenységet végez, a Biztosítók nevében a biztosítási szerződést megkötni nem jogosult.

A CIB Bank Zrt. az értékesített biztosítási termékekre vonatkozóan tanácsadást nem nyújt.

A CIB Bank Zrt. a biztosítási termék közvetítése során az ügyféltől díjat, díj előleget nem vehet át.

A CIB Bank Zrt. a Biztosítóktól az ügyfélnek járó összeget előzetesen nem vehet át.

A CIB Bank Zrt. a Biztosítók nevében végzett biztosításközvetítői tevékenységével kapcsolatban javadalmazásban részesül, a Biztosítóktól kapott jutalék alapján dolgozik, azaz a közvetített biztosítás szerződés biztosítási díja magában foglalja a javadalmazást.

A Biztosítók a Bit. 159.§ alapján biztosítják, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt: ügyfél) az adott Biztosító és – adott termék kapcsán – a CIB Bank Zrt., illetve a CIB Bank Zrt. által alkalmazott 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 az alábbi módokon:

A Generali Biztosító Zrt. nevében közvetített biztosítási termék esetén az ügyfél az alábbi elérhetőségeken teheti meg panaszát:

- Szóbeli panaszát (személyesen vagy telefonon) valamennyi, a Generali Biztosító Zrt. személyes ügyfélfogadásra nyitva álló ügyfélszolgálati irodájában, annak nyitvatartási idejében vagy az alábbi telefonszámon teheti meg.
  - Központi ügyfélszolgálat: 1132 Budapest, Váci út 36–38.
  - A Biztosító további személyes ügyfélszolgálatainak elérhetőségeit itt találja: <https://generali.hu/ugyfelszolgalat>
  - Telefonszám: +36 1 452 3333

A telefonon közölt szóbeli panasz megtételére a Generali Biztosító Zrt. telefonos ügyfélszolgálatának hívásfogadási idejében, a panaszkezelési szabályzatban és a Generali Biztosító Zrt. generali.hu honlapján közöltek szerint biztosít lehetőséget.

- Írásbeli (személyesen vagy más által átadott irat útján, avagy postai úton, továbbá a megadott telefaxszámon, vagy elektronikus levelezési címen) panaszát a Generali Biztosító Zrt. alábbi elérhetőségein keresztül közölheti.
  - Postai levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 888
  - Fax: +36 1 452 3927
  - Email: [generali.hu@generali.com](mailto:generali.hu@generali.com)
  - Internet: <https://generali.hu/panaszbejelentés>

A Genertel Biztosító Zrt. nevében közvetített biztosítási termék esetén az ügyfél az alábbi elérhetőségeken teheti meg panaszát:

- **szóban (személyesen) a Genertel Biztosító Zrt. Ügyfélszolgálatán, az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében** (<https://www.genertel.hu/ugyfelszolgalat/kapcsolat>).
  - Személyes ügyfélszolgálat címe: 1132 Budapest Váci út 36-38.
- **írásban** (személyesen vagy más által átadott irat útján, avagy postai úton, továbbá a megadott telefaxszámon, vagy elektronikus levelezési címen), a biztosító ügyfélszolgálati elérhetőségein (<https://www.genertel.hu/ugyfelszolgalat/kapcsolat>) keresztül.
  - Fax: (06-1) 451-38 81
  - Postai levelezési cím: 7602 Pécs, Pf.: 999
  - E-mail: [genertel@genertel.hu](mailto:genertel@genertel.hu)
  - Internet: <https://www.genertel.hu/ugyfelszolgalat/kapcsolat>
- **telefonon** az ügyfélszolgálat fenti telefonszámán keresztül, a <https://www.genertel.hu/ugyfelszolgalat/kapcsolat> honlapon feltüntetett hívásfogadási időben.
  - Telefonszám: (06-1) 288-00 00

Az Europ Assistance S.A. nevében közvetített biztosítási termék esetén az ügyfél az alábbi elérhetőségeken teheti meg panaszát:

- postai úton: Europ Assistance S.A. Irish Branch, 1132, Budapest, Váci út 36-38.
- e-mailben: panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu

Az Union Vienna Insurance Group Zrt. nevében közvetített biztosítási termék esetén az ügyfél az alábbi elérhetőségeken teheti meg panaszát:

1. Szóbeli panasz bejelentése:

a) személyesen:

A panaszok szóbeli, személyesen történő bejelentésére:

– az UNION Biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodáján, annak nyitvatartási idejében:

1134 Budapest Váci út 33. (Dózsa György út – Váci út sarok),

– vagy a fővároson kívül a területi értékesítési irodák irodavezetőinél. A területi értékesítési irodák elérhetősége megtalálható a [www.union.hu](http://www.union.hu) oldalon.

b) telefonon:

Panaszát bejelentheti telefonos ügyfélszolgálaton keresztül is hívásfogadási időben a (+36-1) 486-4343-as telefonszámon.

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy meghatalmazott által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján;

b) postai úton (1380 Budapest, Pf. 1076);

c) telefaxon ((+36-1) 486-4390);

d) elektronikus levélben az [ugyfelszolgalat@union.hu](mailto:ugyfelszolgalat@union.hu) e-mail címen.

A Magyar Nemzeti Bank által panaszbejelentésre használt formanyomtatvány elérhető a [www.union.hu](http://www.union.hu) honlapon, valamint a Magyar Nemzeti Bank honlapján az alábbi linken:

[https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi\\_panasz](https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi_panasz)

Amennyiben a Biztosító panaszkezelésével nem elégedett - a panasz jellege szerint - az alábbi szervekhez fordulhat: A fogyasztónak minősülő ügyfél fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; ügyfélszolgálati cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.; levélcím: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest; ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 80 203776; email cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)); a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (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 [https://mnb.hu/bekeltetes\\_honlapon](https://mnb.hu/bekeltetes_honlapon)) vagy a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai szerint, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat. A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai szerint, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

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 (a továbbiakban: Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozta az uniós szintű online vitarendezési platformot (platform), amely az alábbi internetes oldalon érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

A platformon az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók (magánszemélyek) az Unióban letelepedett kereskedőkkel szemben, online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogvitáik bírósági eljárás 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 Generalira is, amennyiben a fogyasztó és a biztosító között létrejött biztosítási szerződést a fogyasztó a biztosító, vagy biztosításközvetítő weboldalán (jellemzően biztosításközvetítő személyes közreműködése nélkül) elérhető, szerződés-kötést lehetővé tevő alkalmazások igénybevételevel kötötte meg. A Rendelet értelmében a fogyasztók a platform használatával online kezdeményezhetik a jogvita bírósági eljárás 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>