Általános Ügyfél-Tájékoztató

A CLB Független Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság Ügyfelei részére

I.

A CLB Független Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban úgy is, mint: CLB) általános adatai:

Cégnév:	**CLB Független Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság**
Rövidített elnevezés:	CLB Kft.
Nyilvántartást vezető cégbíróság:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cégjegyzékszám:	Cg. 01-09-262898
Gazdálkodási forma:	Korlátolt felelősségű társaság
Cégjegyzékbe bejegyezve:	1994.09.08.
Székhely:	1065 Budapest, Bajcsy-Zs. út 21.
Telephely:	1051 Budapest, Október 6. u. 4.
Fióktelepek:	2700 Cegléd, Árpád utca 21. A. ép. fsz. 4. 3530 Miskolc, Nagy Imre utca 17/d.
Elérhetőségek:	https://www.clb.hu/kapcsolat/elerhetoseg
Panaszkezelés:	https://www.clb.hu/magunkrol „Panaszkezelés” pont szerint

CLB biztosítja, hogy az ügyfél a CLB magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) magával a CLB-vel, közvetlenül, a panaszkezelési szabályzat előírásai szerint közölhesse.

II.

Felügyeleti nyilvántartást vezető szerv, a CLB szakmai tevékenysége felügyeletét ellátó szerv:

Magyar Nemzeti Bank (MNB vagy Felügyelet), https://www.mnb.hu/

A CLB Független Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság biztosítási alkuszi tevékenységét a(z) számú 106/1993. engedély alapján végzi.

A felügyeleti nyilvántartás adatai:

Név	**CLB Független Biztosítási Alkusz Kft.**
Törzsszám	10828845
Székhely cím	1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 21.
Intézmény típus	Biztosítási alkusz
Jogi státusz	Aktív
Nyilvántartási szám	204121401016
Tevékenység helye	HU-Magyarország
Tevékenység jellege	Független közvetítő

A fenti felügyeleti nyilvántartás adatait az ügyfelek az alábbi módokon ellenőrizhetik: https://intezmenykereso.mnb.hu/

A CLB tevékenyégével kapcsolatban az ügyfelek panasszal élhetnek a Magyar Nemzeti Banknál az alábbi elérhetőségeken:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

- **Székhely:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.
- **Telefon:** +36 80 203 776
- **E-mail:** ugyfelszolgalat@mnb.hu
- **Levélcím:** 1534 Budapest BKKP Postafiók 777.
- **Web:** https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz

A Magyar Nemzeti Bank lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy a közzétett elektronikus űrlap kitöltésével és az ügyfélkapun keresztül történő benyújtásával elektronikus ügyintézést kezdeményezzenek:
https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok/elektronikus-ugyintezes

Az ügyfelek kezdeményezhetik a Pénzügyi Békéltető Testület eljárást is, a Magyar Nemzeti Bank által közzétettek szerint: https://www.mnb.hu/bekeltetes

Magyar Nemzeti Bank általános tájékoztatása pénzügyi panasz esetére: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van

Az ügyfelek a CLB – vel szembeni esetleges igényeiket a Polgári Perrendtartás (Pp.) rendelkezéseinek megfelelően, polgári perben is érvényesíthetik a CLB-vel szemben.

III.

A CLB minősített befolyással biztosítóban nem rendelkezik.

Biztosító vagy biztosító anyavállalata a CLB Kft-ben minősített befolyással nem rendelkezik.

A CLB az Allianz Hungária Zrt.-nél rendelkezik alkuszi szakmai felelősségbiztosítással, a CLB szakmai tevékenysége során okozott kárért vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért, a felelősségbiztosítás szabályai szerint, az Allianz Hungária Zrt. biztosító áll helyt.

A szakmai felelősségbiztosítás kötvényszáma: 324346878

IV.

A CLB független biztosításközvetítőként jár el, melynek keretében a biztosítási termékek teljes körének közvetítésére van jogosultsága.

A CLB a megbízás alapján közvetített biztosítási szerződés (biztosítás) után a biztosítótól javadalmazásban részesül, közvetett díjazás keretében, ezért a biztosítás díja a biztosítótól származó - biztosítónként eltérő mértékű - közvetett díjazást tartalmaz, amely a közvetett díjazásból - biztosítónként eltérő mértékű - díjazásban részesül a CLB megbízottja, aki a közvetítésben közreműködik.

A CLB a biztosítási díj meghatározott részét képező közvetett díjazásban attól a biztosítótól részesül, amely a megbízás szerinti közvetítéssel létrejött biztosítási szerződésben a biztosítási kockázatot elvállalja.

A CLB által üzemeltetett weboldalon az ügyfél által online megkötött utasbiztosítás esetében az ügyfél által fizetendő díj az utasbiztosítás díján kívül 200 Ft közvetlen alkuszi díjazást is tartalmaz, amely közvetlen alkuszi díjazás megfizetésétől a CLB minden esetben eltekint (azt nem számolja bele a díjba), amennyiben az ügyfél a saját CLB Ügyfélkapujából kezdeményezte és fejezte be az utasbiztosítás online megkötését. Ha a biztosító már kiállította a biztosítás kötvényét, akkor a 200 Ft közvetlen alkuszi díjazás megszolgáltnak tekinthető, így annak törlése vagy utólagos visszatérítése nem lehetséges.
A CLB Ügyfélkapu elérhetősége: https://ugyfelkapu.clb.hu/

A CLB jogosult arra, hogy a biztosítási termék közvetítése során az ügyféltől díjat vagy díjelőleget vegyen át, az adott biztosítási terméktől függően pedig jogosult arra is, hogy a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget korlátozás nélkül vagy az adott biztosítás szerinti korlátozással átvegye.

Biztosítási alkuszi tevékenységének keretei között CLB előkészíti a biztosítási szerződés megkötését. Tevékenysége kiterjedhet a megbízó képviseletében a szerződés megkötésére, a megbízó igényeinek érvényesítésében történő közreműködésre. A biztosító ez irányú hozzájárulása esetén, az ügyfél megbízásából jogosult a biztosítási díj átvételére, valamint a biztosító hozzájárulása vagy az ügyfél felhatalmazása alapján a kockázat felmérésében, a szerződésből eredő jogok és kötelezettségek teljesítésében és lebonyolításában való közreműködésre.

CLB a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során köteles kielégítő mennyiségű, a piacon hozzáférhető biztosítási szerződést elemezni.

A biztosítási szerződés megkötése előtt CLB köteles az ügyfél tájékoztatása alapján pontosítani az ügyfél igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a közvetítő által a biztosítási termékkel összefüggésben adott szaktanácsot alátámasztják.

CLB - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a biztosítási szerződés megkötését megelőzően és bármely, a tájékoztatásban szereplő adat változása esetén a szerződés módosításakor és megújításakor köteles az ügyfél részére a kötelezettségvállalás tagállamának hivatalos nyelvén vagy az ügyféllel történő megállapodásban kikötött más nyelven írásban tájékoztatást adni:

a) a biztosításközvetítést végző természetes személy nevéről, valamint azon gazdálkodó szervezet cégnevéről, székhelyéről, amelynek keretében, illetve megbízásából a biztosításközvetítést végzi és felügyeleti hatóságának megjelöléséről,

b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet,

c) arról, hogy rendelkezik-e minősített befolyással az adott biztosítóban,

d) az adott biztosító vagy az adott biztosító anyavállalata rendelkezik-e minősített befolyással a biztosításközvetítőben,

e) a panasztétel lehetőségéről és annak elbírálására jogosult szervekről,

f) arról, hogy a szakmai tevékenysége során okozott kárért vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért ki áll helyt,

g) arról, hogy független biztosításközvetítőként jár el,

h) arról, hogy milyen biztosítási termék terjesztésére van jogosultsága,

i) arról, hogy a biztosítási termék közvetítése során az ügyféltől díjat vagy díjelőleget átvehet-e,

j) arról, hogy a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget átvehet-e, és ha igen, annak esetleges összegszerűségi korlátairól,

k) mindarról, amit a mindenkori hatályos jogszabályok kötelezően előírnak.

A tájékoztatást azon személyek részére kell teljesíteni, akik a biztosítási (viszontbiztosítási) szerződés létrejötte esetén a biztosított (viszontbiztosított) vagy a biztosítóval szerződő fél pozíciójába kerülnek.

Életbiztosítási szerződés megkötése előtt - az olyan megtakarítási elemet nem tartalmazó, tisztán kockázati életbiztosítások kivételével, amelyeket pénzügyi intézmény az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatással összefüggésben javasolt, vagy amelyeknek a biztosítási összege nem haladja meg az egymillió forintot - a biztosító köteles felmérni, illetve legalább az ügyfél által megadott információk alapján pontosítani az ügyfél igényeit. Azon életbiztosítási szerződések esetében, amelyek megkötése előtt igényfelmérést kell készíteni, a biztosító köteles az igényfelmérés, illetve igénypontosítás alapján a termékismertetőt is átadni.

A biztosítónak és CLB-nek a kötelezettségvállalás tagállamának hivatalos nyelvén - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a biztosítási szerződés megkötése előtt, bizonyítható és azonosítható módon, közérthető, egyértelmű és részletes írásbeli tájékoztatást kell adnia a szerződést kötni kívánó ügyfél részére a biztosító, a CLB főbb adatairól (a társaság neve, székhelye, jogi formája és címe, székhely államának és felügyeleti hatóságának megjelölése, fióktelep útján kötött biztosítási szerződés esetén annak címe) és a biztosítási szerződés jellemzőiről. Ezen tájékoztatás az ügyféllel történő megállapodásban kikötött más nyelven is történhet. A biztosítónak a szerződő féllel szembeni tájékoztatási kötelezettsége irányadó a szerződés tartama alatt a fenti adatokban bekövetkezett változások esetében is. A biztosítási szerződésre vonatkozó tájékoztatás jellemzőit a Bit. mindenkori hatályos szabályi tartalmazzák.

A biztosítási szerződésre vonatkozó írásos tájékoztatásnak legalább a következőket kell tartalmaznia:

1) a biztosítási időszakot és tartamot;

2) a kockázatviselés kezdetét;

3) a biztosítási eseményt;

4) a díjfizetés, díjmódosítás módját, idejét, lehetőségét az alapbiztosításra és a kiegészítő kockázatokra, továbbá arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a biztosításközvetítő jogosult-e, és ha igen, akkor milyen korlátozásokkal az ügyféltől biztosítási díjat átvenni, továbbá jogosult-e a biztosítótól az ügyfélnek járó összeg kifizetésében közreműködni;

5) a biztosító szolgáltatásait, azok teljesítésének módját, idejét és a választható lehetőségeket;

6) a szerződés megszűnésének eseteit;

7) a szerződésfelmondás feltételeit;

8) a biztosító mentesülésének feltételeit, az alkalmazott kizárásokat;

9) az értékkövetés módját, mértékét;

10) a többlethozam visszajuttatásának mértékét és módját;

11) a Bit. 159. § (1) bekezdésre vonatkozó tájékoztatást, továbbá a panasz - annak jellege szerint - a Felügyelethez vagy a békéltető testületekhez való előterjesztésének lehetőségét (a székhely, telefonos és internetes elérhetőség, valamint a levelezési cím feltüntetésével), illetve tájékoztatást a bírói út igénybevételének lehetőségéről;

12) harmadik országbeli biztosító fióktelepével kötött szerződés esetén azt, hogy jogvita esetén mely ország bírósága jár el, milyen anyagi és eljárási jogszabályok alkalmazásával, továbbá az eljárás nyelvének meghatározását;

13) azon szervezetek felsorolását, amelyeknek a biztosító az ügyfelek adatait, a Bit. 135-142. § és a Bit. 147-151. § rendelkezései alapján továbbíthatja;

14) a szerződésre irányadó jog megjelölését vagy természetes személlyel kötendő nem-életbiztosítási szerződés esetén a szerződésre irányadó jog vonatkozásában - amennyiben az a felek által választható - a jogválasztás lehetőségét és a biztosító által irányadó jogként alkalmazni javasolt jog megjelölését;

15) kölcsönös biztosító egyesületeknél a szükségessé váló pótlólagos befizetési kötelezettség előírását, illetve a szolgáltatás csökkentése tekintetében a szabályzatra való hivatkozást;

16) a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást művelő kölcsönös biztosító egyesület esetében a szükségessé váló pótlólagos befizetési kötelezettség tekintetében a szabályzatra való hivatkozást;

17) életbiztosítás esetén a szerződésre vonatkozó adózással kapcsolatos szabályokat;

18) életbiztosítási szerződés esetén mekkora és milyen jogcímen merül fel az a költség, amit a biztosító a szerződő által befizetett első vagy egyszeri díjból a szerződés 30 napon belüli felmondása esetén visszatart;

19) életbiztosítási szerződés esetén a biztosító vállal-e tőke-, illetve hozamgaranciát;

20) befektetési egységhez kötött életbiztosítás esetén a Bit. 127. §-ban meghatározott eszközalap felfüggesztéssel és szétválasztással kapcsolatos részletes szabályokat.

Azon életbiztosítási szerződések esetében, amelyek megkötése előtt igényfelmérést kell készíteni, a biztosító és CLB köteles – az általános tájékoztatási kötelezettségen túl - az igényfelmérés, illetve igénypontosítás alapján legkésőbb a biztosítási kötvénnyel egyidejűleg a Bit. mindenkori hatályos szabályai szerinti szerinti termékismertetőt is igazolható módon átadni.

Az életbiztosítási termékismertető minimális tartalma:

1) Annak rövid indokolása, hogy az igényfelmérés, illetve igénypontosítás alapján miért az adott
   A. szolgáltatású,
   B. tartamú, és
   C. biztosítási összegű

   biztosítás megkötésére tesznek javaslatot.

2) Annak bemutatása a 3. pontban meghatározott módon, hogy a megkötni javasolt életbiztosítás tartama alatt - 1. és 2. életbiztosítási ágazatba tartozó biztosítás esetében a tartam végéig, illetve határozatlan tartamú biztosítás esetén legalább 20 évig, 3. életbiztosítási ágazatba tartozó biztosítás esetén a tartam végéig, de legfeljebb 5 évig, feltéve, hogy a biztosítási szerződés a visszavásárlást, illetve a díjmentes leszállítást lehetővé teszi - minden évre nézve a biztosítási év első napján mekkora az adott biztosítási szerződésre:
   A. a visszavásárlási érték,
   B. a díjmentes leszállítás értéke.

3) A visszavásárlási, illetve a díjmentes leszállítási érték meghatározásánál az alábbiak szerint kell eljárni:

   3.1. A szerződő figyelmét fel kell hívni, hogy az alábbi pontokban foglaltak szerint bemutatott adatok - figyelemmel arra, hogy részben feltételezéseken alapulnak - tájékoztató jellegűek.
   3.2. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy a befektetett egységek értéke csökkenhet, illetve növekedhet. Ezzel összefüggésben tájékoztatni kell az ügyfelet arról is, hogy a biztosítási szerződésben rögzített tőkegarancia vagy tőke- és hozamgaranciára vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően az egységek értékének változásából eredő kockázatot ki viseli.
   3.3. Rendszeres díjas biztosítás esetén a biztosítási év elején a díjfizetés időpontja előtti állapotot kell figyelembe venni.
   3.4. Azzal a feltételezéssel kell élni, hogy a biztosítás főbb jellemzői (biztosítási díj, biztosítási összeg, különböző elvonások stb.) a tartam során nem változnak, kivéve a szerződésben előre meghatározott változást.
   3.5. Befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén a 3.4. pontban foglaltak figyelembevételén túl azzal a feltételezéssel is élni kell, hogy a befektetett egységek értéke nem változik. Amennyiben a biztosító tőkegaranciát vagy tőke- és hozamgaranciát vállal, a visszavásárlási értéket ennek figyelembevételével kell megállapítani.
   3.6. Technikai kamatlábbal nem rendelkező, az 1. és 2. életbiztosítási ágazatba tartozó biztosítások esetén - értelemszerű módosításokkal - a 3.5. pontban foglaltaknak megfelelően kell eljárni.

4) A határozott idejű kockázati életbiztosítások kivételével, amennyiben a biztosító az életbiztosítási termékismertetőben számokat közöl a biztosítási szerződésben rögzített kifizetéseken túli esetleges kifizetések összegéről, akkor olyan mintaszámítást kell levezetnie, amely a potenciális kifizetést három különböző kamatlábbal számolva tünteti fel. A biztosítónak egyben világos és érthető módon tájékoztatnia kell a szerződőt arról is, hogy a mintaszámítás csupán fiktív feltételezésen alapuló számítási modell, amelynek alapján a szerződő semmiféle szerződéses igényt nem támaszthat.

A biztosító és CLB a tájékoztatást elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az ügyfél számára folyamatosan és könnyen elérhető módon elektronikus úton is köteles elérhetővé tenni. Ha a biztosító elfogadó nyilatkozatát minősített tanúsítvány igazolja, a biztosító köteles a tájékoztatót az ügyfél számára folyamatosan és könnyen elérhető módon elektronikus úton hozzáférhetővé tenni. A tájékoztatónak és a biztosítási szerződési feltételeknek figyelemfelhívásra alkalmas módon kell tartalmaznia a biztosító mentesülésének a szabályait, a biztosító szolgáltatása korlátozásának a feltételeit, a biztosítási szerződésben alkalmazott kizárásokat, valamint minden, a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérő feltételt, így különösen azt a körülményt, hogy a magyartól eltérő jog alkalmazása vagy a magyartól eltérő bíróság kizárólagos illetékessége került kikötésre. A biztosító a szerződés megkötése előtt bizonyítható módon köteles beszerezni ügyfele arra vonatkozó külön nyilatkozatát, hogy a tájékoztatást megkapta. E

nyilatkozatnak tartalmaznia kell azt is, hogy az ügyfél a szerződés megkötése előtt milyen más, a megkötendő biztosítási szerződéssel összefüggő tájékoztatást kapott meg.

V. Távértékesítés

Távértékesítésnek minősül az olyan biztosításközvetítés, amikor a biztosítás közvetítése érdekében CLB kizárólag távközlő eszközt alkalmaz. Távértékesítés esetén fogyasztónak minősül az a természetes személy, akinek a részére - önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célból - a szolgáltatást nyújtják, továbbá, aki a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat (ajánlati felhívás) címzettje.

CLB a fogyasztó szerződéskötésre irányuló jognyilatkozatát megelőzően (tekintettel a szolgáltatás és a távközlő eszköz jellegére), kellő időben köteles a fogyasztót az alábbiakról is tájékoztatni.

a) a CLB-re vonatkozóan:
   A. CLB cégnevéről (nevéről), székhelyéről, fő tevékenységi köréről, cégjegyzékszámáról vagy bírósági nyilvántartásba vételi számáról, a fogyasztóval való kapcsolattartás címéről,
   B. CLB - a fogyasztó lakóhelye szerinti tagállamban székhellyel rendelkező - esetleges képviselőjének nevéről, címéről, a fogyasztóval való kapcsolattartása címéről,
   C. szükség szerint a CLB-től, illetve a CLB-nek a szerződés megkötésében közreműködő képviselőjétől eltérő, a fogyasztóval üzleti kapcsolatban álló, a CLB érdekében eljáró közreműködő nevéről, címéről, illetve a CLB-vel való kapcsolat jellegéről,
   D. a CLB tevékenységét engedélyező vagy a CLB-t nyilvántartó felügyelő hatóság nevéről, székhelyéről,
   E. a CLB-t nyilvántartó szakmai vagy egyéb szervezetről, és a szolgáltató nyilvántartási számáról

b) a szolgáltatásra vonatkozóan:
   A. a szerződés tárgyának lényeges jellemzőiről,
   B. az ellenszolgáltatásról, beleértve a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb fizetési kötelezettségeket is, illetve - amennyiben az ellenszolgáltatás pontosan nem állapítható meg - a díjkalkuláció alapjáról,
   C. az ellenszolgáltatáson kívüli, a fogyasztót terhelő egyéb fizetési kötelezettség (ideértve az adókat) felmerülésének lehetőségéről,
   D. a szolgáltatáshoz kapcsolódó eszközök esetleges különleges kockázatairól, valamint arról a körülményről, hogy a szolgáltatás és ellenszolgáltatás a piac ingadozásától függ, illetve arról, hogy a múltbeli teljesítések nem jelentenek garanciát a jövőben várható teljesítésekre nézve,
   E. a megadott adatok érvényességének esetleges időbeli korlátozásáról,
   F. a fizetés és a teljesítés feltételeiről,
   G. a távközlő eszköz használatának a fogyasztót terhelő esetleges többletköltségéről;

c) a szerződésre vonatkozóan:
   A. az elállási (felmondási) jogról, illetve annak fenn nem állásáról; az elállási (felmondási) jog gyakorlásának feltételeiről, módjáról és jogkövetkezményeiről, továbbá arról a címről (elektronikus levelezési címről, telefaxszámról), amelyre a fogyasztónak elállási (felmondási) nyilatkozatát küldenie kell,
   B. a szerződés legrövidebb időtartamáról olyan esetben, amikor a szerződésben foglaltak teljesítésére folyamatosan vagy ismétlődően kerül sor,
   C. a szerződés lejárata előtti egyoldalú megszüntetésének lehetőségéről és

következményeiről,

D. a feleket a szerződés létrejöttét megelőző időszakban terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettségre alkalmazandó jogról, az előzetes tájékoztatás nyelvéről,
E. a szerződéskötés nyelvéről, továbbá a szerződés hatálya alatt az ügyféllel való kapcsolattartás - az ügyféllel egyetértésben megállapított - nyelvéről vagy nyelveiről, valamint
F. az esetleges jogválasztásról, kizárólagos hatáskör, illetékesség kikötéséről;

d) a jogvita esetén alkalmazandó eljárásra vonatkozóan:
A. a szerződésből eredő jogviták peren kívüli elintézésére rendelkezésre álló fórumokról,
B. arról, hogy létezik-e olyan - az Országos Betétbiztosítási Alaptól és a Befektetővédelmi Alaptól eltérő - speciális garanciaalap (vagy más kártérítési lehetőség), amelyhez a fogyasztó fordulhat;

e) mindenről, amit a mindenkori hatályos jogszabályok rendelkezései előírnak.

CLB tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen, közérthetően és pontosan, az igénybe vett távközlő eszköznek megfelelő módon köteles eleget tenni. CLB köteles szerződéskötési szándékát egyértelművé tenni.

A fogyasztó a szerződéstől a szerződéskötés napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélkül elállhat.

Biztosítási szerződés esetében a fogyasztó a szerződést a szerződéskötés napjától számított tizennégy napon belül indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja. Életbiztosítási szerződés esetében a felmondási jog gyakorlására nyitva álló határidő attól a naptól számított harminc nap, amikor a biztosító a fogyasztót a szerződés létrejöttéről tájékoztatja.

A fogyasztó az elállási (felmondási) nyilatkozatát küldheti:

- E-mail: https://www.clb.hu/uzenjen_nekunk
- Fax: (1) 472-2560
- Postacím: CLB Kft. 1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 21.

Nem illeti meg a fogyasztót elállási (felmondási) jog:

a) az utazási és poggyászbiztosítások, illetve más hasonló rövid időtartamú biztosítások vonatkozásában, amennyiben ezek időtartama nem haladja meg az egy hónapot;

b) a szerződésnek mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez a fogyasztó kifejezett kérése alapján történt.

Az elállási (felmondási) jogot határidőben érvényesítettnek kell tekintetni, ha a fogyasztó az erre vonatkozó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt postára adja vagy egyéb igazolható módon a CLB-nek elküldi.

A fogyasztó elállási (felmondási) jogának gyakorlása a szerződéshez kapcsolódó azon egyéb távollévők között kötött szerződést, illetve távértékesítés keretében kötött szerződést is felbontja (megszünteti), amely a CLB által vagy egy harmadik fél és a CLB előzetes megállapodása alapján a harmadik fél által nyújtott szolgáltatásra vonatkozik.

Az elállásra (felmondásra) nyitva álló határidő lejárta előtt a szerződés teljesítése **csak a fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően** kezdhető meg.

Ha a fogyasztó elállási (felmondási) jogát gyakorolta, CLB kizárólag a szerződésnek megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékét jogosult követelni. A fogyasztó által fizetendő összeg nem haladhatja meg a már teljesített szolgáltatásért - a szerződésben meghatározott szolgáltatás egészéhez viszonyítottan - arányosan járó összeget, és nem lehet olyan mértékű, hogy szankciónak minősüljön. A szerződés megkötésével kapcsolatos szolgáltatások ellenértéke megtérítésének is csak a ténylegesen teljesített egyéb, a szerződés tárgyát képező szolgáltatással arányos mértékben van helye. CLB csak abban az esetben jogosult az összeg követelésére, ha igazolja, hogy a fogyasztó részére az előírt tájékoztatást megadta.

CLB köteles a fogyasztó által fizetett, CLB-t megillető pénzösszeget az elállásról (felmondásról) szóló nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.

VI. CLB Ügyfélkapu szolgáltatása

A CLB alkuszi szolgáltatása része a CLB Ügyfélkapu szolgáltatás. A CLB Ügyfélkapu szolgáltatás (továbbiakban: Ügyfélkapu):

A CLB az általa működtetett internetes rendszer keretében Ügyfélkapu szolgáltatást nyújt, melynek használatával Ügyfele bármikor:

- egy helyen tekintheti meg a CLB közvetítésében, gondozásában álló, akár különböző biztosító(k)hoz kötött különböző biztosításai lényeges adatait,
- a biztosító(k)tól vagy CLB-től származó e-mail értesítéseit (pl. megrendelés visszaigazolás, ajánlat továbbítás, kötvényesítés értesítés, díjbekérő, tartozás felszólító, indexdíj értesítő, törlésértesítő, stb.)
- bármikor letöltheti a biztosító(k) vagy CLB által kiállított dokumentumokat (pl. biztosítási ajánlat, terméktájékoztató, közvetítőre vonatkozó információk, nyilatkozatok, zöldkártya, kötvény, stb.),
- továbbá fel is tölthet dokumentumokat (alkuszi megbízás, kedvezményt igazoló dokumentumok, változás bejelentést igazoló dokumentumok, stb.)
- online igényelhet szolgáltatásokat (pl. zöldkártya letöltés, változás bejelentés, stb.)

Online szerződéskötésnél a biztosítás megrendelés szerves része, hogy a megrendelés elküldése előtt az Ügyfél a saját e-mail címe, felhasználóneve és jelszava megadásával regisztrál az Ügyfélkapu szolgáltatásra, személyes közreműködéssel megkötött biztosításkötésnél pedig az Ügyfél a megrendelés elküldése előtt és utólag is regisztrálhat az Ügyfélkapu szolgáltatásra:

1) Az Ügyfélkapu regisztráció során az Ügyfél megadja a saját e-mail címét, amelyen biztosítással kapcsolatos értesítéseket kíván fogadni, amely e-mail cím esetleges változását köteles bejelenteni CLB részére.

2) A CLB részéről az Ügyfélkapuhoz hozzárendelésre kerül egy email postafiók a CLB erre a célra kialakított levelező rendszerében, *999999@clblevelezes.hu* formátumban, ahol *999999* az Ügyfél CLB-nél tárolt belső azonosítója.

3) Amennyiben az Ügyfél a megrendelés során igényelte az elektronikus (e-mail) kommunikációt a biztosítására a választott biztosítótól és a biztosító nyújt ilyen szolgáltatást, akkor a CLB a biztosító felé a *999999@clblevelezes.hu* formátumú e-mail címet adja át a közvetített ajánlaton.

4) A továbbiakban amennyiben a biztosító e-mailben küld tájékoztatót az Ügyfél részére a közvetített ajánlaton jelölt *999999@clblevelezes.hu* formátumú e-mail címre, akkor a CLB automatikusan e-mailben értesíti az Ügyfelet, hogy biztosításával kapcsolatban értesítése érkezett, melyet Ügyfélkapujában megtekinthet. (A biztosítók által küldött olyan kéretlen reklám, értékesítési célzatú levelek, amelyek nem kapcsolódnak az adott biztosításhoz, nem kerülnek továbbításra az ügyfél részére a levelezőrendszeren.)

5) A CLB értesítő levelében megjelölt linkre kattintva az ügyfél a CLB Ügyfélkapujába navigál, ahol megtekintheti, letöltheti a biztosító e-mail értesítését valamint az ahhoz csatolt dokumentumokat is.

Az Ügyfél a felhasználónevével és jelszavával - külön értesítés nélkül is - bármikor beléphet az Ügyfélkapuba és megtekintheti biztosításait, értesítéseit, stb.

Az Ügyfélkapu szolgáltatás általános elérése: https://ugyfelkapu.clb.hu/

VII. Adatkezelési feltételek

A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Reklámtv.) 6. § - a alapján, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) rendelkezéseire is figyelemmel.

A CLB Független Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság részére (Fővárosi Törvényszék Cégbíróságánál Cg. 01-09-262898 cégjegyzék szám alatt nyilvántartva, rövidített elnevezés: CLB Kft., székhely: 1065 Budapest, Bajcsy-Zs. út 21., ÁFA csoportazonosító szám: 17783738-5-42, adószám: 10828845-4-42, Engedély száma: MNB 106/1993) reklám címzettjeként az alábbi nyilatkozatot teszi az ügyfél:

Tudomásul veszi a Reklámtv. alábbi rendelkezéseit:
6. § (1) Ha külön törvény eltérően nem rendelkezik, reklám természetes személynek mint reklám címzettjének közvetlen megkeresése módszerével (a továbbiakban: közvetlen üzletszerzés), így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - a (4) bekezdésben meghatározott kivétellel - kizárólag akkor közölhető, ha ahhoz a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult. (2) Hozzájáruló nyilatkozat bármely olyan módon tehető, amely tartalmazza a nyilatkozó nevét, illetve - amennyiben a reklám, amelyre a hozzájárulás vonatkozik, csak meghatározott életkorú személyek számára közölhető - születési helyét és idejét, továbbá azoknak a személyes adatoknak a körét, amelyek kezeléséhez a nyilatkozó hozzájárul, valamint a hozzájárulás önkéntes és a megfelelő tájékoztatás birtokában történő kifejezését. (3) Az (1) bekezdés szerinti hozzájáruló nyilatkozat bármikor korlátozás és indokolás nélkül, ingyenesen visszavonható. Ebben az esetben a nyilatkozó nevét és minden egyéb személyes adatát az (5) bekezdésben meghatározott nyilvántartásból haladéktalanul törölni kell, és részére reklám az (1) bekezdésben meghatározott módon a továbbiakban nem közölhető. (4) Címzett reklámküldemény természetes személy mint a reklám címzettje részére közvetlen üzletszerzés útján a címzett előzetes és kifejezett hozzájárulásának hiányában is küldhető, a reklámozó és a reklámszolgáltató azonban köteles biztosítani, hogy a reklám címzettje a reklám küldését bármikor ingyenesen és korlátozás nélkül megtilthassa. Megtiltás esetén az érintett személy részére reklám közvetlen üzletszerzés útján a továbbiakban nem küldhető. (5) A reklámozó, a reklámszolgáltató, illetve a reklám közzétevője - az (1) bekezdés szerinti hozzájárulásban meghatározott körben - a náluk hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek személyes adatairól nyilvántartást vezet. Az ebben a nyilvántartásban rögzített - a reklám címzettjére vonatkozó - adat csak a hozzájáruló nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően, annak visszavonásáig kezelhető, és harmadik fél számára kizárólag az érintett személy előzetes hozzájárulásával adható át. 6() A (3) bekezdés szerinti visszavonó nyilatkozat megtételére, illetve a reklám küldésének (4) bekezdés szerinti megtiltására mind postai

úton, mind pedig elektronikus levél útján lehetőséget kell biztosítani úgy, hogy a nyilatkozatot tevő személy egyértelműen azonosítható legyen. (7) Az (1), illetve a (4) bekezdésben meghatározott módon közölt reklámhoz kapcsolódóan egyértelműen és szembetűnően tájékoztatni kell a címzettet arról a címről és egyéb elérhetőségről, ahol az ilyen reklámok részére történő közléséhez való hozzájáruló nyilatkozatának visszavonása, illetve a reklám küldésének megtiltása iránti igényét bejelentheti, továbbá - a (4) bekezdés szerinti esetben - ebből a célból az ugyanazon reklámozó érdekében ugyanazon címzett részére 2009. október 1-jét követően első alkalommal küldött reklámküldeménynek tartalmaznia kell a lemondást lehetővé tevő, postai úton címzett, térítésmentesen feladható és könyvelt küldeményként, igazolható módon kézbesített válaszlevelet. (8) Az (1) bekezdés szerinti hozzájáruló nyilatkozat kérésére vonatkozó közvetlen megkeresés reklámot nem tartalmazhat, ide nem értve a vállalkozás nevét és megjelölését. (9) E § alkalmazásában címzett reklámküldemény: kizárólag hirdetést, üzletszerzési vagy reklámanyagot tartalmazó - egyszerre legalább 500 címzett részére feladott, a címzett neve, címe, és az üzenet jellegét nem módosító adat kivételével azonos tartalmú - a postai szolgáltatásokról szóló törvény szerinti, ott önállóan nem nevesített postai küldemény.

Tudomásul veszi az Infotv. alábbi rendelkezéseit:
5. § Személyes adat akkor kezelhető, ha a) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben, különleges adatnak vagy bűnügyi személyes adatnak nem minősülő adat esetén - helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli, b) az a) pontban meghatározottak hiányában az az adatkezelő törvényben meghatározott feladatainak ellátásához feltétlenül szükséges és az érintett a személyes adatok kezeléséhez kifejezetten hozzájárult, c) az a) pontban meghatározottak hiányában az az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges és azzal arányos, vagy d) az a) pontban meghatározottak hiányában a személyes adatot az érintett kifejezetten nyilvánosságra hozta és az az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges és azzal arányos. 3. § 7. hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes, határozott és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy az akaratát félreérthetetlenül kifejező más magatartás útján jelzi, hogy beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez.

Fentiek alapján, kifejezetten, saját, önkéntes elhatározása alapján, figyelemmel a jelen nyilatkozatban foglalt tájékoztatásokra is, ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a CLB Kft. közvetlen megkeresés útján vagy az általa megbízott, vele szerződéses kapcsolatban álló - a Magyar Nemzeti Bank nyilvános közvetítői regiszterében aktív státuszú, a CLB Kft. szervezetében független közvetítői tevékenységet végző - biztosításközvetítők útján, postai, illetve elektronikus levelek kézbesítésével, közösségi média felületeken, és applikációkon célzott reklámok megjelenítésével vagy telefonhívások kezdeményezésével ügyfél részére reklámnak minősülő reklámküldeményt küldjön vagy üzletszerzési, tájékoztatási, kapcsolattartási, információs tevékenységet kezdeményezzen, végezzen a CLB Kft-nek ügyfél által önkéntesen megadott elérhetőségekre, elérhetőségeken, abban az esetben is, ha az elérhetőségek nem reklámozási célra kerültek a CLB Kft. részére átadásra.

Az egyedi vagy kampányszerűen lebonyolított reklámküldemény küldéseket vagy közvetlen üzletszerzési célú megkereséseket különösen az alábbi tevékenységek során végzi a CLB Kft.:

- nyereményjáték lebonyolítása esetén;
- biztosítási, pénzügyi közvetítői, banki szolgáltatások, termékek vagy azokkal kapcsolatos szolgáltatások, termékekkel kapcsolatos igényfelmérés, bemutatás, közvetítés esetén;
- szállásadói szolgáltatások bemutatása esetén;
- az e-mail cím közösségi média szolgáltatóval való összekapcsolásakor a közösségi média felületeken vagy applikáción személyre szabott reklámok megjelenítése esetén;
- telefonos vagy online (pl.: e-mail) lefolytatott értékesítési kampányok esetén.

A jelen nyilatkozat alkalmazásában, reklámnak minősül az olyan közlés, tájékoztatás, illetve

megjelenítési mód, amely valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban mindezek együtt: áru) értékesítésének vagy más módon történő igénybevételének előmozdítására, vagy e céllal összefüggésben a vállalkozás neve, megjelölése, tevékenysége népszerűsítésére vagy áru, árujelző ismertségének növelésére irányul (a továbbiakban: reklám) (Reklámtv. 3. § d)). A CLB Kft-t tájékoztatási kötelezettség terheli az elektronikus reklámküldemény hirdetési jellegéről, amint az a CLB Kft. által hozzáférhetővé tételre kerül ügyfél részére; a CLB Kft- t tájékoztatási kötelezettség terheli reklámküldemény, hirdetés elektronikus küldeményként vagy bármely egyéni kommunikációs eszköz útján történő küldése esetén a valós reklámozó, hirdető személyéről, amint az a CLB Kft. által hozzáférhetővé tételre kerül ügyfél részére; a CLB Kft-t különösen tájékoztatási kötelezettség terheli, ha akció, árengedmény, ráadás, illetve ajándék jellegű, arra utaló, azt tartalmazó reklámküldeményről, hirdetésről van szó, az igénybevétel feltételeiről, amint az a CLB Kft. által hozzáférhetővé tételre kerül ügyfél részére; a CLB Kft-t különösen tájékoztatási kötelezettség terheli, ha ösztönző jellegű, tartalmú reklámküldeményről, hirdetésről van szó, ideértve a vetélkedő vagy nyereményjáték jellegű reklámküldeményt, hirdetést, a részvétel, az igénybevétel feltételeiről, amint az a CLB Kft. által hozzáférhetővé tételre kerül ügyfél részére, olyan módon, hogy a reklámozott, hirdetett előny igénybevétele, a részvétel feltételei könnyen hozzáférhetők legyenek. A jelen nyilatkozatban foglaltak, a jelen nyilatkozatban foglalt feltételek és tájékoztatások szerint, az Infotv. 5. § (1) b) pontja alapján, a Reklámtv. 6. § (1), (4) bekezdésében foglaltak szerint, ügyfél önként, kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a CLB Kft. a Reklámtv. 6. § (5) bekezdésében foglaltak szerint, az ügyfél által a CLB Kft-nek megadott személyes adatokról nyilvántartást vezessen és ezeket az adatokat az Infotv. 6. § (5) bekezdésében meghatározott korlátozáson túlmenően, az Infotv. 5. § (1) a) pontja szerinti önkéntes hozzájárulás(unk)om alapján, annak visszavonásáig, reklámküldemény küldése, reklám, hirdetés közlése céljából kezelje, azzal a korlátozással, hogy ezen személyes adatok harmadik személyeknek csak az erre vonatkozó, kifejezett és előzetes, írásbeli ügyfél hozzájárulással adhatók át. A jelen nyilatkozatot kifejezetten arra tekintettel teszi Ügyfél, hogy a jelen nyilatkozat bármikor, korlátozás és indokolás nélkül, költségmentesen visszavonható, mely esetben, valamennyi jelen nyilatkozat alapján kezelt személyes adatot a CLB Kft. köteles nyilvántartásiból törölni, a nyilatkozat szerinti reklámküldeményeket pedig nem jogosult ügyfél részére továbbítani. A nyilatkozat megtétele mellett ügyfél a nyilatkozat visszavonása nélkül is megtilthatja reklámküldemény, reklám, hirdetés ügyfél részére történő megküldését, amit a CLB Kft. bármilyen hivatalosan közzétett elérhetőségén bejelenthet. A CLB Kft. valamennyi reklámküldeménye tartalmazza a jelen nyilatkozat visszavonására vonatkozó jogra történő felhívást, továbbá a reklám küldésének megtiltását célzó nyilatkozat megtételének lehetőségére irányuló tájékoztatást, a CLB Kft. hivatalosan közzétett azon elérhetőségeinek megjelölésével, ahol igazolhatóan, térítésmentesen megtehetők a bejelentések, akár elektronikus küldemény, akár egyéb küldemény formájában.

VIII. Adatkezelési tájékoztató

A.

a) CLB képviselője a CLB mindenkori cégjegyzék szerinti ügyvezetője, aki a CLB elérhetőségein érhető el.

b) CLB adatvédelmi tisztviselője (belső adatvédelmi felelős) a CLB elérhetőségein érhető el.

c) CLB személyes adatot a Bit. alapján és/vagy kifejezett hozzájárulás alapján a GDPR és az Infotv. rendelkezései szerint kezel,

d) CLB az EU-n kívüli harmadik országba személyes adatokat nem továbbít.

A CLB az általa üzemeltetett weboldalakon chat kommunikációt folytat ügyfél- és partnerkapcsolati célból, ami személyes adatokat tartalmazhat. A mentett chat

beszélgetés adatkezelésének időtartama nyolc év. A CLB chat szolgáltatás üzemeltetője: Crisp IM SARL, 2 Boulevard de Launay, 44100 Nantes, Franciaország (regisztrációs szám: 833085806), felhasználási feltételük: https://crisp.chat/en/terms/; adatkezelési nyilatkozatuk: https://crisp.chat/en/privacy/. A chat szolgáltatás igénybevételével összefüggő adatkezelés az érintett önkéntes hozzájárulásán alapul.

A CLB call-centeren, IP-telefonon, online faxon folytat kommunikációt ügyfél- és partnerkapcsolati célból, ami személyes adatokat tartalmazhat. A mentett kommunikáció adatkezelésének időtartama nyolc év. A CLB call-center, IP-telefon, online fax szolgáltatás üzemeltetője: Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság, 1117 Budapest Fehérvári út 50-52. II. emelet, Általános szerződési feltétele, benne adatkezelési tájékoztatója: https://www.opennet.hu/aszf

B.

a) CLB a személyes adatokat (amennyiben jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik) a Számvtv. 169. § (1) bekezdésében foglaltak szerint 8 évig köteles megőrizni.

b) az érintett kérelmezheti a CLB-tól (úgy is mint vállalkozástól) a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, egyes jogalapokhoz tartozó adatkezelés esetében törlését vagy kezelésének korlátozását, és egyes jogalapokhoz tartozó adatkezelés esetében tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintettet megilleti az adathordozhatósághoz való jog;

c) a hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén az érintetett megilleti a bármely időpontban történő visszavonáshoz való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;

d) az érintett a felügyeleti hatósághoz (Nemzeti Adatvédelmi Hatóság, továbbiakban: Hatóság vagy NAIH) címzett panaszt nyújthat be;

e) a személyes adat szolgáltatása jogszabályon (Bit) és/vagy szerződéses kötelezettségen alapul, továbbá szerződés kötésének előfeltétele, a személyes adatok önkéntes megadásának hiányában a Bit. szerinti szolgáltatások nem végezhetők.

C.

a) CLB személyes adatot kizárólag a jelen ügyféltájékoztatóban meghatározottak szerint kezel.

IX.

Az Adatvédelmi Szabályzat részletes rendelkezéseit, annak a GDPR (az Európai Parlament és a Tanács (Eu) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről) vonatkozásában aktualizált szabályaival a linkre kattintással éri el: https://www.clb.hu/sites/default/files/pdf/adatkezelesi_szabalyzat.pdf.

Az Adatvédelmi Szabályzat rendelkezésinek elfogadása a weboldal használatának feltétele.

X. Összeférhetetlenségi szabályzat

CLB a https://www.clb.hu/magunkrol weboldalon elérhető Összeférhetetlenségi szabályzata: https://www.clb.hu/sites/default/files/pdf/OSSZEFERHETETLENSEGISZABALYZAT.pdf szerint ad tájékoztatást a lehetséges érdekkonfliktusok feltárása és kezelése érdekében alkalmazásra kerülő alapelvekről, eszközökről, eljárásokról.