

Reál Coop Biztosítási Bróker Kft.

A megbízási szerződésekre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Jelen Általános Szerződési Feltételek hatálybalépésének időpontja: 2020. június 15. Az ÁSZF száma: ÁSZF/1/2020



Budapest
Dohány utca 20
1074
Tel.: 061 413 6440

Tartalomjegyzék

1.	ALKALMAZÁSI KÖR	3
2.	ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	3
3.	AZ ALKUSZ JOGÁLLÁSA ÉS KÖZVETÍTŐI MINŐSÉGE.....	4
4.	A MEGBÍZÓ BEJELENTÉSI KÖTELEZETTSÉGEI.....	5
5.	A MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE.....	5
6.	AZ ALKUSZI MEGBÍZÁS TARTALMA	6
7.	MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA	7
8.	TITOKTARTÁSI SZABÁLYOK.....	7
9.	AZ ALKUSZ DÍJAZÁSA	8
10.	A MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉSSEL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK	8
11.	ADATKEZELÉS	9
12.	PANASZKEZELÉS	10
13.	EGYÉB RENDELKEZÉSEK	11



Budapest
Dohány utca 20
1074
Tel.: 061 413 6440

1. ALKALMAZÁSI KÖR

A Réal Coop Biztosítási Bróker Kft. és az Ügyfél közötti kapcsolat alapja a kölcsönös üzleti bizalom. Az Általános Szerződési Feltételek (**ÁSZF**) azokat a rendelkezéseket foglalja magába, melyeket alkalmazni kell, amennyiben az Ügyfél a Réal Coop Biztosítási Bróker Kft.-n, mint biztosítási alkuszon keresztül kezdeményez, vagy köt biztosítást.

2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Az ÁSZF-ben megjelenő fogalmak az Ügyféllel kötött megbízási szerződésre vonatkozó fogalmak egységes értelmezését szolgálja.

- a) *Alkusz*: A Réal Coop Biztosítási Bróker Kft., amely a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (**Bit.**) 398. §-a szerinti független biztosításközvetítő.
- b) *Biztosító*: az Ügyfél biztosítási igényei és preferenciái alapján a biztosító részvénytársaság, szövetkezet, egyesület, vagy harmadik országbeli biztosító magyarországi fióktelepe közül az, amelyik felé az Ügyfél az Alkuszon keresztül biztosítási szerződés megkötésére szóló ajánlatot vagy a már meglévő szerződés módosítására, megszüntetésére vonatkozó nyilatkozatot tesz, illetve amellyel az Ügyfél az Alkuszon keresztül biztosítási szerződést köt.
- c) *Biztosítási titok*: A biztosító, viszontbiztosító vagy biztosításközvetítő jogosult kezelni ügyfeleinek azon biztosítási titoknak minősülő adatait, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges.
- d) *Biztosításközvetítő* - valamennyi, az Alkusz részére munkaviszony, megbízási-, vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony alapján javadalmazás ellenében biztosításközvetítést végző természetes személy.
- e) *Biztosítási szerződés* - az Alkusz közreműködésével kezdeményezett és megkötött vagy az Alkusz biztosításközvetítői kezelésében lévő biztosítási szerződés.
- f) *Érintett*: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy
- g) *Hírlevél* - olyan, a regisztrált Ügyfeleink részére, azok előzetes hozzájáruló nyilatkozata alapján küldött marketing célú elektronikus levél, amelyben az Alkusz tájékoztatást küld aktuális ajánlatairól, új termékeiről, a biztosítóváltás lehetőségeiről, nyereményjátékairól, továbbá a biztosításközvetítői tevékenységével és egyéb más tevékenységével (pl. utazásközvetítés, hirdetési szolgáltatás) kapcsolatos szolgáltatásai bővítéséről.
- h) *Megebízási Szerződés* - az Alkusszal a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel kötött alkuszi megbízási és meghatalmazás, mely egyebek mellett az Ügyfél által kezdeményezett biztosítási szerződés megkötésében, biztosítási szerződések kezelésében, és az Ügyfél



Budapest
Dohány utca 20
1074
Tel.: 061 413 6440

biztosítási díjfizetési kötelezettségének a teljesítésében való biztosításközvetítői közreműködésre terjed ki magában az alkuszi megbízási és meghatalmazási szerződésben, illetve az ÁSZF-ben meghatározott részletes szabályok szerint.

- i) *Megbízó*: az Alkuszon keresztül biztosítási szerződés megkötését kezdeményező azon személy, aki az Alkusszal a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel megbízási szerződést kötött. Az ügyfél a biztosítási szerződés megkötésén túl annak módosítását és megszüntetését is kezdeményezheti, illetve a biztosítási szerződés teljesítésével kapcsolatos egyéb megbízást is adhat.

3. AZ ALKUSZ JOGÁLLÁSA ÉS KÖZVETÍTŐI MINŐSÉGE

(1) Alkusz adatai:

Név: Reál Coop Biztosítási Bróker Kft.

Székhely: 1074 Budapest, Dohány u. 20.

Cégjegyzékszám: 01-09-367668

Adószám: 12012895-1-42

Felügyeleti engedély szám: 141/1991

Nyilvántartási szám: 204121403984 (<https://apps.mnb.hu/regiszter/>)

Adatkezelési nyilvántartási szám: NAIH--52071/2012

Önállóan képviseli: Bedő András

- (2) Az Alkusz a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény **(Bit.)** értelmében független biztosításközvetítő, amely az ügyféllel kötött szerződés alapján, az ügyfél megbízásából jár el, előkészíti a biztosítási szerződés megkötését, tevékenysége kiterjedhet - az ügyfél képviseletében - a szerződés megkötésére, a megbízó igényeinek érvényesítésében történő közreműködésre.
- (3) Az Alkusz a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt működő gazdálkodó szervezet. A nyilvántartás, illetve az Alkusz által foglalkoztatott biztosításközvetítő személyek nyilvános adatai a Magyar Nemzeti Bank honlapján a „Piaci szereplők keresése” menüpontban ellenőrizhető (<http://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-keresese>).
- (4) Az Alkusz minősített befolyással biztosítóban nem rendelkezik, illetve sem biztosító sem annak anyavállalata minősített befolyással az Alkuszban nem rendelkezik. Az Alkusz az életbiztosítási és nem életbiztosítási ágak valamennyi ágazatba tartozó biztosítási termékek közvetítésére jogosult, továbbá jogosult a Megbízótól kapott és a biztosítót megillető biztosítási díjat a jogszabály által biztosított esetekben átvenni és külön ügyfélszámlán (letéti számlán) kezelni.
- (5) Az Alkusz nem tekinthető a Biztosító képviselőjének, ezért a Biztosító nevében jognyilatkozatot nem tehet és nincs felhatalmazása a Megbízó biztosítási szerződésekkel kapcsolatos jognyilatkozatainak a Biztosító nevében való joghatályos fogadására, így különösen a Biztosítási Szerződés felmondásának elfogadására sem. Nem tekinthető az Alkusz a Biztosító képviselőjének azokban az esetekben sem, mikor



Budapest
Dohány utca 20
1074
Tel.: 061 413 6440

az Alkusz egyes biztosítói ügyrendi jellegű feladatok ellátását – a Biztosítóval kötött megállapodása alapján – átvállalja. A Megbízó fenti nyilatkozatai a Biztosítóval szemben a Biztosító szervezeti egységéhez való beérkezéssel válnak joghatályossá, az Alkusz tudomásszerzése nem tekinthető a Biztosító tudomásszerzésének.

- (6) Az Alkusz az adataiban történt változások esetén köteles a Bit. 378. § (3) pontjában meghatározott módon az ügyfél részére a változásokról tájékoztatást nyújtani
- (7) A káresemény bekövetkeztekor az Alkusz – amennyiben az ügyfél erre külön felkéri – közreműködik a kárrendezési eljárásban. Az Alkusz közreműködése kiterjedhet a kár biztosítóhoz történő bejelentésére, a szükséges dokumentumok biztosítóhoz való továbbítására, valamint helyszíni kárfelmérésre. Kártérítés esetén a biztosítási összeg felvételére csak a Megbízó jogosult. Az Alkusz e kötelezettsége körében nem jogosult, és nem köteles sem peres, sem egyéb hatósági eljárás megindítására a Megbízó képviseletében.

4. A MEGBÍZÓ BEJELENTÉSI KÖTELEZETTSÉGEI

- (1) A Megbízó köteles a megbízási szerződés létrejöttéhez, módosításához vagy megszüntetéséhez szükséges és az Alkusz által igényelt adatokat megadni.
- (2) A Megbízó köteles a biztosítási szerződésben szereplő adat, vagy nyilatkozatok vonatkozásában bekövetkezett változásokat legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 5 napon belül bejelenteni az Alkusz felé.
- (3) A Megbízó teljeskörű felelősséggel tartozik az Alkusszal akár írásban, akár elektronikusan közölt adatok valóságtartalmáért.
- (4) Amennyiben a Megbízó bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy az emiatt bekövetkezett károkért az Alkusz felelősséggel nem tartozik.
- (5) A Megbízó továbbá köteles – életbiztosítási ágba tartozó szerződések kapcsán – az üzleti kapcsolat fennállása alatt a tudomásszerzéstől számított 5 munkanapon belül értesíteni az Alkust az ügyfél-átvilágítás során megadott adatokban, illetve a tényleges tulajdonos személyét érintően bekövetkezett változásról.

5. A MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

1. Az Alkusz tanácsadás nélküli értékesítést folytat, mely alapján a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során elegendő számú, a piacon hozzáférhető biztosítást tárgyszerűen elemez és ezt az elemzést az ügyfél részére igazolható módon átadja.
2. A Megbízó igényeinek ismeretében az Alkusz, a biztosítótársaságokat azok szakmai, kárrendezési és adminisztratív felkészültségük, valamint díjjánlatuk és biztosítási feltételei alapján versenyezteti.
3. Az Alkusz szakmai tapasztalata és biztosításszakmai szempontokat figyelembe véve a feltárt biztosítási igényeknek legmegfelelőbbnek ítélt biztosítói ajánlatot kínálja a Megbízó felé.
4. Az Alkusz segítséget nyújt a Megbízó számára a biztosító és a Megbízó között létrejövő biztosítási szerződés végleges feltételrendszerének a kialakításában.
5. A megbízási szerződés a mindenkor hatályos, irányadó magyar jogszabályoknak és az ÁSZF szabályainak megfelelően, magyar nyelven kialakított szerződés.



Budapest
Dohány utca 20
1074
Tel.: 061 413 6440

6. A megbízási szerződés abban az esetben minősül írásba foglalt szerződésnek, amennyiben a Megbízó az arra tett ajánlatot aláírva, postai úton, faxon megküldte vagy azt személyesen az Alkusz ügyfélszolgálati elérhetőségén vagy Biztosításközvetítőnek átadta. A Megbízási Szerződés akkor jön létre, ha az Ügyfél által a Megbízási Szerződés megkötésére tett ajánlatot az Alkusz elfogadja. A határozott idejű megbízási szerződés határozatlan idejűvé válik akkor, ha a megbízási szerződés lejáratí idejét megelőző 30 napig egyik fél sem jelzi írásban felmondási szándékát, vagy a szerződés meghosszabbítását kéri.
7. Határozatlan idejű szerződés esetén a felmondási idő 90 nap.

6. AZ ALKUSZI MEGBÍZÁS TARTALMA

- (1) A biztosítótársaságok versenyeztetését és a termékek összehasonlítását követően a Megbízó választja ki a számára legmegfelelőbb biztosítási módozatot. A biztosításban a szerződő fél a Megbízó lesz.
- (2) Az Alkusz által közvetített biztosítási szerződés megkötésére és annak teljesítésére csak a Megbízó jogosult, így a Megbízó fogadja el és írja alá a biztosítási ajánlatot, fizeti meg az esetleges biztosítási díjakat és felel a biztosítási szerződésben előírt közlési- és változás bejelentési kötelezettség teljesítéséért.
- (3) A Megbízási Szerződés alapján az Alkusz vállalja, hogy a Megbízó kárának a megtérítésére irányuló kárrendezési eljárásban a Megbízó képviselőében eljár és jogszabályi kereteken belül mindent megtesz annak érdekében, hogy a Megbízó által elszenvedett kár - a biztosítási szerződésben írtaknak megfelelő módon és mértékben - megtérüljön. Az Alkusz e kötelezettsége körében nem jogosult, és nem köteles sem peres, sem egyéb hatósági eljárás megindítására a Megbízó képviselőében.
- (4) A Megbízó vállalja és egyben írásban nyilatkozik arról, hogy a Megbízási Szerződés hatálya alatt más biztosítási alkusznak nem ad megbízást a Megbízási Szerződésével azonos, vagy ahhoz hasonló olyan megbízás elvégzésére, amely az Alkusz közreműködésével kötött biztosítási szerződés(ek)hez kapcsolódik. Amennyiben a Megbízó a jognyilatkozatában valótlan állított, az abból adódó esetlegesen felmerülő károkat a Megbízó köteles megtéríteni.

7. Biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésére vonatkozó szabályok

- (1) Az Alkusz biztosítási alapú befektetési termékek értékesítését is végzi, melynek során az értékesítést kizárólag tanácsadással végzi.
- (2) Az Alkusz tanácsadással történő értékesítés esetén alapos és személyre szabott elemzés alapján ad tanácsot az ügyfélnek. Az Alkusz a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során elegendő számú, a piacon hozzáférhető biztosítást



Budapest
Dohány utca 20
1074
Tel.: 061 413 6440

tárgyszerűen elemez, és az ügyfél tájékoztatása alapján megállapítható igényeihez és szükségleteihez igazodó elemzési szempontok alapján és azoktól függően az ügyfél részére személyre szabott - bizonyos biztosítási termék vagy termékek választására irányuló - konkrét ajánlást is ad. Az ajánlás során az Alkusz ismerteti, hogy az adott termék - az adott elemzési szempontot figyelembe véve - miért felel meg leginkább az ügyfél igényeinek és szükségleteinek.

- (3) Az értékesítés során az alkusz tájékoztatja a Megbízót a biztosítási alapú befektetési termék értékesítésével, valamint a kapcsolódó költségekkel (beleértve a tanácsadási költséget is) és díjakkal összefüggésben. A költségekről, díjakról szóló tájékoztatást összegezve kell megadni, úgy hogy azok hozamra gyakorolt hatása átlátható legyen és a teljes költség is egyértelműen kiderüljön. Mindezeket ügyfél kérésre az Alkusz tételes bontásban is megadja.
- (4) A termék értékesítésével kapcsolatos információ átadás továbbá kiterjed a termék alkalmasságával kapcsolatos tájékoztatásra, valamint a befektetési termékekkel kapcsolatos kockázatokra, illetve a javasolt befektetési stratégiákra vonatkozó tájékoztatásra annak érdekében, hogy megalapozott befektetési döntés szülessen.
- (5) A jelen fejezetben foglalt tájékoztatási kötelezettségének az Alkusz évente eleget tesz.
- (6) Az alkusz szintén éves gyakorisággal tartós adathordozón tájékoztatja a Megbízót a nyújtott szolgáltatásokról és az ügyfél nevében végrehajtott ügyletek és szolgáltatások költségeiről.
- (7) Az Alkusz a szerződés megkötése előtt alkalmasságra vonatkozó nyilatkozatot ad át a Megbízónak, amelyben részletezi a tanácsadás tartalmát és azt, hogy a tanácsadás milyen módon felel meg az ügyfél igényeinek és szükségleteinek.

8. MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA

- (1) A Megbízási Szerződést bármelyik fél felmondhatja a másik félhez intézett, egyoldalú írásbeli nyilatkozattal.
- (2) A megbízási szerződés felmondását követően az Alkusz minden intézkedést megtesz annak érdekében, hogy a Megbízó biztosítási szerződéseinek és a folyamatban lévő kárügyeknek a kezelését átadja, amennyiben a Megbízó valamennyi fizetési kötelezettségét teljesítette az Alkusz felé.

9. TITOKTARTÁSI SZABÁLYOK

- (1) Az Alkuzt teljes titoktartási kötelezettség terheli a megbízási szerződés megkötésekor tudomására jutott adatok, tények információk vonatkozásában, valamint az Alkusz közreműködésével megkötött biztosítás szerződés létrejöttével, nyilvántartásával és biztosítási szolgáltatással kapcsolatban az Alkusz tudomására jutott információk esetében. Ezen információkat az Alkusz biztosítási titokként kezeli és a Megbízó előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személynek nem szolgáltatja ki.
- (2) Nem kell külön írásbeli hozzájárulás a Megbízótól az adatok biztosítókhoz való továbbításához, ha az Alkusszal kötött megbízási szerződés teljesítéséhez nélkülözhetetlen.



Budapest
Dohány utca 20
1074
Tel.: 061 413 6440

- (3) Nem minősül a titoktartási szabályok megszegésének, ha az Alkusz munkavállalói, képviselői és alvállalkozói a Megbízóval kötött megbízási szerződés megkötésével összefüggésben átadott adatok tartalmát megismerik.
- (4) Megbízó jelen szerződés aláírásával az Alkusz irányában felmenti a kockázatait elvállaló biztosít(ka)t a titoktartási kötelezettség alól.
- (5) Az Alkusz a megbízási szerződéssel kapcsolatos titoktartási szabályok hatálya alá tartozó adatokat addig kezeli, amíg az általa közvetített és/vagy kezelt biztosítási szerződés alapján igény érvényesíthető.
- (6) Nem vonatkoznak a titoktartási szabályok azokra az adatokra, melyek közlésekor azokat a Megbízott által már jogszerűen ismert, vagy már korábban nyilvánosságra került, vagy közlését jogszabály vagy hatósági szabályozás írja elő.

10. AZ ALKUSZ DÍJAZÁSA

- (1) A Megbízó biztosítási szerződéseinek előkészítésében és megkötésében való közreműködéséért valamint a változás-bejelentések továbbításáért az Alkusz megbízási díjat az Ügyfél felé nem számít fel, költségeinek megtérítését Ügyféltől nem igényli. Az Alkusz biztosítótól kapott díjazás alapján dolgozik, így attól a biztosítótól jogosult díjazásra, amellyel a Megbízó az Alkusz közvetítésével biztosítási szerződést köt, vagyis az Ügyfél által fizetett biztosítási díj magában foglalja az Alkuzi javadalmazást.
- (2) Amennyiben jelen ÁSZF-ben szabályozott alkuzi kötelezettségeken kívül, a Megbízó és az Alkusz között további megállapodás jön létre, úgy a megállapodásban vállalt szolgáltatásokért az Alkusz díjazásban részesülhet.

11. A MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉSSEL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK

- (1) Az Alkusz tevékenysége során legjobb szakmai tudása szerint, a mindenkori biztosításszakmai szabályokat figyelembe véve köteles eljárni. E kötelezettségének elmulasztásáért, a Megbízónak okozott közvetlen kárért az Alkusz felelősséggel tartozik. Az Alkusz teljes felelősséggel tartozik továbbá az alkalmazottai és megbízottai által az Ügyfélnek okozott mindennemű kárért.
- (2) Az Alkusz semmilyen körülmények között nem felel a közvetett vagy következményi károkért (elmaradt haszon, forgalom kiesés, adatvesztés), kivéve, ha a kár az Alkusz által elkövetett bűncselekményből vagy szándékos szerződésszegésből ered.
- (3) Az Alkuzt a közrehatása arányában terheli felelősség, amennyiben a Megbízót ért károk bekövetkezéséért az Alkusz mellett harmadik fél is felelőssé tehető.
- (4) Az Alkusz vagy a Megbízó a felmondással a másik félnek okozott kárt köteles megtéríteni azt az esetet kivéve, amennyiben a felmondásra a másik fél szerződésszegése miatt került sor.



Budapest
Dohány utca 20
1074
Tel.: 061 413 6440

- (5) Nem tartozik felelősséggel az Alkusz a káresemény kapcsán a biztosítókkal szemben felmerült kártérítési igényekkel szemben, ha az a biztosítók nem szerződészerű magatartásából vagy a nem szerződészerű teljesítésből ered. A Megbízó nem felel a biztosító fizetéseképtelenségéért. Megbízó ezekben az esetekben a biztosító felé léphet fel kártérítési igényrel.
- (6) Nem tartozik felelősséggel az Alkusz a Megbízó által adott téves tájékoztatásból vagy pontatlan adatszolgáltatásból eredő károkért.
- (7) Az alkuszi tevékenységből eredő károkért az alkusz által kötött szakmai felelősségbiztosítási szerződés alapján az AIG Europe S.A. áll helyt (kötvényszám: 2350014197).
- (8) Az Alkusz köteles üzeneteit, nyilatkozatait a Megbízó által megadott elektronikus levelezési címre elküldeni. Az Alkusz nem tartozik felelősséggel azért, ha a Megbízó által megadott elektronikus levelezési címre elküldött üzeneteit a Megbízó bármely okból nem kapja meg, vagy nem olvassa el.
- (9) A káresemény bekövetkeztekor szaktanácsadással segíti a Megbízót a követendő eljárásról és segítséget nyújt a Megbízó jogos érdekeinek az érvényesülésében. Kártérítés esetén a biztosítási összeg felvételére csak a Megbízó jogosult. Az Alkusz e kötelezettsége körében nem jogosult, és nem köteles sem peres, sem egyéb hatósági eljárás megindítására a Megbízó képviseletében.

12. ADATKEZELÉS

- (1) Az adatkezelés jogalapja szerződés teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) alapján vagy az Érintett hozzájárulása a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) alapján. Az adatkezelésre vonatkozó részletes tájékoztatót a Reál Coop Biztosítási Bróker Kft. Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza, amely elérhető a Reál Coop Biztosítási Bróker Kft. honlapján (<http://www.realcoopbroker.hu/>) a Jogi Dokumentumtár menüpontban.
- (2) Az Érintett kijelenti, hogy a jelen ÁSZF-et, valamint a <http://www.realcoopbroker.hu/> internetes oldalon részére elérhetővé tett vagy számára tartós adathordozón vagy írásban átadott egyéb tájékoztatásokat megismerte, tanulmányozta, megértette, azt megfelelő tájékoztatásnak tekinti.
- (3) Az Alkusz az adatkezelés céljának elérése érdekében, a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok figyelembe vételével jogosult adatfeldolgozót igénybe venni, annak a személyes adatot továbbítani.
- (4) Az Érintett jogosult a személyes adatainak kezeléséről tájékoztatást kérni, személyes adatainak helyesbítését, vagy törlését, zárolását kérni.
- (5) Az ÁSZF-ben és az Adatkezelési Tájékoztatóban nem szabályozott adatkezelési kérdésekben az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései érvényesek.
- (6) A személyes adatok kezelése a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokban előírt határidőig, az azokban előírt törlésig tart.



Budapest
Dohány utca 20
1074
Tel.: 061 413 6440

13. PANASZKEZELÉS

Az Alkusz a tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszokat a honlapján megtalálható Panaszkezelési szabályzatban foglaltak alapján kezeli. A panaszkezelési szabályzat elérhető: <http://www.realcoopbroker.hu/> a Jogi Dokumentumtár menüpontban.

(1) Panasztételi lehetőségek:

Szóban vagy személyesen: 1074 Budapest, Dohány u. 20.

Telefonon: 06-1-413-6440, 06-30-278-31-20

Faxon: 06-1-413-6439

Elektronikus úton: panaszkezeles@realcoopbroker.hu

Levélben: 1074 Budapest, Dohány u. 20.

Amennyiben a Megbízó panaszára 30 napon belül nem kapott választ, vagy annak tartalmával nem ért egyet, úgy az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

személyes ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

telefon: +36 (80) 203-776

elektronikus levelek, beadványok: ugyfelszolgalat@mnb.hu

honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Pénzügyi Békéltető Testület

levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Postafiók:172.

személyes ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

telefon: +36 (80) 203-776

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>

- (2) Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete alapján a fogyasztó online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül is



Budapest
Dohány utca 20
1074
Tel.: 061 413 6440

kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

A felhasználói útmutatók elérhetőek az online vitarendezési platform honlapján: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>

Az Alkusz e-mail címe (amit az online vitarendezési platformon meg kell adni): panaszkezeles@realcoopbroker.hu.

14. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

- (1) Az Alkusz a Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetségének (FBAMSZ) tagjaként elfogadja, s magára nézve kötelezőnek ismeri el annak Üzleti Etikai Kódexét. A Kódex elektronikus formában a FBAMSZ honlapján elérhető (<http://fbamsz.hu/fbamsz/uzleti-etikai-kodex>).
- (2) Alkusz fenntartja a jogot az ÁSZF egyoldalú módosítására. A módosítás attól a naptól kezdve hatályos, amikor a módosított ÁSZF nyilvánosságra kerül az Alkusz honlapján. A módosítást követően minden szerződésre a megváltozott feltételek érvényesek.
- (3) Jelen nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, így különösen a Bit. és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény vonatkozó rendelkezései az irányadóak.
- (4) Bármely vita eldöntése esetén a felek igyekeznek a vitát elsősorban békés úton rendezni. Amennyiben a vita békés úton nem rendezhető és a megbízási szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, úgy a vita eldöntésére a Felek bírósághoz fordulhatnak.
- (5) A Megbízó tudomásul veszi, hogy az Alkusz által elkészített szakvélemények, elemzések az Alkusz szellemi termékét képezik, ezért ezeket harmadik személynek, így különösen biztosítók, illetve más biztosításközvetítők részére, az Alkusz kifejezett írásbeli hozzájárulása nélkül nem adhatók át és nem mutathatók meg.
- (6) Amennyiben a Megbízó előzetes hozzájárulását adta az Alkusz számára, hogy a megadott e-mail címére az Alkusz hírleveleit eljuttassa, úgy a hozzájárulás visszavonásáig jogosultsága megtartott.