

ÜZLETSZABÁLYZAT

FÜGGŐ BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐI (TÖBBES ÜGYNÖKI) TEVÉKENYSÉGHEZ

Jelen Üzletszabályzat a **Bank360 Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság** függő biztosításközvetítőként (többes ügynökként) végzett biztosítási termékek közvetítésére vonatkozó tevékenységének általános feltételeit tartalmazza.

I. **Bevezető rendelkezések**

- Cégnév:** Bank360 Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság
Cégjegyzékszám: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság, 01-09-358866
Adószám: 27955350-2-42
Székhely: 1061 Budapest, Andrásy út 10.
Főiroda: 1061 Budapest, Andrásy út 10.
Felügyeleti hatóság neve: Magyar Nemzeti Bank
Felügyeleti hatóság címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Tevékenységi engedély száma: H-EN-II-120/2021.
Tevékenységi engedély kelte: 2021. év szeptember hó 17. napja
Felelősségbiztosítási kötvény száma: 95610915931828200
Képviseli: Turmezey Tamás Zsolt ügyvezető
- A Bank360 Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban úgyis mint: Többes Ügynök) a biztosítási termékek közvetítését a Bit. 4. § (1) bekezdés 34. pont b) alpontja szerinti függő biztosításközvetítőként (többes ügynökként) végzi.
- A Bank360 Közvetítő Kft. a Magyar Nemzeti Bank, mint a Többes Ügynök felügyeleti szerve által vezetett nyilvántartásába történő bejelentése alapján jogosult a biztosítási termékek közvetítésére.
- A Bank360 Közvetítő Kft. az MNB közvetítőkről vezetett nyilvántartásában szerepel, mely a következő weboldalon ellenőrizhető: <https://intezmenykereso.mnb.hu>
- Jelen üzletszabályzat magyar nyelven készült el.

II. **Üzletszabályzatban használt hivatkozások és rövidítések**

- MNB: Magyar Nemzeti Bank
- Bit.: a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény
- Infotv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- Tétv.: a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény

III. **Értelmező rendelkezések**

Az alább nem felsorolt, de a jelen Üzletszabályzatban használt fogalmak értelmezése tekintetében a fenti jogszabályok értelmező rendelkezéseit kell alkalmazni.

- Biztosításközvetítő:** az a természetes vagy jogi személy, aki javadalmazás ellenében biztosításközvetítői tevékenységet végez, ide nem értve
 - a saját kockázatvállalásával összefüggő, saját jogú értékesítési tevékenységet végző biztosítót és a vele munkaviszonyban álló, részére közvetlenül értékesítési tevékenységet végző, biztosításközvetítőnek nem minősülő természetes személyeket (a továbbiakban: biztosító közreműködői),
 - a saját kockázatvállalásával összefüggő, saját jogú viszontbiztosítási értékesítési tevékenységet végző viszontbiztosítót és a vele munkaviszonyban álló, részére közvetlenül értékesítési tevékenységet végző, viszontbiztosítás-közvetítőnek nem minősülő természetes személyeket (a továbbiakban: viszontbiztosító közreműködői),
 - a kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személyt (beleértve a 368. § (1) bekezdése szerinti személyt is).
- Biztosításközvetítői tevékenység:** a biztosításközvetítő által végzett azon üzletszerű tevékenység, amely a biztosítási értékesítést, annak szervezését, valamint a független

biztosításközvetítői szaktanácsadást foglalja magában, azzal, hogy nem minősülnek biztosításközvetítői tevékenységnek a Bit.4.§ (1) bekezdése 123. pontjának a)-d) alpontjai szerinti tevékenységek.

3. **Biztosítási termék / Termék:** meghatározott biztosítási kockázatokra vagy kockázatcsoportokra kidolgozott feltétel- és teljesítési rendszer
4. **Biztosító:** az a szervezet, amely a hatályos magyar jogi szabályozás vagy valamely hatályos tagállami szabályozás szerint biztosítási tevékenység végzésére jogosult.
5. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.
6. **Honlap:** a Bank360 Közvetítő Kft., mint Többes Ügynök által használt a Többes Ügynök anyavállalata, a Bank360 Zrt. által üzemeltetett, az interneten a www.bank360.hu domain név alatt elérhető, biztosítási termékekkel kapcsolatos szolgáltatásokat bemutató/reklámozó/közvetítő weboldal.
7. **Közvetítői alvállalkozó:** közvetítővel (jelen esetben a Többes Ügynökkel) biztosítási termékek közvetítésére irányuló tevékenységi körében megbízási szerződést kötött jogi személy, egyéni cég és egyéni vállalkozó.
8. **Jutalék:** a biztosítási díj meghatározott részét képező minden olyan javadalmazási forma, amelyben a függő biztosításközvetítő az általa közvetített biztosítási szerződés létrejöttéért, illetve az általa közvetített vagy fenntartott biztosítási szerződés teljesítéséért, meghatározott ideig való fenntartásáért az elvégzett biztosításközvetítői tevékenység díjazásaként a kockázatot elvállaló biztosítótól közvetlenül részesül.
9. **Látogató:** Az a személy, aki megtekinti a Többes Ügynök által használt Honlapot és érdeklődik az ott megjelenített biztosítási termék(ek) iránt.
10. **Megbízó(k):** azon biztosító(k), aki(k)nek megbízásából a Többes Ügynök függő biztosításközvetítőként biztosítási termék(ek) közvetítését végzi.
11. **Szolgáltatási szerződés:** az Ügyfél és a Többes Ügynök között létrejött szerződés, mely alapján a Bank360 Közvetítő Kft. függő biztosításközvetítői feladatokat lát el, és amelynek elválaszthatatlan részét képezi jelen Üzletszabályzat. A Szolgáltatási Szerződés az Ügyfél által kifejezett, közvetítői tevékenység igénybevételére irányuló szándék jelzését követően a Honlapon Többes Ügynök által erre célra rendszeresített online nyilatkozat kitöltésével és elfogadásával jön létre az érintett felek között, és online nyilatkozat kitöltését követően elektronikus úton (e-mail) küldött tájékoztatás keretében kifejtett közvetítői tevékenység teljesítésével szűnik meg. Az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy az előzőekben hivatkozott online nyilatkozat kitöltésével és elfogadásával, ahhoz is hozzájárul, hogy a fentebb meghatározottak szerint létrejövő Szolgáltatási Szerződés teljesítését a Többes Ügynök megkezdi.
A Többes Ügynök közvetítő tevékenységét jelen Üzletszabályzat X.3. pontjában részletezett tartalommal nyújtja.
12. **Tartós adathordozó:** olyan eszköz, amely az ügyfél számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.
12. **Ügyfél:** olyan természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely részére a Többes Ügynök pénzügyi szolgáltatást közvetít.
13. **Üzletszabályzat:** jelen dokumentum, amely a Bank360 Közvetítő Kft. biztosításközvetítői tevékenysége vonatkozásában meghatározza a Többes Ügynök és Ügyfelei közt létrejövő jogviszonyok alapvető szabályait, és amelyek rendelkezéseit alkalmazni kell valamennyi, a Bank360 Közvetítő Kft., mint függő biztosításközvetítő (Többes Ügynök) és Ügyfelei között létrejövő olyan jogviszonyban, melynek során a Többes Ügynök valamely biztosítási terméket közvetít Ügyfelei részére és/vagy valamely közvetített biztosítási terméket vesznek igénybe a Többes Ügynök közvetítésével.

IV. Üzletszabályzat hatálya, nyilvánossága és módosítása

1. Az Üzletszabályzat a függő biztosításközvetítői tevékenység vonatkozásában meghatározza a Többes Ügynök és Ügyfelei közt létrejövő jogviszonyok alapvető szabályait, és amelyek rendelkezéseit alkalmazni kell valamennyi, a Bank360 Közvetítő Kft., mint függő biztosításközvetítő (Többes Ügynök) és Ügyfelei között létrejövő olyan jogviszonyban, melynek során a Többes Ügynök valamely biztosítási terméket közvetít Ügyfelei részére, és/vagy valamely közvetített biztosítási terméket vesznek igénybe a Többes Ügynök közvetítésével. Az Üzletszabályzat külön kikötés nélkül is kötelező a felekre.

2. A Többes Ügynök és az Ügyfél között a jelen Üzletszabályzat a **Szolgáltatási szerződés** létrejöttével válik a megállapodás részévé.
3. Jelen Üzletszabályzat rendelkezései annak kihirdetésének/közzétételének napján lépnek hatályba és határozatlan időre szólnak.
4. Az Üzletszabályzat nyilvános, az bárki által megtekinthető és megismerhető a Többes Ügynök székhelyén, valamint a biztosításközvetítői tevékenységnek nyújtásához igénybe vett internetes Honlapon (www.bank360.hu). A Többes Ügynök és az Ügyfél azonban közös megegyezéssel az egyes szerződésekben, az Üzletszabályzat rendelkezéseitől eltérhetnek.
5. Jelen Üzletszabályzat magyar nyelven készült el.
6. A felek közötti szerződéses kapcsolat létesítésének előfeltétele az, hogy a Látogató az Üzletszabályzatot elfogadja. A Látogató a jelen Üzletszabályzatot a Többes Ügynök közvetítői tevékenységének igénybevételére vonatkozó egyértelmű szándékának kifejezésre juttatásával fogadja el, amely a jelen Üzletszabályzat X. 2. pontjában rögzítettek szerint történik.
7. A Többes Ügynök bármikor egyoldalúan módosíthatja az Üzletszabályzatot, azonban ennek tényét legalább annak hatálybalépését megelőzően 15 munkanappal közzéteszi a biztosításközvetítői tevékenységnek nyújtásához igénybe vett internetes Honlapon (www.bank360.hu).

V. A Többes Ügynök jogállása, tájékoztatási és egyéb kötelezettségei

1. A Bank360 Közvetítő Kft. a biztosításközvetítői tevékenységet a Bit. 4. § (1) bekezdés 34. pont b) alpontja szerinti függő biztosításközvetítőként (Többes Ügynökként) végzi. A Többes Ügynök a biztosító megbízása alapján a biztosító termékeit közvetíti, de nem jogosult a biztosító nevében a biztosítási szerződést megkötöni, illetve a biztosító nevében egyéb jognyilatkozatokat sem tehet.
2. A Többes Ügynök a biztosításközvetítői tevékenységet a Bit.-ben meghatározottak szerint, az MNB által vezetett nyilvántartásába történő bejelentése alapján, az MNB felügyelete alatt végzi.
3. A Többes Ügynök biztosításközvetítői tevékenysége során a biztosító megbízásából, annak kockázatára jár el. A Többes Ügynök az Ügyfél pénzét, illetve eszközét nem kezeli és a biztosító kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal, szerződést nem köt.
4. A Többes Ügynök tevékenysége során a Bit.-ben és a biztosítóval kötött szerződésben rögzített szabályok figyelembevételével jogosult közvetítői alvállalkozót igénybe venni.
5. A Többes Ügynök a kockázat helye szerinti vagy a kötelezettségvállalás tagállamának hivatalos nyelvén - ha törvény eltérően nem rendelkezik - a biztosítási szerződés megkötése előtt kellő időben, bizonyítható és azonosítható módon, világos, pontos, közérthető, egyértelmű, nem félrevezető, tisztességes, részletes és díjmentes írásbeli tájékoztatást ad
 - a) arról, hogy biztosításközvetítői tevékenységet végez, valamint a biztosításközvetítést végző természetes személy nevről, továbbá azon gazdálkodó szervezet cégnevéről, székhelyéről, amelynek keretében vagy 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) arról, hogy az adott biztosító vagy az adott biztosító anyavállalata rendelkezik-e minősített befolyással a biztosításközvetítőben;
 - e) a Vele és - adott termék kapcsán - az általa megbízott biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos panasztétel lehetőségéről, a panasztétel módjáról, a panaszkezelés szabályairól, továbbá a tevékenységével kapcsolatos panasz - annak jellege szerint - a Felügyelethez vagy a békéltető testületekhez való előterjesztésének lehetőségéről (a székhely, telefonos és internetes elérhetőség, valamint a levelezési cím feltüntetésével), illetve a bírói út igénybevételének lehetőségéről;
 - f) arról, hogy a szakmai tevékenysége során okozott kár vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért ki áll helyt;
 - g) arról, hogy függő biztosításközvetítőként jár el;
 - h) arról, hogy mely biztosítók nevében jár vagy járhat el;
 - i) arról, hogy milyen biztosítási termék terjesztésére van jogosultsága;
 - j) arról, hogy nyújt-e tanácsadást az értékesített biztosítási termékekre vonatkozóan;
 - k) arról, hogy a biztosítási termék közvetítése során az ügyféltől díjat vagy díjelőleget átvehet-e;
 - l) függő biztosításközvetítő esetén arról, hogy a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget előzetesen nem vehet át;

- m) arról, hogy a biztosítóval kötött megállapodása alapján milyen képviseleti jogosultsággal rendelkezik, különös tekintettel arra vonatkozóan, hogy a biztosító nevében megkötheti-e a biztosítási szerződést;
- n) a biztosítási szerződéssel összefüggésben kapott javadalmazás jellegéről, így, hogy
- na) közvetítői díj alapján dolgozik-e, vagyis a javadalmazást közvetlenül az ügyféltől kapja-e, ebben az esetben a tájékoztatásnak a közvetítői díj összegére, vagy, ha az nem határozható meg, akkor a közvetítői díj kiszámításának módjára is ki kell térnie,
- nb) bármely, biztosítótól kapott díjazás alapján dolgozik-e, vagyis a biztosítási díj magában foglalja-e a javadalmazást,
- nc) valamely más típusú javadalmazás alapján dolgozik-e, ideértve a biztosítási szerződéssel összefüggésben kínált vagy nyújtott bármilyen jellegű gazdasági előnyt is, vagy
- nd) a na)-nc) alpontok szerinti javadalmazási formák kombinációja alapján dolgozik-e.
6. A Többes Ügynök tanácsadás nélküli értékesítés esetén - az e törvényben foglalt, tanácsadás nélküli értékesítésre vonatkozó követelményeken túlmenően és azokkal összhangban - a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során az ügyfél igényeihez igazodó termékcsoportban összehasonlításra alkalmas elemzést végez, amely lehetővé teszi az ügyfél számára a legmegfelelőbb termék kiválasztását.
 7. A Többes Ügynök tanácsadással történő értékesítést nem végez.
 8. A fenti V./6. pont szerinti tájékoztatásban a Többes Ügynök kitér arra is, hogy az elemzés a Többes Ügynök által közvetített versengő termékek teljes körére vagy azok közül elegendő számú termékre terjed-e ki, és az elemzést igazolható módon át is kell adni az ügyfél részére.
 9. A Többes Ügynök a Bit. lapján öt terhelő tájékoztatási kötelezettség teljesítését célzó ügyféltájékoztatóját, a Többes Ügynököt megbízó Biztosítók listáját és a Többes Ügynök általi közvetítéssel érintett termékek körét a Honlap erre a célra kialakított tematikus oldalán (<https://bank360.hu/jogi-informaciok>) is elérhetővé és megismerhetővé teszi a fogyasztók számára.
 10. A Többes Ügynök a biztosítási termék igénybevételel megelőzően tájékoztatja az Ügyfelet minden olyan adatról, körülményről és információról, mely a szerződés megkötése és teljesítése esetén lényeges lehet, és amelyek alapján az Ügyfél felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett biztosítási termék megfelel-e az igényeknek és a pénzügyi teljesítőképességének.
 11. A Többes Ügynök a lebonyolított biztosítási ügyletekről a Bit. 379-381. § szabályainak betartásával egyedi azonosításra alkalmas nyilvántartást vezet.

VI. Kereskedelmi kommunikációra vonatkozó szabályok

1. A Többes Ügynök a kereskedelmi kommunikáció során a szakmai gondosságnak megfelelően az észszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el, így biztosítva a fogyasztó számára a lehetőséget a biztosítás termékkel kapcsolatos - a szükséges információk birtokában meghozott - tájékozott döntésre. Minezzel összhangban a Többes Ügynök a biztosítási termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció során kerül minden olyan megfogalmazást, amely a biztosítási termék elérhetősége vagy költsége tekintetében téves várakozásokat kelthet a fogyasztóban. A kereskedelmi kommunikáció során az információnak könnyen olvashatónak vagy jól hallhatónak kell lennie.

VII. Biztosítási termék igénybevételel megelőző tájékoztatás

1. A Többes Ügynök a biztosítási termékre vonatkozó igény előterjesztését megelőzően a fogyasztó részére köteles olyan felvilágosítást adni, amelynek alapján a fogyasztó felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett biztosítási termék megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének.
2. A felvilágosításnak mindenekelőtt ki kell terjednie a biztosítási termékek legfontosabb jellemzőire. A Többes Ügynök a tájékoztatás alkalmával egyaránt bemutatja a kínált biztosítási termékek előnyeit, valamint hátrányait, továbbá a fogyasztó számára fennálló kockázatait és ennek során törekszik arra, hogy a fogyasztó mérlegelhesse a számára ajánlott termékekben rejlő kockázatok hatását, következményeit.
3. A felvilágosítást tömör és informatív módon úgy kell nyújtani, hogy az a fogyasztó számára érthető és áttekinthető legyen. A Többes Ügynök tartózkodik attól, hogy a biztosítási termékeket illetően túlzott és megalapozatlan várakozásokat keltsen a fogyasztóban.

4. A jelen Üzletszabályzat VII. pontjában rögzített tájékoztatást a Többes Ügynök oly módon valósítja meg, hogy a hivatkozott pontban rögzített tartalmi elvárásoknak megfelelő, az egyes biztosítási termékekre vonatkozó tájékoztató anyagokat és általános szerződési feltételeket a Honlap erre a célra kialakított tematikus aloldalán (<https://bank360.hu/jogi-informaciok>) a fogyasztók számára elérhetővé és megismerhetővé teszi.

VIII. Közvetítői díjazás

1. Jelen szerződésben vállalt szolgáltatásért (azaz a biztosításközvetítéséért) a Többes Ügynököt díjazás az Ügyfél részéről nem illeti meg, a Többes Ügynök tevékenységéért kizárólag a Megbízó(k)tól jogosult díjazásra. A Többes Ügynök attól a biztosítótól jogosult díjazásra (jutalékra), amellyel az Ügyfél a Többes Ügynök közvetítése révén a biztosítási termékre vonatkozóan szerződést köt.

IX. A Többes Ügynök által nyújtott szolgáltatás

1. A közvetítői tevékenység jellege

- 1.1. A Bank360 Közvetítő Kft. elsősorban - de nem kizárólagosan – távközlési eszköz(ök) igénybevételével fejti ki közvetítői tevékenységét. A Többes Ügynök a közvetítői tevékenységet biztosításközvetítői tevékenységéhez igénybe vett internetes Honlapon keresztül jelzett szolgáltatás igénybevételi szándék alapján, a Többes Ügynök által erre a célra rendszeresített online nyilatkozat(ok) kitöltését követően elektronikus úton (e-mail) küldött tájékoztatás keretében, végzi.
- 1.2. A Többes Ügynök közvetítői tevékenységét munkavállalói vagy alvállalkozói útján végzi. Ennek megfelelően a Többes Ügynök közvetítői tevékenysége alatt a Bank360 Közvetítő Kft. által végzett közvetítői tevékenység mellett a Többes Ügynök képviseletében eljáró Közvetítői alvállalkozó által végzett közvetítői tevékenységet is érteni kell.
- 1.3. A Többes Ügynök által végzett közvetítés egy olyan Többes Ügynöki tevékenység, amelynek során az ügyfél az elektronikus felületen online módon, igénybevételi szándékot jelez a Bank360 Közvetítőt Kft.-nek, amelynek keretében kifejezetten igényli a Többes Ügynök közreműködését a kiválasztott biztosítási termék(ek) vonatkozásában. Az ügyfél online megkeresése alapján, szolgáltatás igénybevételi szándék jelzésére szolgáló online nyilatkozat kitöltését követően elektronikus úton (e-mail) küldött tájékoztatás keretében végzett közvetítés eredményeképpen az Ügyfél által kiválasztott biztosítási termék vonatkozásában a közvetítést végző Többes Ügynök továbbítja az Ügyfél által megadott adatállományt a biztosító felé.
- 1.4. A Honlapon megjelenített adatok és információk nem minősülnek sem ajánlattételnek, sem teljes körű tájékoztatásnak. A Honlapon a Bank360 Közvetítő Kft. mindaddig marketing tevékenységnek minősülő szolgáltatást végez, amíg az oldalra Látogató ki nem fejezi egyértelmű szándékát a közvetítői tevékenység igénybevételére vonatkozóan.

2. Szolgáltatási szerződés

- 2.1. A Bank360 Közvetítő Kft. által nyújtott pénzügyi szolgáltatás közvetítésére vonatkozó Szolgáltatási szerződés az Ügyfél és a Többes Ügynök között az alábbi cselekmények megtörténtével jön létre:
 - i. A biztosítási termékek reklámozásának eredményeképpen a Látogató online módon egyértelmű szándékát fejezi ki a közvetítői tevékenység igénybevételére.
 - ii. Egyértelmű szándék kinyilvánításnak minősül, ha az Ügyfél az általa érdekesnek talált biztosítási termék kiválasztását követően rögzíti a Bank360 Közvetítő Kft. által előre meghatározott adatait, majd elfogadja az Üzletszabályzatot és az egyéb kihelyezett tájékoztatókat, ideértve különösen a Többes Ügynök Adatkezelési szabályzatát és a közvetítői tevékenység megkezdését megelőző tájékoztatót, valamint ezt követően a „**Tovább a fizetéshez**” (vagy ehhez hasonló elnevezésű és/vagy értelmű) gombra kattint.
 - iii. Az előző pontokban jelzett igényt követően a Bank360 Közvetítő Kft. elektronikus úton (e-mail) tájékoztatást küldött az Ügyfél részére,
- 2.2. A Szolgáltatási szerződés elválaszthatatlan részét képezi jelen Üzletszabályzat. A jogviszony létrejöttéhez külön írásba foglalás nem szükséges.
- 2.3. A Szolgáltatási Szerződés és az arra irányuló szerződéskötés nyelve magyar.
- 2.4.

- 2.4.1. Az Ügyfél a Szolgáltatási Szerződés teljesítéssel történő megszűnése előtt, a szerződéskötés napjától számított tizennégy napon belül a Többes Ügynöknek küldött írásbeli nyilatkozatával, a Szolgáltatási Szerződéstől indokolás nélkül elállhat, illetve a szerződéskötés napjától számított tizennégy napon 14 napon túl a Többes Ügynöknek küldött írásbeli nyilatkozatával, a Szolgáltatási Szerződést indokolás nélkül felmondhatja.
- 2.4.2. Az elállási (felmondási) jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Ügyfél az erre vonatkozó nyilatkozatát az előzőekben meghatározott határidő lejártá előtt postára adja vagy egyéb igazolható módon a Többes Ügynöknek elküldi.
- 2.4.3. Amennyiben az Ügyfél a Tétv. 6. § szerinti elállási (felmondási) jogát a Többes Ügynök közvetítésével kötött biztosítási szerződés vonatkozásában gyakorolja, úgy az – az esetlegesen meg nem szűnt - Szolgáltatási Szerződést is felbontja (megszünteti).
- 2.5. A Szolgáltatási Szerződést bármelyik fél azonnali hatállyal (azaz felmondási idő alkalmazása nélkül) felmondhatja a másik félhez intézett, egyoldalú írásbeli nyilatkozattal (elektronikus úton létrejött szerződés esetében a szerződés létrejöttének megfelelő módon és eszköz által). A Felekre vonatkozó, a jogszabályból, illetőleg szerződéses előírásokból származó titoktartási, adatvédelmi kötelezettségek továbbra is fennmaradnak, illetőleg a Többes Ügynök a törvényi kötelezettségeinek továbbra is eleget tesz az Ügyfél irányában.

3. A szolgáltatás tartalma

- 3.1. A Bank360 Közvetítő Kft. a megbízó biztosítóval kötött megbízási szerződésekben foglaltak alapján végzi a biztosításközvetítői tevékenységét. A Többes Ügynök által közvetített biztosítási termékek a Honlapon kerülnek megjelölésre. A Megbízók részére továbbított adatállomány tartalmazza minimálisan a Megbízók által előre meghatározott, az Ügyfél azonosításához és szolgáltatás igénybevételéhez szükséges személyes adatait, valamint az általa igényelt biztosítás termék megjelölését.
- 3.2. Amennyiben az Ügyfél valamely biztosítási termék(ek) iránt érdeklődik és kifejezetten igényli a Bank360 Közvetítő Kft., mint közvetítő közreműködését, kapcsolatfelvételét a biztosítási termék(ek) igénybevétele céljából, akkor a Többes Ügynök a Szolgáltatási szerződés időtartama alatt az alábbi szolgáltatásokat nyújtja az Ügyfél részére:
- A Többes Ügynök biztosítja annak lehetőségét, hogy a Látogató nevének, telefonszámának, email címének és egyéb személyes adatainak megadásával, valamint a „**Tovább a fizetéshez**” gombra kattintás révén kifejezhesse igényét a Többes Ügynök közreműködésére.
 - szerződési feltételeket (biztosítási feltételeket).
 - A Bank360 Közvetítő Kft. tevékenysége kifejezetten és kizárólag az Ügyfél által kiválasztott biztosítási termék kiajánlására irányul, és tevékenységéhez nem kapcsolódik eredménykötelelem.
 - A Többes Ügynök a Honlapon keresztül megvalósuló igényfelméréssel és tájékoztatással segíti az Ügyfelet a számára kedvező és elérhető pénzügyi szolgáltatás kiválasztásában úgy, hogy az Ügyfél által online módon megadott paraméterek alapján igényfelmérést végez. A Többes Ügynök az Ügyfél igényeinek, lehetőségeinek és szükségleteinek felmérését követően az azokkal kapcsolatos lényeges feltételekről tájékoztatja az Ügyfelet, a jelen Üzletszabályzatban foglalt kötelezettségek és a vonatkozó jogszabályokban foglalt figyelembevételével. Ennek megfelelően:
 - az Ügyféltől az elektronikus felületen adott adatok alapján a Többes Ügynök elektronikus úton (e-mail) tájékoztatást küld az Ügyfél részére, amely tartalmazza a közvetítői tevékenység megkezdését megelőző tájékoztatót, az Ügyfél részére elemzett versengő szolgáltatásokat bemutató általános tájékoztatókat.
 - a Többes Ügynök az által végzett biztosításközvetítői tevékenységgel összefüggésben, az e szolgáltatást igénybe venni szándékozó Ügyfél részére írásban vagy tartós adathordozón egyértelműen tájékoztatást ad az V.5. pontban foglaltakról úgy, hogy az erről szóló tájékoztatót kihelyezi a Honlapra, valamint a „Biztosítás megkötése” gombra kattintást követően azt e-mailben meg is küldi az Ügyfél részére
- A Többes ügynök tevékenysége során az Ügyfél figyelmét felhívja az MNB fogyasztóvédelmi honlapjára és annak tartalmára is,
- A Többes Ügynök minden egyéb tájékoztatási kötelezettség tekintetében, ahol a jogszabály írásos tájékoztatást ír elő, az írásos tájékoztatót az Ügyfél rendelkezésére

bocsát úgy, hogy a tájékoztatókat a Honlapra kihelyezi, és/vagy az Ügyfél által megadott email címre megküldi.

- e. A Bank360 Közvetítő Kft. a biztosításközvetítő tevékenységével összefüggésben tájékoztatja az Ügyfelet a jelen Üzletszabályzatban és a vonatkozó jogszabályokban foglaltakról, valamint minden olyan adatról, körülményről és információról, mely a szerződés megkötése és teljesítése esetén lényeges lehet, és amelyek alapján az Ügyfél felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett pénzügyi szolgáltatás megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének.
- f. A jelen Üzletszabályzatban hivatkozott tájékoztatókat a Bank360 Közvetítő Kft. e-mail útján bocsátja az Ügyfél rendelkezésére. Emellett a tájékoztatókat a Honlapra is kihelyezi.
- g. A Bank360 Közvetítő Kft. és az Ügyfél közt létrejött megállapodás közvetítői tevékenység vonatkozásában nem terjed ki különösen az alábbi tevékenységekre:
 - i. kárrendezéshez szükséges dokumentációval kapcsolatos bármilyen ügyintézésre (átadás, kitöltés, továbbítás, dokumentum beszerzés, dokumentum megőrzés, stb.),
 - ii. az Ügyfél és a Biztosító közötti kapcsolattartásra,
 - iii. kedvezményezett megjelölésre
 - iv. bármilyen egyéb, a jelen Üzletszabályzatban nem szereplő tevékenységre.

X. Kapcsolattartás és együttműködés, képviseleti jog, értesítés és kézhezvétel szabályai

1. Mind a Többes Ügynök, mind az Ügyfél az egymásnak szóló értesítéseket, megbízásokat, üzeneteket, valamint szerződési nyilatkozatokat köteles írásba foglalni, illetve írásban megerősíteni. A Többes Ügynök és az Ügyfél közötti kapcsolattartás, valamint a Többes Ügynököt terhelő tájékoztatási kötelezettségek teljesítésére irányuló és Ügyfél részére szóló tájékoztatás(ok) nyelve a magyar.
2. A Többes Ügynök az alábbi módok bármelyikén kapcsolatot tarthat, illetve kapcsolatba kerülhet az Ügyféllel: e-mail, telefon, hirdetés, ajánlás, Többes Ügynöki tevékenységéhez igénybe vett internetes Honlap (www.bank360.hu), személyesen.
3. A Többes Ügynök és az Ügyfél a közvetítői szerződés teljesítése során kölcsönösen együttműködni kötelesek. A felek kötelesek a szerződésekhez kapcsolódó tényekről és körülményekről egymást késedelem nélkül tájékoztatni, felhívni egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra.
4. A Többes Ügynök által küldött értesítés, kérés, dokumentum attól az időponttól tekintendő kézbesítettnek, amikor a Többes Ügynök az Ügyfél részére az értesítést elküldte. Elektronikus úton, e-mailen keresztül megküldött értesítés, dokumentum kézbesítettnek tekintendő, amennyiben a Többes Ügynök központi számítógéprendszer az e-mailt elküldte. Ellenkező bizonyítás hiányában az elküldés központi számítógéprendszeren regisztrált időpontja, illetőleg visszaigazolás esetén a visszaigazoláson feltüntetett időpont tekinthető a kézbesítés időpontjának is, azzal, hogy munkaszüneti napon küldött e-mail a legközelebbi munkanapon tekintendő kézbesítettnek.
5. A Többes Ügynök az Ügyfélnek szóló papír alapú értesítéseket és okmányokat arra a címre küldi, melyet az Ügyfél megadott részére, ennek hiányában az Ügyfél által a Többes Ügynök tudomására hozott legutolsó címére (székhelyére). Az Ügyfél által hibásan közölt cím miatti téves postázásból, kézbesítéséből származó károk és költségek az Ügyfelet terhelik, megfizetésük azonnal esedékes. Amennyiben a Többes Ügynök rendelkezésére egyáltalán semmilyen cím nem áll, az értesítés elmaradásából eredő felelősség nem terheli.
6. A Többes Ügynök az Ügyfél részére szóló iratokat, értesítéseket nem köteles ajánlottan, tértivevénnyel postára adni. Bármely levél, melyet a Többes Ügynök az Ügyfél által megadott címre küldött, kézbesítettnek tekintendő, ha a posta számára a kézbesítéshez általában szükséges idő eltelt. Szokásos postai időnek bármely belföldi küldemény feladását követő ötödik munkanap tekintendő. A feladás megtörténtének időpontjaként a feladóvevényen feltüntetett időpont tekintendő.

XI. Felelősségi szabályok

1. A Többes Ügynök biztosításközvetítői tevékenysége során okozott kárért az Biztosító felel és az a Biztosító köteles a felmerült sérelemdíjat megfizetni, amely termékének közvetítése során a Többes Ügynök a tevékenységével vagy mulasztásával a kárt okozta.

2. A Többses Ügynök biztosításközvetítői tevékenysége során mindenkor a Bit. függő biztosításközvetítőre (Többses Ügynökre) vonatkozó szabályai szerint jár el, felkészülten, legjobb szakmai tudása szerint, és a tőle elvárható legnagyobb gondossággal.
3. A Többses Ügynök nem felel a vis maior (elháríthatatlan okból), a jogszabályból vagy hatósági rendelkezésből, vagy a Többses Ügynök működésének harmadik személy általi megzavarásából eredő Ügyfelet ért károkért.
4. A Többses Ügynök nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az Ügyfél a közvetített biztosítás termék kapcsán használt jogi, biztosítási és egyéb speciális szakismeretet igénylő szakkifejezéseket a Többses Ügynök által a részére adott felvilágosítás ellenére nem megfelelően értelmezte, értette.
5. A Többses Ügynök jogosult közvetítői alvállalkozó igénybevételére. Amennyiben a Többses Ügynök a szerződés teljesítéséhez közvetítői alvállalkozót vesz igénybe, a Többses Ügynök a közvetítői alvállalkozó eljárásáért úgy felel, mintha saját maga járt volna el. Amennyiben a közvetítői alvállalkozó felelősségét jogszabály, vagy üzletszabályzat korlátozza, a Többses Ügynök felelőssége a közvetítői alvállalkozó felelősségéhez igazodik.
6. A Többses Ügynök nem szavatolja a biztosítási ajánlat Ügyfél javára történő pozitív elbírálást. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a biztosítónak jogában áll az Ügyfelet elutasítani, és ezt nem megindokolni. Ebben az esetben a Többses Ügynököt semminemű felelősség nem terheli.
7. A Többses Ügynök által közzétett reklám nem minősül nyilvános ajánlattételnek és a benne lévő tájékoztatás nem teljes körű.
8. Értesítés esetén, amennyiben a Többses Ügynök rendelkezésére semmilyen cím nem áll, az értesítés elmaradásából eredő felelősség nem terheli.
9. **A biztosító felelőssége:**
A Többses Ügynököt megbízó biztosító felel azért, hogy
 - i. a Többses Ügynökkel kötött megbízási szerződés pontosan, egyértelműen meghatározza a Többses Ügynök által ellátandó feladatokat, az Ügyfél tájékoztatására vonatkozó követelményeket,
 - ii. minden, a Többses Ügynökkel kötött megbízási szerződés megfelelő teljesítéséhez szükséges információt a Többses Ügynök rendelkezésére bocsássa.
10. **Ügyfél felelőssége, kötelezettsége**
 - i. Az Ügyfél köteles a Többses Ügynök által megjelölt, a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat és/vagy dokumentumokat a Többses Ügynök által meghatározott időpontig a Többses Ügynök rendelkezésére bocsátani.
 - ii. Az Ügyfél felelős az általa átadott információk és adatok pontosságáért, helytállóságáért és a valóságnak megfelelőségéért.
 - iii. Az Ügyfél felelős továbbá az általa bemutatott, illetve a Többses Ügynök rendelkezésére bocsátott dokumentumok valódiságáért.
 - iv. Az Ügyfél késedelem nélkül köteles a valóságnak megfelelően tájékoztatni a Többses Ügynököt annak közvetítői tevékenysége szempontjából jelentős körülményekről, tényekről és adatokról, különösen, de nem kizárólagosan az Ügyfél azonosításához szükséges adatokról, illetve azok változásáról.
 - v. Ezen tájékoztatás elmaradásából, késedelméből, valamint a hibás, félreérthető, illetve félrevezető tájékoztatás adásából származó károk és többletköltségek az Ügyfelet terhelik, azokért a Többses Ügynök nem felel.
 - vi. Az Ügyfél felel a biztosító részére elbírálás céljára az adott biztosító és az Ügyfél közötti biztosítási szolgáltatásra vonatkozó, a biztosító által megkövetelt és az ügyfélkérelem, ügyféligény elbírálásához elengedhetetlen adatlap és dokumentáció, okmányok, másolatok és egyéb nyilatkozatok teljességéért, azok tartalmának valódiságáért, valamint helyességéért és időbeni rendelkezésre bocsátásáért.
 - vii. A Többses Ügynök nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az előző bekezdésben felsoroltakat az Ügyfél hiányosan vagy nem a valóságnak megfelelő tartalommal vagy késedelmesen adja át, illetve közli a biztosítóhoz történő továbbításra.

XII. Biztosítási titok és üzleti titok

1. A Többses Ügynök köteles a biztosítási termékkel összefüggésben tudomására jutott valamennyi biztosítási titoknak minősülő adatot és információt megőrizni, illetőleg azokat kizárólag a Bit. biztosítási titokra vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően adhatja ki harmadik személynek. A

Többes Ügynök a közvetítói tevékenysége során tudomására jutó biztosítási titoknak, illetve üzleti titoknak minősülő adatokat a Bit. X. fejezetében foglaltak szerint köteles kezelni. A Többes Ügynök csak az Ügyfél megfelelő azonosítását követően ad tájékoztatást a közvetített biztosítási termékkel kapcsolatos, biztosítási titoknak minősülő információkról.

2. Az Ügyfél köteles a Többes Ügynökről tudomására jutott üzleti titkokat bizalmasan kezelni. Üzleti titok - minden olyan, a Többes Ügynök biztosításközvetítói tevékenységéhez kapcsolódó - tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek titokban maradásához a Többes Ügynöknek méltányolható érdeke fűződik. A Többes Ügynök felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy az üzleti titok megsértése polgári jogi, illetve büntetőjogi következményekkel járhat.

XIII. Vegyes és záró rendelkezések

1. A személyes adatok nyilvántartásba vétele és kezelése - különösen, de nem kizárólagosan - a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelet (GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény alapján történik. A Többes Ügynök, mint adatkezelő gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. A részletes adatvédelmi rendelkezések a Többes Ügynököt is magába foglaló Bank360 Csoport Honlapon elérhető **Adatkezelési Szabályzatában** találhatóak. A Többes Ügynök és az Ügyfél között létrejött szerződés bármely okból történő megszűnése – az Ügyfél erre vonatkozó kifejezett nyilatkozatának hiányában – nem eredményezi a Többes Ügynök részére adott adatkezelési hozzájáruláson alapuló adatkezelés automatikus megszüntetését.
2. Az Ügyfél a Többes Ügynök által nyújtott biztosításközvetítói tevékenységgel kapcsolatban Többes Ügynöknél, valamint az őt megbízó biztosítónál panasszal élhet. A Többes Ügynök az ügyfélpanaszok kezelését/kivizsgálását a Honlapon elhelyezett és jelen Üzletszabályzat mellékletét képező **Panaszkezelési Szabályzat** szerint végzi. Amennyiben valamely jogvita fogyasztói jogvitának minősülne, úgy annak bírósági eljárás (peren) kívüli rendezése a Magyar Nemzeti Bank szervezetében működő Pénzügyi Békéltető Testületének hatáskörébe tartozik (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: H-1525 Budapest, BKKP Pf.: 172.). A jogvita rendezése / elbírálására rendelkezésre álló fórumok kapcsán lásd még a Panaszkezelési szabályzat 6. pontjában rögzítetteket.
3. A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., a Bit., a Tétv. és az egyéb vonatkozó magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók, továbbá a Megbízók üzletszabályzatait és általános szerződési feltételeit is megfelelően alkalmazni kell.

Mellékletek

1. számú melléklet: Panaszkezelési Szabályzat

Bank360 Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság
(a továbbiakban: Bank360 Közvetítő Kft.)
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

1. A panasz bejelentésének módjai

1.1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) Bank360 Közvetítő Kft. – 1061 Budapest, Andrássy út 10.

ab) nyitvatartási idő: munkanapokon (hétfőtől – péntekig) 8 órától -16 óráig

b) telefonon:

ba) telefonszám: +36-1-817-01-03

bb) hívásfogadási idő: hétfőn 8 órától -20 óráig

1.2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján
- b) postai úton: Bank360 Közvetítő Kft. – 1061 Budapest, Andrássy út 10.
- c) telefaxon: +36-1-817-01-03
- d) elektronikus levélben: bank360kft@bank360.hu

1.3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is:

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Azonban amennyiben az ügy körülményei indokolják a Bank360 Közvetítő Kft. saját hatáskörben hozott döntése alapján előírhatja az ügyfél által adott meghatalmazás ügyvéd által ellenjegyzett okiratba, vagy közokiratba történő foglalását. A meghatalmazással szemben elvárás, hogy az pontosan tartalmazza az ügyfél, mint meghatalmazó és a meghatalmazott személyazonosító adatait, a meghatalmazáson alapuló képviseleti jogosultság tartalmát és terjedelmét, különösen, de nem kizárólagosan a meghatalmazással érintett ügy azonosító adatait, a meghatalmazás esetleges időbeli és egyéb korlátait, stb. Az előző követelményeknek meg nem felelő meghatalmazást a Bank360 Közvetítő Kft. nem fogadja el.

2. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Bank360 Közvetítő Kft. a panasz kezelése során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

2.1. Szóbeli panasz:

A szóbeli panaszt a Bank360 Közvetítő Kft. azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank360 Közvetítő Kft. a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Bank360 Közvetítő Kft. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Bank360 Közvetítő Kft. a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Bank360 Közvetítő Kft. felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Bank360 Közvetítő Kft. 5 évig őrzi meg. A Bank360 Közvetítő Kft. ügyfél erre vonatkozó kérése esetén biztosítja, hogy a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen az ügyfél rendelkezésre bocsátja – kérésének megfelelően - a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Bank360 Közvetítő Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A személyesen közölt szóbeli panasz esetén készült jegyzőkönyv egy másolati példányát a Bank360 Közvetítő Kft. az ügyfél részére átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt küldi meg azt az ügyfélnek. Ebben az esetben a panaszra adott, indoklással ellátott választ a Bank360 Közvetítő Kft. a közlést követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

- h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
 - i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
 - j) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
 - k) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.
- Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot a Bank360 Közvetítő Kft. 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek.

2.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kerül megküldésre az ügyfélnek.

A Bank360 Közvetítő Kft. a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Bank360 Közvetítő Kft. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyfélről:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám (ideértve a bank360.hu bejelentkezési nevet, illetve egyéb a Bank360 Közvetítő Kft. által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó azonosítót), illetve pénztári azonosító
- c) lakcíme, székhelyes, levelezési címe
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Bank360 Közvetítő Kft.-nél nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Bank360 Közvetítő Kft. a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél 6. pontban megjelölt Felügyeleti Hatóságokhoz fordulhat.

5. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Bank360 Közvetítő Kft. nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának vagy email esetén az elektronikus levél elküldésének dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Bank360 Közvetítő Kft. öt évig őrzi meg.

6. Felügyeleti Hatóságok

6.1. A Bank360 Közvetítő Kft. által végzett – az Üzletszabályzat V. pontja szerinti – többes ügynöki tevékenységével összefüggő panaszkezelés esetén:

6.1.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (székhely: 1133 Budapest, Váci út 76.) (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): levelezési cím: 1525 Budapest Pf.: 172., telefonszám: +36-80-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu

b) **Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat** (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.): levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, telefonszám: +36-80-203-776; fax:+ 36-1-489-9102; e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu

c) **bíróság**.

6.1.2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Bank360 Közvetítő Kft. nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

6.1.3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetére a Bank360 Közvetítő Kft. ezúton tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén Bank360 Közvetítő Kft. külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

További tájékoztatás a Pénzügyi Békéltető Testületi, illetve felügyeleti (MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ általi) panaszkezelésről:

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/>

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

6.1.4. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitájának rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.