

Panaszkezelési Tájékoztató

A www.cherrisk.com online platformon (a továbbiakban: **CHERRISK Online Platform**) lehetőség nyílik CHERRISK biztosítási szerződésekkel kapcsolatos műveleteket (például díjkalkuláció, szerződéskötés, kárrendezés stb.), illetve egyéb, a CHERRISK közösséghez kapcsolódó tevékenységeket végezni (például blogot olvasni, jótékony célt javasolni, álláshirdetésre jelentkezni stb.).

Az egyes tevékenységekre azok típusától függően eltérő panaszkezelési előírások vonatkoznak, amelyeket az alábbiakban részletezünk. Megköszönjük, ha panaszbeadványodon feltünteted (a „panasz” szót), de ne aggódj, ha ezt elfelejted, törvényi kötelezettségünkől fakadóan a megfelelő csatornára fogjuk terelni panaszodat és a vonatkozó jogszabályok által előírt határidőn belül mindenképpen kivizsgáljuk azt.

Biztosítási szerződésekkel kapcsolatos panaszkezelés

Amennyiben a **CHERRISK Online Platformon**, vagy a CherryHUB Scale 55150 Kft. (a továbbiakban: **Ügynök**) által végzett egyéb távértékesítési csatornán (például telesales) keresztül az ajánlattételre, illetve a biztosítási szerződés megkötésére kerül sor, úgy a panaszkezeléssel kapcsolatos rendelkezésekre CHERRISK Balesetbiztosítás és CHERRISK Lakásbiztosítás esetén az UNIQA Biztosító Zrt. (székhelye: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74., a továbbiakban: **UNIQA HU**) www.uniqa.hu oldalon elérhető Panaszkezelési Szabályzata, míg a CHERRISK utasbiztosítások esetén az UNIQA Versicherung AG (székhelye: Liechtenstein, 9490 Vaduz, Austrasse 46., a továbbiakban: **UNIQA LI**) www.uniqa.li oldalon elérhető Panaszkezelési Szabályzata az irányadó, tekintettel arra, hogy biztosítási szerződések vonatkozásában a létrejövő biztosítási jogviszony a Biztosító és közötted jön létre. Az UNIQA HU és az UNIQA LI a továbbiakban együttesen Biztosítók. Az Ügynök függő biztosításközvetítő ügynöke a Biztosítóknak.

A CHERRISK márkanév alatt kínált biztosítási termékeket az egyes biztosítóra lebontva az alábbi táblázatban láthatod:

| | |
|----------------------------------|---|
| CHERRISK Balesetbiztosítás | UNIQA Biztosító Zrt. (UNIQA HU) |
| CHERRISK Lakásbiztosítás | 1134 Budapest Róbert Károly körút 70-74. Magyarország |
| | cégjegyzékszám: 01-10-041515 adószám: 10456017-4-44 |
| CHERRISK Utasbiztosítás | UNIQA Versicherung AG (UNIQA LI) |
| CHERRISK Belföldi Utasbiztosítás | Austrasse 46. 9490 Vaduz Liechtenstein |
| CHERRISK Útlemondás biztosítás | |
| | cégjegyzékszám: FL-0001.522.928-1 adószám: 1522928 |

Tekintettel arra, hogy a Biztosítók külön-külön kiszervezési megállapodás értelmében a panaszkezelési tevékenységgel az Ügynököt bízták meg, így minden CHERRISK termékkel kapcsolatos kifogásaidat, panaszodat a Biztosítók vagy az Ügynök magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan az alábbiak szerint jelentheted be:

1. **Személyesen írásban vagy szóban a CHERRISK Ügyfélszolgálatán:** (1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.); ügyfélfogadási időben (hétfő-szerda 8.00-16.30, csütörtök 8.00-20.00, péntek 8.00-16.30);
2. **Elektronikus úton a** panasz@cherrisk.com e-mail címen);
3. **Telefonon**
 - az Ügynök Customer Care-én keresztül a +36 80 82 8200 telefonszámon, nyitvatartási időben (hétfő-szerda 8.00-16.30, csütörtök 8.00-20.00, péntek 8.00-16.30);
4. **Telefax** útján a +36 1 491 8906 számon;
5. **Levélben** az alábbi címen: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.

Függetlenül attól, hogy a CHERRISK utasbiztosítások esetén a liechtensteini székhelyű UNIQA LI a kockázatviselő, ugyanúgy jogosult vagy a fenn megnevezett elérhetőségeken keresztül magyar nyelven bejelentést tenni, ügyet intézni.

Jogorvoslat a Biztosítók panaszkezelésével szemben:

TERMÉSZETES SZEMÉLYEK

Amennyiben panaszodat a Biztosítók elutasítják vagy a panaszod kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelik **és** amennyiben panaszod a biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével, továbbá szerződészegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, akkor a következő lehetőségeid vannak jogorvoslatot kérni:

- a) A **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (továbbiakban: PBT, székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 55., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina körút 6., levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172., telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbt.hu, internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu) fordulhatsz. Tájékoztatunk, hogy a Biztosítók a PBT eljárása vonatkozásában általános alávetési nyilatkozatot nem tettek. Tájékoztatjuk, hogy a PBT a biztosító alávetési nyilatkozata hiányában is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, amennyiben a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.
- b) A Polgári Perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz** fordulhatsz.

Amennyiben panaszod kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelik **és** amennyiben a Biztosítók a Magyar Nemzeti Bankról (a továbbiakban: MNB) szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNBtv.) fogyasztóvédelmi rendelkezése megsértésének kivizsgálására irányuló panaszt elutasították, az **MNB Ügyfélszolgálatának** (székhely: 1122 Budapest, Krisztina körút 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbt.hu, internetes elérhetőség: www.mnb.hu/fogyasztovedelem) fogyasztóvédelmi eljárását kezdeményezheted.

Amennyiben kéred, költségmentesen eljuttatjuk számodra a PBT, és/vagy az MNB eljárásának megindításához szükséges formanyomtatványt, amit a <https://www.uniqa.hu/panaszbejelentés> honlapon is letölthetsz.

Amennyiben az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkezel, mint a Biztosítóval szerződést kötő személy és az 524/2013/EU rendelet 4. cikk (1) bekezdés a) pontja értelmében fogyasztónak minősülsz, a Biztosítóval elektronikus úton megkötött szerződéseivel összefüggésben felmerülő pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli, a PBT közreműködésével történő rendezését az Európai Bizottság által létrehozott online vitarendezési platformon (<http://ec.europa.eu/odr>) keresztül is kezdeményezheted.

NEM TERMÉSZETES SZEMÉLYEK (PÉLDÁUL CÉGEK)

Nem természetes személyek csak bírói úton emelhetnek kifogást a Biztosítók panaszkezelése ellen.

A www.cherrisk.com online platformmal vagy a GO applikációval kapcsolatos panaszok

Amennyiben panaszod nem a biztosítási szerződésre vagy annak megkötésére vonatkozik (hanem például a Platform használatával, a CHERRISK közösséggel kapcsolatos), azt az Ügynök fogja elbírálni. Ezekre a panaszokra a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § rendelkezése alkalmazandó.

Kifogásaidat, panaszodat ez esetben az alábbiak szerint jelentheted be:

1. **Elektronikus úton** (panasz@cherrisk.com e-mail címen);
2. **Telefonon** az Ügynök Customer Care-én keresztül a 06 80 82 8200 telefonszámon, nyitvatartási időben (hétfő-szerda 8.00-16.30, csütörtök 8.00-20.00, péntek 8.00-16.30);
3. **Levélben** az Ügynök székhelyén (1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.).

A szóbeli panaszod azonnal megvizsgálásra – és amennyiben lehetséges – azonnal orvoslásra kerül. Amennyiben a panaszod kezelésével nem értesz egyet, vagy a panaszod azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyv készül. A szóbeli panaszról készült jegyzőkönyv másolatának egy példányát átadjuk részedre. Telefonon közölt panasz esetén a panasz jegyzőkönyve az arra adott, indoklással ellátott válasszal együtt kerül megküldésre részedre.

Az Ügynök a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig megőrzi.

Az írásbeli panaszt az Ügynök a beérkezését követően 30 naptári napon belül megvizsgálja. A hozott érdemi döntést tartalmazó válasz tartalmazza a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményét, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedést, illetve a panasz elutasítása esetén annak indokát. A kivizsgálás eredményéről pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott válaszelevelet kapsz. A panasz kivizsgálása valamennyi vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszod elutasítása esetén jogosult vagy panasszal fordulni a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheted.

- a) Az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról.
- b) Az Ügynök székhelye szerint illetékes Budapesti **Békéltető Testület** elérhetőségei:

Honlap: <https://bekeltet.bkik.hu/>

Cím: 1016 Budapest, Krisztina körút 99. I. em. 111.;

Postacím: 1253 Budapest, Pf.: 10.; Telefonszám: 06 1 488 21 31; Faxszám: 06 1 488 21 86;

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu.