



Ügyfél tájékoztató

Bemutkozás:

Cégünk a KLASSIS-Z Biztosítási Alkusz Kft. a biztosítási piacon, több mint 20 éve működő kizárólag magyar tulajdonban lévő független alkuszvállalkozás. Tevékenységünk alapvető feladata, hogy ügyfeleink részére minden esetben testreszabott és vállalható megoldásokat nyújtson céljaik eléréséhez. Évtizedes sikereink záloga, hogy szilárdan hiszünk a kölcsönös bizalmon alapuló ügyfélközpontú megközelítésben, amely különlegessé tette cégünket a vállalati és magán ügyfeleink körében is.

Szilárdan hiszünk a hosszú távú személyes kapcsolatokban, mely nemcsak ügyfeleink, hanem partnereink részéről is megnyilvánul. Az Ön számára is fontos a jól megfontolt döntéshozatal, a lehetőségek ismerete. A Klassis-Z által nyújtott ingyenes pénzügyi tervezés mind a vállalati, mind a magánszektorban segít Önnek a választásban.

Több mint 20 biztosító termékei közel tudjuk az Ön igényeinek ár-érték arányban is leginkább megfelelőt ajánlani.

Partnereink:



Szolgáltatásaink:

- ✓ Komplex tényfeltárás pénzügyi- biztosítási területen
- ✓ segítségnyújtás a felmerült igények megfogalmazásában
- ✓ meglévő biztosítások átvizsgálása, aktualizálása
- ✓ új biztosítási módozatok ajánlása
- ✓ tájékoztatás a biztosítási piac újdonságairól, új lehetőségekről, aktualitásokról
- ✓ az Ön igényei szerinti biztosítások ajánlása, díjkínálatok kidolgozása
- ✓ exkluzív csomagok összeállítása
- ✓ szerződéskötés
- ✓ kapcsolattartás, meglévő biztosítások kezelése
- ✓ segítségnyújtás, tanácsadás kárügyekben
- ✓ az Önben felmerülő speciális igények tolmácsolása a biztosítók felé

A több ezer elégedett ügyfelünk ékesen bizonyítja, hogy felkészültségünk, kitartásunk és lojalitásunk, gyorsaságunk és az egyedi kondíciók a biztosítási szolgáltató piac egyik meghatározó professzionális szereplőjévé tett minket. Partnereinkkel nyílt kommunikációt folytatunk mely lehetőséget biztosít arra, hogy szolgáltatásaink teljes körét megismerve objektív tanácsaink segítségével a legjobb döntést hozhassa meg.



Minősített alkusz:

Társaságunk 2010 óta a Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetségének (FBAMSZ) tagja. A szövetség a biztosítási alkuszok küldetését támogatva aktív kezdeményezője a szabályozói környezet változtatását célzó szakmai, törvényhozói egyeztetéseknek, miközben rendszeres tájékoztatási tevékenységével az ügyfelek érdekeit képviselve igyekszik hozzájárulni a magyar biztosítási kultúra fejlesztéséhez.

A FBAMSZ az alkuszi szakma védjegye, az ügyfelek és partnerbiztosítók számára is fontos eligazodási támpont. A szövetség azokat a minőségi biztosításközvetítőket tömöríti magába, amelyek tevékenységüket, számon kérhető módon, a biztosítási alkuszok hazai és nemzetközi tevékenységének szakmai és magatartási standardjait előíró Üzleti Etikai Kódex alapján végzik. A szövetség védjegyét kizárólag e szigorú feltételeket teljesítő független alkuszok használhatják.

A Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetsége, fogyasztóvédelmi szakértő és tanácsadó céggel együttműködve, kidolgozta azt a minőségbiztosítási minősítő rendszert, melyben a szervezet alkusz- tagjai „Minősített Alkusz” fogyasztóvédelmi minősítést szerezhetnek.

A „Minősített alkusz” rendszernek két fokozata van: ARANY és GYÉMÁNT.

A Szövetség a Minősített Alkusz II. **Gyémánt fokozat** minősítési feltételeit az alábbiakban

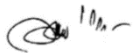
határozza meg:

- ✓ Megfelel a Megbízható Alkusszal szemben támasztott valamennyi elvárásnak;
- ✓ Adatvédelmi szabályzata jogszerű;
- ✓ Pénzmosási szabályzata megfelelő;
- ✓ Nem alkalmazott vele szemben 1 éven belül hatósági bírságot az MNB, a GVH és a NAIH sem;
- ✓ Panaszkezelése és jutalékrendszere, valamint a partner biztosítókkal kapcsolatos működése minősítésen felelt meg.

A Minősített Alkusz **Gyémánt fokozat** minősítésének alapja egy ellenőrzési lista és helyszíni, személyes ellenőrzés. Társaságunk 2015 év vége óta jogosult a gyémánt fokozatra.

Szeretnénk az Ön(ök) esetében is, mint sok más partnerünk esetében az ország egész területén, tanúbizonyságot tenni munkánk és kapcsolattartásunk kiemelkedő színvonaláról.

Üdvözlettel,


Zenkó Zorán
Ügyvezető Igazgató

Ügyfél tájékoztató

a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII.

törvény 378.§-ában előírtak szerint

1. Az Ön biztosításközvetítőjének neve:

mobil: _____ ; **e-mail:** _____

regisztrációs száma:

2. Az Ön biztosításközvetítője a Klassis Z Biztosítási Alkusz Kft. (székhely: 1054 Budapest, Hold u. 29. V. em. 2. cg: 01 09 684005, MNB eng. száma: 5/2000), mely társaság független biztosításközvetítőként jár el.
3. Felügyeleti hatósága: Magyar Nemzeti Bank 1013 Budapest Krisztina krt. 55., személyes ügyfélszolgálat: 1122 Bp., Krisztina körút 6.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777; ügyfélszolgálat: +36-80-203-776; E-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.hu
4. biztosításközvetítői tevékenységet kizárólag olyan személy végezhet, aki aktív státuszban szerepel a MNB által vezetett nyilvántartásban. A Regiszter elérhetősége: <https://intezmenykereso.mnb.hu/>
A Klassis Z Biztosítási Alkusz Kft. regisztrációs száma: 204121404020
5. A Klassis Z Biztosítási Alkusz Kft. biztosítóban minősített befolyással nem rendelkezik, illetve a Klassis Z Biztosítási Alkusz Kft.-ben semmilyen biztosító, vagy annak anyavállalata minősített befolyással nem rendelkezik.
6. Amennyiben társaságunk tevékenységével kapcsolatosan panasszal kíván élni, kérjük az alábbi elérhetőségeket vegye igénybe:

Személyesen minden munkanapon 9-17 óráig, csütörtökönként pedig 8-20 óráig a 1054 Budapest, Hold utca 29. V. em. 2.. cím alatti irodánkban.

Telefonon minden munkanapon 9-17 óráig, csütörtökön 8-20 óráig az (1)413-7800 telefonszámon.

Faxon szintén a (1)613-2235 telefonszámon.

e-mailben a panasz@klassis.hu címen. Amennyiben nem elégedett a társaságunktól kapott tájékoztatással, úgy bejelentéséről jegyzőkönyvet veszünk fel.

Amennyiben ennek ellenére Ön úgy látja, hogy szerződésének létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája keletkezett a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi Békéltető Testület

Telefon: 06/80/203-776

Postacím: 1525 Budapest Postafiók 172

e-mail: ugyfelszolgalat@mn.hu

személyesen: 1122 Bp., Krisztina körút 6.

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

Bíróság

a lakcíme szerinti illetékes bíróság

(www.birosag.hu)

Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

telefon: 06/80/203-776

Postacím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777

e-mail: ugyfelszolgalat@mn.hu

személyesen: 1122 Bp., Krisztina körút 6.,

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

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszának az Alkuszhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat. (www.birosag.hu)

7. Az Alkusz szakmai tevékenysége során okozott kár és a felmerült sérelemdíj megfizetésének biztosítására a Bit. 403.§-ában előírt felelősségbiztosítással rendelkezik az Allianz Hungária Biztosító Zrt-nél.
8. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a Klassis-Z Kft. nem jogosult biztosítónak járó összeget átvenni az ügyféltől, illetve a biztosítótól az ügyfél részére járó összeget sem.
9. Az Alkusz biztosítási szerződéskötés esetén közvetett díjazásban részesül a Biztosítótól. A biztosítási díj magában foglalja a javadalmazást. Az Alkusz külön megállapodás keretén belül jogosult lehet közvetlen díjazásra is.

Mire kell figyelnie a biztosítási szerződésének megkötésével kapcsolatban?

Szerződéskötés előtt

1. Gondolja végig, hogy milyen biztosítási védelemre van szüksége?
 - a. Milyen kockázatra szeretne biztosítást kötni?
 - b. Mekkora összeget tud rá áldozni akár hosszú távon?
2. Tájékozódjon az Ön igényeinek megfelelő biztosítási termékek palettájáról.
3. Figyeljen a részletekre! Az ajánlott biztosítási termékek részleteit vesse össze.

Biztosítási ajánlattételkor

1. Miután kiválasztotta a biztosítási terméket, fontos, hogy megismerje a szerződési feltételeket. Például:
 - a. Mire/Kire terjed ki a biztosítás?
 - b. Milyen feltételeknek kell teljesülniük a szolgáltatás nyújtásához?
 - c. Milyen károkra vonatkozik a biztosítás? Van-e Önrész?
 - d. A biztosítási díjat egyszeri alkalommal, vagy rendszeresen kell fizetni?
 - e. Szüneteltethető-e a díjfizetés? Ha igen milyen következményekkel?
 - f. Milyen következményei vannak a késedelmes díjfizetésnek?
2. Ne feledje, hogy a független biztosításközvetítő által közvetített ajánlat csak a biztosítóba érkezést követően számít ajánlatnak a biztosítónál.

Szerződéskötés után

1. Ellenőrizze biztosítási kötvényét, hogy az igényeinek megfelelő adatokkal jött létre.
2. Fontos a megfelelő díjfizetés. Ha nem kapott csekket, azt jelezze a biztosítónak, mivel a csekk hiánya nem mentesít a díjfizetés alól.
3. Díjnemfizetés esetén a szerződés megszűnhet. Hosszabb időszak lehet, általában 2-3 hónap hogy a szerződés megszűnik, ez az időszak a hátralék rendezésére kikötött idő, amíg a biztosító kockázatban áll és ezért díjat kérhet. Az erre az időszakra vonatkozó díjat a biztosító utólag még 5 évig követelheti. Figyeljen oda, hogy a szerződési feltétel szerint mikor és meddig van kockázatban!
 - a. Kérheti írásban a biztosítót a kockázatviselés helyreállítására, feltéve hogy a korábban esedékessé vált biztosítási díjat megfizetik.
4. Ha szerződést érintő vagy a kapcsolattartási adatai változnak, akkor azokat mihamarabb jelezze a biztosítónak, illetve független biztosításközvetítőjének. A bejelentést igazoló dokumentumot őrizze meg a későbbi problémák elkerülése végett.
5. Gyűjtse az elszámolásokat, biztosítótól érkező tájékoztató leveleket.
6. Amennyiben a szerződéssel kapcsolatban nem tartja megfelelőnek a tájékoztatást, vagy az elszámolást tegyen panaszt a biztosítónál.

Alkuzi megbízás felmondása

1. A szerződés megszűnik a következő esetekben:
 - írásbeli közös megegyezéssel,
 - felmondással, a másik félhez intézett egyoldalú nyilatkozattal a szerződés létrejöttének megfelelő módon. A felmondási idő 30 nap.
 - bármely Fél egyoldalú jognyilatkozattal történő elállásával, amennyiben az egyoldalú elállásra jogszabály vagy a szerződés alapján lehetőség van,
 - a Társaság jogutód nélküli megszűnésével, kivéve, ha a szerződést is tartalmazó állomány átruházására a jogutód nélküli megszűnést megelőzően sor kerül.
2. A megbízási szerződés felmondásáról az Ügyfél értesíteni köteles a vele szerződéses viszonyban álló Biztosítót.

I. számú melléklet

Megbízási szerződés felmondása

A KLASSIS-Z Kft.-vel kötött biztosítási alkuszi megbízási szerződés(ek)
felmondására szolgáló nyilatkozat.

Név:

Cím:

Telefonszám:

E-mail cím:

Nyilatkozom, hogy napján az alábbi biztosítás(ok)ra vonatkozó, a KLASSIS-Z Kft. (1054 Budapest, Hold utca 29. V. em. 2.) és köztem kötött megbízási szerződést ezennel a szerződés egészére nézve felmondom, és semmisnek tekintem.

BIZTOSÍTÓ	MÓDOZAT	SZERZŐDÉS/KÖTVÉNYSZÁM

A fentiekre tekintettel kérem a felmondás jogkövetkezményeinek tudomásulvételét.

Budapest,

(ügyfél aláírása)

Panaszkezelési Kisokos

Biztosítási tevékenységgel, szolgáltatással kapcsolatos kifogása, panasa esetén először közvetlenül a biztosításközvetítőnek vagy a biztosító társaságnak kell jelezni a problémát lehetőség szerint közösen keresve a problémát. Csak ennek eredménytelensége esetén érdemes további fórumokhoz fordulni.

A panasz szolgáltató általi kezelésének módjáról, az eljárás menetéről és a határidőkről legegyszerűbben a pénzügyi szolgáltató honlapján vagy irodájában elhelyezett **panaszkezelési szabályzatból** informálódhat.

A szolgáltató panaszkezelési eljárása törvény alapján **térítésmentes**.

Általános tudnivalók:

Hogyan tehetünk panaszt?



1. személyesen:

Szóbeli panasz esetén – ha az ügye azonnal nem oldható meg – a szolgáltató **jegyzőkönyvet** vesz fel, melynek másolatát átadja, vagy elküldi az Ön részére.

2. telefonon:

A telefonon tett panaszáról hangfelvétel készül, melyet az intézmény köteles öt évig megőrizni. Kérésére a hangfelvétel visszahallgatható, továbbá arról térítésmentesen jegyzőkönyvet kérhet.

3. e-mailen, levélben, faxon:

A panasz szolgáltató által megadott címekre küldheti meg. Az Ön biztonsága érdekében javasolt a tértivevényes feladás.

Ügye mihamarabbi kivizsgálása érdekében érdemes panaszához a **kifogásait alátámasztó iratokat** is csatolni.

Ha az adott pénzügyi szolgáltatóval szemben több, különböző jellegű kifogásunk is felmerült, panasztételkor ezeket érdemes külön jelezni, mivel az egyes bejelentéseket a szolgáltató egyenként vizsgálja és válaszolja meg.

A panasz szolgáltató a panasztételt v. a panasz beérkezését követő **30 naptári napon** belül köteles pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott írásbeli választ adni, és azt megküldeni.

Elutasítás esetén:

Amennyiben a panasz szolgáltató elutasította a panaszát, vagy az indoklással nem ért egyet az alábbi lehetőségei vannak:

Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi központ

abban az esetben, ha:

- a. a benyújtott panaszra 30 napon belül nem kapott választ
- b. ha a válasz nem érdemi vagy nem teljes körű, illetve az intézmény a panaszt nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki.
- c. ha a szolgáltató válasza alapján egyéb jogsértést feltételezünk

Írásbeli, saját kezűleg aláírt, vagy az Ügyfélkapun keresztül, vagy a kormányablakokhoz benyújtott kérelemmel fordulhat az MNB-hez. Erre a jogsértés bekövetkezését követő 5 éven belül van lehetőségünk. A beadvánnyal kapcsolatban a beérkezéstől számított 3 hónapon belül várható a válasz.

Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

A PBT feladata a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött – szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – tárgyú jogviszony létrejöttével, szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése.

abban az esetben, ha:

- a. rendelkezünk-e élő szerződéssel
- b. szerződés felmondására jogszerűen került-e sor
- c. jogos-e a pénzügyi szolgáltató velünk szemben fennálló követelése
- d. szolgáltató a magatartásával szerződésszegést követett-e el

Írásbeli, saját kezűleg aláírt kérelmet nyújthat be. Előnye a hagyományos bírósági eljárásokhoz képest, hogy a PBT eljárása során eljárási díj, illetve illeték nem terheli a fogyasztót. Az eljárás a megindulását követő 90 napon belül lezárul. Indokolt esetben ezt a határidőt a PBT elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja.

Polgári Peres Bíróság

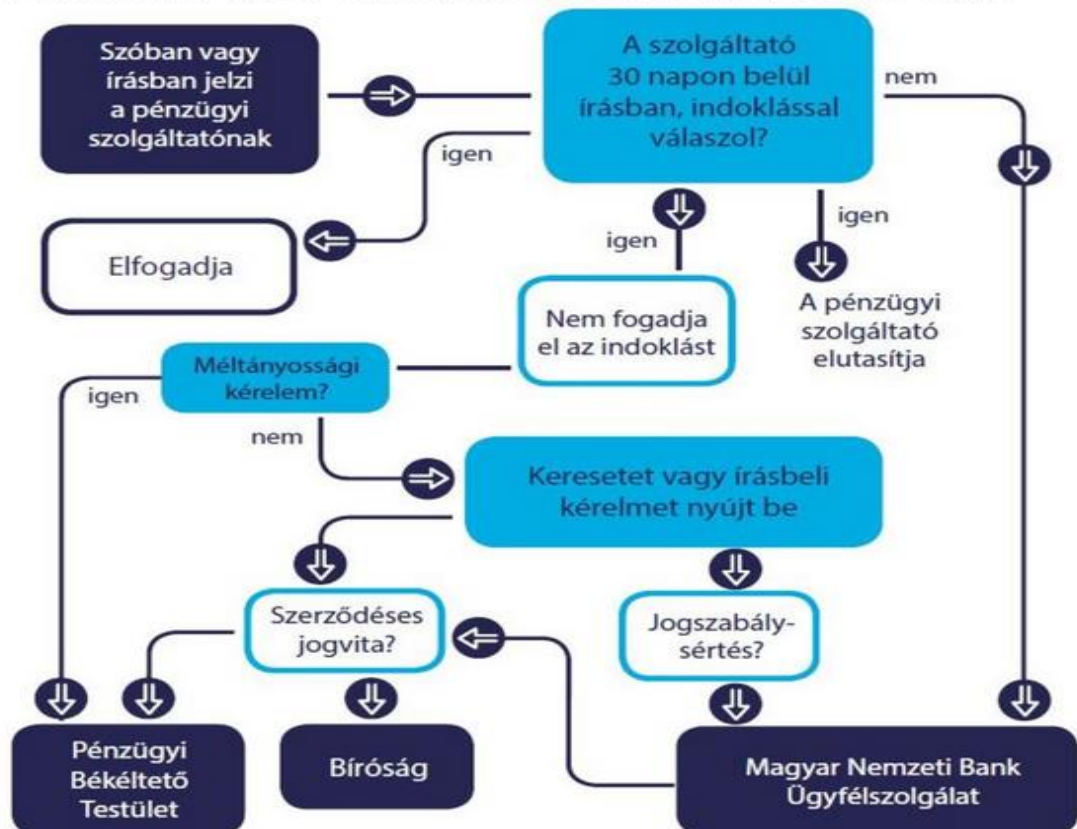
Bármely jogsértés esetén fordulhat. Amennyiben vitarendezési fórumként elsőként a bíróságot választjuk, akkor azt követően nem lehet igénybe venni a PBT eljárást.

További információk:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

<https://mnb.hu/letoltes/penzugyi-panasz.pdf>

PANASZA VAGY MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELME VAN?



Amennyiben velünk kapcsolatosan panaszt kíván tenni az alábbi elérhetőségek egyikén van lehetősége:

Személyesen minden munkanapon 9-17 óráig , csütörtökön 8-20 óráig a 1054 Budapest, Hold utca 29. V. em. 2. alatti irodánkban.

Telefonon minden munkanapon 9-17 óráig, csütörtökön 8-20 óráig az (1)413-7800 telefonszámon.

Faxon szintén a (1)613-2235 telefonszámon.

e-mailben a panasz@klassis.hu címen.

Amennyiben ennek ellenére Ön úgy látja, hogy panaszát nem kezeltük megfelelően, jogsabálysértés esetén a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat, az alábbi elérhetőségeken:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

telefon: 06/80/203-776

Postacím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

személyesen: 1122 Bp., Krisztina körút 6., megyeszékhelyeken: kormányablak, pénzügyi tanácsadó irodák <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak>

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

Vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, ugyanúgy mint a fogyasztónak nem minősülő ügyfél. (www.birosag.hu)

Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

Szerződéssel kapcsolatos egyedi jogviták esetén a Pénzügyi Békéltető Testület jár el. Elérhetőségek:

Pénzügyi Békéltető Testület

Telefon: 06/80/203-776

Postacím: 1525 Budapest Postafiók 172

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

személyesen: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

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

Adatvédelmi Kisokos

A KLASSIS-Z Kft. munkatársai elkötelezettek amellyel, hogy ügyfeleik információk önrendelkezési jogát tiszteletben tartás. A KLASSIS-Z Kft. a személyes adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonságtechnikai és szervezeti intézkedést, melyek az adatok biztonságát garantálják.

Tájékoztatjuk, hogy a KLASSIS-Z Kft. a feladatai ellátásához az ügyfelei azon személyes adatait, pénzügyi titkait jogosult kezelni, amelyek a közvetített szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. Az adatkezelés célja csak az adott szerződéshez megkötéséhez, módosításához, állományba tartásához, a szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges vagy az adott biztosítási termékre vonatkozó törvényen meghatározott egyéb cél lehet. Érintettnek minősül minden olyan személy, aki az adott szerződésben félként, egyéb jogosultként vagy kötelezettként szerepel. A személyes adatokat a létrejött jogviszony fennállásának idején, vagy azon időtartam alatt kezelheti, ameddig az adott jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető. A KLASSIS-Z Kft., mint közvetítő a létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének megfiúlásával kapcsolatban igény érvényesíthető. Társaságunk köteles az érintett ügyfelet kérésére tájékoztatni az adatkezelési nyilvántartásban tárolt saját adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről, székhelyéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatait. Társaságunk az ügyfél által kezdeményezett adathelyesbítéseket a nyilvántartásaiban átvezetni köteles. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve az érintett szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.

Jelen KISOKOS a www.klassis.hu/dokumentumtar oldalon található adatvédelmi szabállyal együtt értelmezhető.

