

www.allianz.hu

Baleseti Jogsegély biztosítás

Terméktájékoztató és Általános Szerződési Feltételek

Tisztelt Partnerünk!

Köszönjük szíves érdeklődését.

A Baleseti Jogsegély termékünket a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításunk mellé kiegészítőként kötheti meg, amellyel segítségére lehetünk egy személyi sérüléssel járó, véletlenül elszenvedett közlekedési baleset miatt felmerülő megtérítési igények érvényesítésében.

Kinek ajánljuk ezt a biztosítást?

A biztosítást olyan magánszemélyeknek ajánljuk, akik Társaságunknál kötötték meg a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási alapszerződésüket is.

Mit szolgáltat a biztosító?

A biztosító a személysérüléssel összefüggésben indokoltan felmerült vagyoni és nem vagyoni károk peren kívüli és peres érvényesítése érdekében jogi segítség nyújtása, az ehhez kapcsolódó jogi képviselési díj, az igényérvényesítéshez szükséges eljárási, szakértői, végrehajtási, utazási és tanácsadási költségek megtérítése a biztosítási szerződésben meghatározott limit összegéig.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a jogvédelmi szolgáltatás nem terjed ki az Allianz Hungária Zrt.-vel szembeni peres és peren kívüli ügyekre.

A biztosítás mely országokban bekövetkezett balesetekre vonatkozik?

A biztosítás csak a Magyarország területén bekövetkezett személyi sérüléssel járó közlekedési balesetekhez kapcsolódóan nyújt szolgáltatást, amelyek elbírálása magyar joghatóság alá tartozik.

Szolgáltatás

A biztosító a **D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt.** (1082 Budapest, Futó u. 47-53. VI. emelet), **külső szolgáltató partnere** bevonásával nyújt szolgáltatást.

A biztosított a szolgáltatás költségeinek a megtérítését a költséget alátámasztó dokumentumok benyújtásával kérheti a szolgáltatótól, postai úton a szolgáltató levele-

zési címére (1428 Budapest, Pf. 9.) és faxon a szolgáltató központi vagy szolgáltatási telefax számára küldve (+36 1 486 3601 vagy +36 1 486 3598), valamint elektronikus úton, e-mailben a szolgáltatatas@das.hu e-mail-címre vagy a www.das.hu honlapon megtalálható kapcsolatfelvétel űrlapon, személyesen pedig a szolgáltató címén. A szükséges dokumentumokkal kapcsolatban információkat kérhet a biztosító telefonos ügyfélszolgálatának telefonszámán is.

A biztosítási termékről részletesen a Baleseti Jogsegély általános szerződési feltételeiből tájékozódhat.

Néhány szó az Allianz Hungaria Zrt.-ről

Társaságunk az Allianz SE-nek, Európa vezető és a világ egyik legnagyobb biztosítócsoportjának a tagja. Az Allianz Hungária Zrt. Magyarország piacvezető biztosítójaként sokéves hazai és nemzetközi tapasztalattal áll ügyfelei rendelkezésére.

Társaságunk 1990-től részvénytársasági formában működik.

Székhelyünk: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.

Levelezési címünk: 1368 Budapest, Pf. 191

Cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság, Cg. 01-10-041356

A székhely állama: Magyarország

Felügyeleti szervünk a Magyar Nemzeti Bank.

További információk

Bővebb információért látogasson el weboldalunkra a www.allianz.hu címen.

Ha a tájékoztatónkkal kapcsolatban bármilyen kérdése van, kérjük, forduljon telefonos ügyfélszolgálatunkhoz a 06-40-421-421-es számon, ahol munkatársaink munkanapokon 8.00 és 18.00 óra – csütörtökön 8.00 és 20.00 óra – között készséggel állnak rendelkezésére.

Bízunk abban, hogy tájékoztatónk felkeltette érdeklődését és hamarosan Önt is ügyfeleink között üdvözölhetjük.

Allianz Hungária Zrt.

Terméktájékoztató és Általános Szerződési Feltételek

a Baleseti Jogsegély biztosításhoz

Hatályos 2016. január 1-jétől

A biztosító és a szerződő között a jelen kiegészítő biztosítás alapján létrejött szerződésre az alap biztosítási szerződés feltételeit, a távértékesítés útján kötött szerződés esetében a távértékesítésre vonatkozó jogszabály, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és az egyéb hatályos magyar jogszabályok rendelkezései kell alkalmazni. Alapbiztosítási szerződés az Allianz Hungária Zrt.-nél megkötött határozatlan időtartamra szóló kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás.

1. A szerződés alanyai

1.1 Szerződő

A kiegészítő biztosítást az a természetes személy kötheti meg, aki a biztosítónál határozatlan időtartamra szóló kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással, mint alapbiztosítással rendelkezik.

1.2. Biztosított

Az alapbiztosítási szerződésben megjelölt szerződő, akinek a javára teljesíti a biztosító a szolgáltatását. A biztosított személye megegyezik a jelen biztosítás szerződőjével.

1.3. Biztosító

Az Allianz Hungária Zrt.

1.4. Szolgáltató

A biztosító szolgáltatási partnere a D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt.

A szolgáltatási partner feladatai:

- a) a szolgáltatás bejelentésével kapcsolatos tevékenység végzése és a kapcsolódó dokumentumok átvétele
- b) a jogvédelmi szolgáltatás teljesítése
- c) a jogvédelmi szolgáltatással összefüggő költségek megtérítése a szerződési feltételekben meghatározott módon és esetekben.

2. Biztosítási esemény

Olyan közlekedési baleset, amelyben a biztosított az alapbiztosítási szerződésben biztosított gépjárművel **vétlenül személyi sérülést szenved**. A szerződő olyan mértékben

tarthat igényt szolgáltatásra, amelyen mértékben a biztosítási esemény bekövetkezésében vétlennek tekinthető.

3. Szerződés létrejötte

3.1. A szerződés a felek megállapodásával jön létre. Ha a biztosító az ajánlat beérkezésétől számított **15 napon belül** kötvényt állít ki, a szerződés a kötvény kiállításának napján jön létre a szerződésben feltüntetett kockázatviselési kezdettel.

A szerződés akkor is létrejön, ha a biztosító által rendszeresített ajánlati lap beérkezésétől számított 15 napos kockázat- elbírálási határidőn belül a biztosító nem nyilatkozik az ajánlatra. Ilyenkor a szerződés az ajánlatnak a biztosító részére történt átadásától számított 15. nap leteltével, **az átadás időpontjára visszamenő hatállyal** jön létre.

A biztosító a beérkezett ajánlatot a beérkezéstől számított **15 napon belül írásban visszautasíthatja**. Ebben az esetben a szerződés nem jön létre, és a biztosítót nem terheli szolgáltatási kötelezettség.

Ha a biztosító által kiállított kötvény tartalma eltér a szerződő fél ajánlatától, és az eltérést a szerződő fél késedelem nélkül nem kifogásolja, a szerződés a kötvény tartalma szerint jön létre.

Az ajánlat visszautasítása esetén a biztosító a hozzá beérkezett díjat (díjrészletet) visszautalja a szerződőnek.

3.2. Ha a biztosító csak a szerződéskötés után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről, továbbá, ha a szerződésben meghatározott lényeges körülmények változását közlik vele, a **tudomásszerzéstől számított 15 napon belül írásban** javaslatot tehet a biztosítási szerződésnek a tudomásszerzés napjával történő módosítására, vagy a szerződést 30 napra – írásban – felmondhatja, ha a kockázatot az általános szerződési feltételek szerint nem vállalhatja.

Ha a szerződő a módosító javaslatot nem fogadja el, vagy arra 15 napon belül nem válaszol, a szerződés a módosító javaslat **közlésétől számított 30. napon megszűnik**. Erre a biztosítónak figyelmeztetnie kell a szerződőt a módosító javaslat megtételekor.

3.3. A biztosító ügynöke (függő biztosításközvetítő) kizárólag az ajánlatok átvételére jogosult. Az ügynök szerződéskötésre nem jogosult, és a szerződő, illetőleg a biztosított jognyilatkozatot nem intézhet hozzá érvényesen. Ha a szerződő a biztosítási szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatát biztosítási alkuszhoz intézi, a nyilatkozathoz a biztosítóval szemben attól az időponttól kezdődően fűződik joghatály, amikor a nyilatkozat a biztosítóhoz beérkezett.

A függő biztosításközvetítő az ügyféltől nem vehet át díjat, díjelőleget. A függő biztosításközvetítő a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget nem vehet át.

4. Kockázatviselés kezdete

A biztosító kockázatviselése a szerződés létrejötte esetén a felek által a szerződésben meghatározott időpont. A biztosító kockázatviselése nem kezdődhet korábban az ajánlat aláírásának időpontjánál.

5. Biztosítás tartama, a biztosítási időszak

A biztosítás határozatlan tartamra köthető. A biztosítási időszak **egy év**. A biztosítási időszak és a biztosítás évfordulója megegyezik az alapszerződéssel.

6. Területi hatály és joghatóság

A jogvédelem azokra a biztosítási eseményekre terjed ki, amelyek **Magyarország területén** következtek be és elbírálása a magyar joghatóság alá tartozik.

7. A biztosítási esemény bekövetkezésének időpontja

Biztosítási esemény bekövetkezésének időpontja a közlekedési baleset bekövetkezésének időpontja.

8. Biztosítási összeg és fedezetfeltöltés

A biztosító szolgáltatásának **felső határa 1 000 000 Ft** biztosítási eseményenként és biztosítási időszakonként összesen.

Az adott biztosítási időszakra vonatkozó biztosítási összeg az ugyanazon biztosítási időszakban bekövetkezett biztosítási esemény miatt kifizetett összeggel csökken, kivéve, ha a szerződő fél a biztosítási díjat megfelelően kiegészíti.

A fenti jogkövetkezményt a biztosító abban az esetben alkalmazhatja, ha arra legkésőbb a szolgáltatás teljesítésével egyidejűleg írásban felhívta a szerződő fél figyelmét, és a fedezetfeltöltés díját közölte.

Ha a szerződő fél a fedezetfeltöltés jogával nem él, a szerződés a kifizetett összeggel csökkentett biztosítási összeg mellett marad hatályban a folyó biztosítási időszakra.

9. Díjfizetés

A biztosítás díjat a kockázatviselés kezdetétől az alapbiztosítási szerződésben meghatározott módon és fizetési gyakoriság szerint, az alapbiztosítási szerződésben meghatározott esedékességgel kell megfizetni. Ha a biztosítást nem az alapbiztosítási szerződéssel egyidejűleg kötötték, az első és folytatólagos díjrészletek a felek megállapodása szerinti időpontban esedékesek.

10. Díjmódosítás, értékkövetés

10.1. A biztosító által – biztosítási évfordulóval – kezdeményezett szerződésmódosítás

A szerződés fennállása alatt a biztosító a szolgáltatások színvonalának fenntartása érdekében a következő biztosítási időszakra vonatkozó biztosítási díjat – a kárgyakoriságtól függetlenül – **évente egy alkalommal az árszínvonal változásához igazíthatja (indexálhatja)**.

Az értékkövetés alapjául a Központi Statisztikai Hivatal által az előző évre kiadott általános fogyasztói árindex és a reálbér növekedés szolgálnak. Az értékkövetési indexszámot a biztosító e két mutatószám összegéből képi úgy, hogy az összegtől **+/- 5 százalékponttal eltérhet**. Az értékkövetéssel módosított biztosítási összeg az előző biztosítási időszak biztosítási összegének az értékkövetési indexszám százalékaival növelt értéke. Az értékkövetéssel módosított biztosítási díj az előző biztosítási időszak biztosítási díjának az értékkövetési indexszám százalékaival növelt értéke. A biztosító ugyanilyen arányban változtathatja valamennyi, a díjakkal, illetve a biztosítási összegekkel arányos sávhatárokat.

10.2. A biztosítási díj értékkövető módosítása mellett a **biztosítás díja jogszabály és szabályozói környezet változása esetén is módosítható**, ha a változás a biztosító tevékenységére, működési feltételeire, tevékenységéhez kapcsolódó közterhekre gyakorol közvetlen hatást.

A biztosító a díj módosításáról köteles a szerződőt a **következő biztosítási év kezdete előtt legalább 50 nappal írásban értesíteni**.

A biztosítónak figyelmeztetnie kell a szerződőt a felmondás lehetőségére és a felmondás elmaradásának a következő bekezdésben foglalt következményére. A figyelmeztetés elmaradása vagy az értesítésre előírt határidő elmulasztása esetén a szerződés az eredeti tartalommal marad hatályban.

Ha a szerződő a módosítást nem fogadja el, a módosításról szóló értesítést követően – a biztosítási év végére (utolsó napjára), azt legalább 30 nappal megelőzően – **írásban felmondhatja** a szerződést. Felmondás hiányában a szerződés a módosítás szerint marad hatályban.

11. A biztosító szolgáltatása

11.1. A biztosított által elszenvedett közlekedési baleset következtében felmerülő és érvényesíthető, kizárólag a személyi sérüléssel összefüggésben keletkezett vagyoni és nem vagyoni kár (beleértve a sérelemdíjat) peren kívüli és peres érvényesítése, valamint az ezzel kapcsolatos jogvédelem. A szolgáltatás a kárnak arra a részére terjed ki, amelyben a **biztosított vétkes volt**. A szolgáltatás nem terjed ki arra az eljárásra, amelynek célja annak bizonyítása, hogy a biztosított vétkes volt.

A biztosító az egyes szolgáltatási területektől függően az alábbi **szolgáltatásokat** nyújthatja:

- tanácsadás,
- jogi képviselet,
- költségviselés,
- közreműködés.

Ha a sikerkilátás vizsgálat alapján a jogvédelmi szolgáltatás feltételei fennállnak, a biztosító szolgáltatását valamennyi okirat beérkezését követően, tanácsadás esetén **legkésőbb 5 munkanapon**, képviselet és közreműködés esetén legkésőbb 10 munkanapon belül kezdi meg, költségviselés esetén **pedig a számla beérkezését követő 30 napon belül fizeti ki az összeget**.

11.2. A biztosító a kockázatviselése alatt bekövetkezett biztosítási eseménnyel összefüggésben arra vállal kötelezettséget, hogy segíti és támogatja a biztosított **jogos érdekeinek peren kívüli és perbeli érvényesítését** minden olyan területen, amelyre a biztosítási fedezet kiterjed, és a biztosítási összeg erejéig viseli a biztosított jogainak védelmével összefüggésben szükségszerűen felmerült alábbi költségeket (függetlenül attól, hogy azok a bejelentést megelőzően vagy azt követően merültek-e fel):

- Jogi képviselő díja:** A jogi képviselők feladathoz mért, megfelelő mértékű, számlával igazolt díjazását és költségeit.
- Eljárási költségek:** A bírósági, hatósági és békéltető testületi eljárások illetékeit és költségeit valamennyi fokon, beleértve a tanúk, szakértők és tolmácsok díját és költségeit.
- Kirendelt szakértő költsége:** Az eljáró hatóság által kirendelt szakértők szakvéleményének költségeit.
- Végrehajtási költség:** A végrehajtható okiratok végrehajtásának költségeit és a végrehajtásra irányuló kérelem költségeit egy végrehajtási kísérlet erejéig.
- Ellenérdekű fél költsége:** Az ellenérdekű fél jogi érdekeinek védelmével kapcsolatban felmerült költségét, amennyiben és amilyen mértékben a biztosítottat jogerős bírósági vagy más hatósági határozat kötelezi ennek megtérítésére.
- Utazási költség:** A biztosítottnak az eljáró bíróság vagy hatóság székhelyére történő utazásával kapcsolatban felmerült útiköltségét, ha a biztosított személyes meg-

jelenését elrendelték. A biztosító másodosztályú vasúti, vagy ezzel egyenrangú más közlekedési eszköz menetjegyének vételáráig vállalja az útiköltség megtérítését.

- Tanácsadási költség:** A jogi tanácsadás egy biztosítási esemény megoldási lehetőségeivel kapcsolatos egy-szeri, (szóban vagy írásban nyújtott állásfoglalás, a tanácsadási költség az ennek során felmerülő költség).

12. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény bejelentésével kapcsolatban

- A szolgáltatási igényt a biztosító szolgáltatási partnere, a **D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt. felé kell bejelenteni**.
- A szolgáltatási igény bejelentésére többféle módon is lehetőség van:

- postai úton** a szolgáltató levelezési címére (1428 Budapest, Pf. 9.),
- faxon** a szolgáltató központi vagy szolgáltatási telefax számára küldve (+36 1 486 3601 vagy +36 1 486 3598),
- személyesen** a szolgáltató székhelyén (1082 Budapest, Futó u. 47-53., VI. em.),
- elektronikus úton**, e-mailben a szolgaltatas@das.hu e-mail-címre vagy a www.das.hu honlapon megtalálható kapcsolatfelvétel űrlapon.

Amennyiben lehetőség van rá, célszerű az erre a célra szolgáló szolgáltatási igénybejelentő lapon megtenni a bejelentést.

- A biztosított a biztosítási eseményt **köteles haladéktalanul, de legkésőbb 30 nappal** annak bekövetkezése után a szolgáltatónak bejelenteni.

A bejelentéshez **szükséges:**

- a szolgáltatási igényt bejelentő nyomtatvány, vagy szolgáltatási igény részletes leírása, és
- nyilatkozat arról, hogy a biztosított élni kíván-e a szabad ügyvédválasztás jogával, vagy a biztosítóra bízta a jogi képviselő megválasztását.

A bejelentéssel egyidejűleg a biztosítottnak a biztosított igényérvényesítéshez – vagyis a biztosítási szolgáltatás teljesítéséhez – **szükséges okiratokat is be kell mutatnia**, amelyek az igényelt szolgáltatási területtől, a lefolytató eljárástól és a konkrét jogi üggtől függően az alábbiak lehetnek:

- a felek közötti jogviszonyt szabályozó és a jogviszony tartalmát bemutató dokumentumok (szerződés; biztosítási kötvény; adásvételi szerződés; kölcsönszerződés; bizományosi szerződés; utazási szerződés; bérleti szerződés; hitelszerződés; kölcsönszerződés, lízingszerződés; fogyasztói szerződés, általános és különös szerződéses feltételek; üzletszabályzat; számla; bizonylat; jótállási jegy; használati utasítás; szerződés módosítás; szerződés kiegészítés; munkaszerződés; kollektív szerződés; kinevezés; bérjegyzék; munkaköri leírás; közüzemi szerződés, vállalkozási szerződés, megbízási szerződés, végrendelet,

- öröklési szerződés; szerződő felek egyéb írásos megállapodása; szerződő felek levelezése, egyeztetései)
 - **peren kívüli egyeztetés során keletkezett dokumentumok** (felszólítás és mellékletei; felszólításra küldött válasz és mellékletei, panaszlevél és mellékletei; panaszválasz és mellékletei; vásárlók könyvébe tett bejegyzés; levelezés az ellenérdekű féllel; egyeztetésekről készített jegyzőkönyvek)
 - **polgári peres eljárás során keletkezett dokumentumok** (ítélet; kereseti kérelem; fizetési meghagyás; ellentmondás; hiánypótlásra felhívó végzés; hiánypótlás teljesítése; előkészítő irat; érdemi ellenkérelem; tárgyalási jegyzőkönyv; végzés; igazságügyi szakértői vélemény; fordítás; jogerősítő záradék; fellebbezés; jogorvoslati kérelem; bírósági döntések)
 - **békéltető testületi, más hatósági eljárás során keletkezett dokumentumok** (kérelem, ellenkérelem, egyéb beadványok, jegyzőkönyvek, döntés)
 - **igényérvényesítési jogosultságot alátámasztó okiratok, dokumentumok** (gépjármű törzskönyv; ingatlan tulajdoni lap; forgalmi engedély; személyi igazolvány; lakcím kártya; engedményezési szerződés; meghatalmazás; jogosítvány; menetlevél; tachográf adatok)
 - **kár/biztosítási esemény bekövetkeztét alátámasztó dokumentumok** (hatósági, rendőrségi, meteorológiai, orvosi és tűzoltósági igazolások a káreset megtörténtéről, körülményeiről; baleseti jegyzőkönyv; kárbejelentő lap; baleseti bejelentő lap; igazságügyi szakértői vélemény; tanúvallomás; fényképek; videofelvétel; bírósági iratok; látlelet; részletes eseteleírás; helyszínrajz)
 - **károkozó felelősségét alátámasztó dokumentumok** (tanúvallomás; rendőrségi jegyzőkönyv, igazolások; orvosi iratok, zárójelentések; látlelet; hatósági döntések; bírósági döntések; jegyzőkönyvek; felelősség elismerő nyilatkozat; tanúvallomás; fényképek; videofelvétel; igazságügyi szakértői vélemény)
 - **kárösszecszerúségét alátámasztó dokumentumok** (számla; beszerzési bizonylat; Eurotax értékelés; igazságügyi szakértői vélemény; könyvelői kimutató; adóbevallás; igazolás, elmaradt jövedelemről kimutató)
 - **kár bekövetkezte és a károsító magatartás közötti okozati összefüggést alátámasztó dokumentumok** (igazságügyi szakértői vélemény, tanúvallomás)
 - **károkozóval, károkozó felelősségbiztosítójával, kárért felelős más személlyel** (vagy meghatalmazottjával) folytatott valamennyi levélváltás, egyeztetés és azok melléklete)
 - **károkozó megjelölése és alapjául szolgáló bizonyítékok** (természetes személy neve, születési helye, ideje, anyja neve, lakcíme, tartózkodási helye; jogi személy neve székhelye; károkozó felkutatásához szükséges egyéb elérhetősége; rendőrségi, bírósági hatósági irat, döntés vagy jegyzőkönyv)
 - **büntetőeljárás, szabálysértési eljárás során keletkezett dokumentumok** (idézés; meghallgatási jegyzőkönyv; tárgyalási jegyzőkönyv; feljelentés; vádirat; hatósági, bírósági felhívás; végzés; ítélet; jogorvoslati kérelem; minden olyan irat, amelybe a büntető vagy szabálysértési eljárás során az ügyfél sértettként, magánfélként, eljárás alá vont személyként, tanúként, egyéb érdekeltként, vádlottként, gyanúsítottként betekinthet, arról másolatot kérhet)
- d) **A biztosítási szolgáltatás teljesítéséhez a biztosító – attól függően, hogy az alább felsoroltak közül mely költséget téríti az adott ügyben – jogosult bekérni és ellenőrizni az alábbi iratokat:**
- **jogi képviselő díja** (ügyvéddel kötött megbízási szerződés, ügyvéd részére adott meghatalmazás, megállapodás megbízási szerződés megszüntetéséről, tényvázat, számla az ügyvédi munkadíjról, bizonylat ügyvédi munkadíj megfizetéséről, jogi képviselő által szerkesztett okiratok, bíróság, hatóság vagy ellenérdekű fél részére küldött beadványok)
 - **eljárás költségek** (illetékvásárlásról számla, eljárási költség viselésére irányuló bírósági, hatósági felhívás, végzés, igazolás eljárási költség megfizetéséről, számla az eljárási költségről, tolmács kirendeléséről szóló végzés, hatósági döntés, tolmács díjáról rendelkező jogerős döntés, tolmács díjazása tárgyában benyújtott jogorvoslat, tolmács díjazása tárgyában benyújtott jogorvoslat elbírálásáról rendelkező döntés)
 - **kirendelt szakértő költsége** (szakértő kirendeléséről szóló végzés, szakértői vélemény, szakértői díjjegyzék, szakértői díjjegyzékkel szemben benyújtott jogorvoslat, szakértői díjjegyzékkel szemben benyújtott jogorvoslat elbírálásáról rendelkező döntés, igazolás szakértői díj kifizetéséről, szakértői díjjegyzéket elfogadó jogerős döntés)
 - **végrehajtási költség** (jogerős ítélet, hatósági határozat, amely alapján az ügyfél végrehajtási eljárást kíván indítani, végrehajtási lap, végrehajtói felhívások költségfizetéséről, végrehajtási jegyzőkönyvek, végrehajtótól érkező tájékoztatás, végrehajtói díjjegyzék, azzal szemben benyújtott jogorvoslati eljárás iratai, végrehajtási költség fizetésére irányuló felhívás, végrehajtási eljárás során benyújtott beadvány, annak mellékletei, végrehajtási kifogás és mellékletei, végrehajtási kifogást elbíráló döntés, bírósági iratok)
 - **ellenérdekű fél költsége** (perköltség megfizetésére irányuló jogerős bírósági döntés, perköltség megfizetését igazoló bizonylat)
 - **utazási költség** (másodosztályú vasúti, vagy ezzel egyenrangú más közlekedési eszköz menetjegye, idézés, megjelenést igazoló jegyzőkönyv)
 - **tanácsadási költség** (ügyvéddel kötött megbízási szerződés, ügyvéd részére adott meghatalmazás, felek rendelkezése megbízási szerződés megszünte-

téséről, tényvázlat, számla az ügyvédi munkadíjról, bizonylat ügyvédi munkadíj megfizetéséről).

- e) Amennyiben a biztosított ezeknek a kötelezettségeinek nem tesz eleget, és emiatt a biztosítási esemény megítélése szempontjából lényeges körülmények kideríthetlenné válnak, úgy a biztosító mentesül a szolgáltatás teljesítése alól, illetve a biztosító jogosult a biztosítási szolgáltatás olyan mértékben történő csökkentésére, amilyen mértékben a kötelezettségszegés a szolgáltatási kötelezettség mértékét befolyásolta.
- f) A felsorolt dokumentumok közül a biztosító csak a biztosítási esemény bekövetkezésének és a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükséges okiratok és számlák bemutatását kérheti.
- g) Több, azonos okból bekövetkezett, időben összefüggő és ugyanazt a biztosítási szerződést érintő esemény egy biztosítási eseménynek minősül.
- h) A biztosítási esemény biztosítónak történő bejelentése sem mentesíti a biztosítottat harmadik személyekkel, így különösen más biztosítókkal szembeni jogszabályon vagy szerződésen alapuló (kár)bejelentési kötelezettségei alól.

13. A biztosított kötelezettségei a szolgáltatási igény bejelentése után

- a) Köteles a biztosított tartózkodni minden olyan magatartástól, amely szükségtelenül megnöveli a jogvédelmi költségeket. Köteles a biztosító **előzetes írásbeli hozzájárulását kérni minden olyan fontos intézkedés, egyezségkötés, illetve eljárási lépés megtételéhez**, amely a biztosító szolgáltatási kötelezettségét érinti vagy érintheti. Előzetes írásbeli hozzájárulás hiányában a biztosító jogosult az így felmerült költség viselését megtagadni.
- b) Amennyiben a biztosított a biztosító előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül olyan egyezséget köt, mely egyezés alapján a biztosító által megelőlegezett és a még fizetendő költségek megtérülése az ellenérdekű féltől nem várható, a biztosított köteles ezeket a költségeket az egyezés aláírásától számított **30 napon belül a biztosítónak megfizetni**.
- c) A biztosított köteles a biztosítónak minden segítséget megadni a biztosító által kifizetett költségeknek és díjaknak az ellenérdekű féltől mind peren kívüli, mind peres úton történő behajtása során. A biztosítási szerződés aláírásával a biztosított a biztosítóra engedményezi – legfeljebb a biztosító által fizetett díjak és költségek erejéig – az ellenérdekű féllel szembeni esetleges díj- és költségterítési igényét.

14. Sikerkilátás vizsgálat

A biztosító a biztosítási esemény bejelentése után, valamint az eljárás folyamán bármikor vizsgálatot folytathat le a jogérvényesítés feltehető sikerére vonatkozóan.

A bejelentett szolgáltatási igény alapján az igényérvényesítés sikeressége abban az esetben feltételezhető, ha a tényállás és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján valószínűsíthető, hogy a biztosítottra kedvező bírósági, hatósági határozat születik, és pénzügyi követelés érvényesítése esetén valószínűsíthető a követelés megtérülése.

Miután a biztosított bejelenti a biztosítási eseményt, a biztosító megvizsgálja, hogy a biztosítási szerződés alapján a fedezet fennáll-e és egyben sikerkilátás vizsgálatot is végez. Ennek eredményéről, a dokumentumok beérkezését követő **10 napon belül a biztosító írásban tájékoztatja a biztosítottat**.

15. Jogi képviselő

A biztosított a bírósági vagy hatósági eljárásban vagy az ilyen eljárás megkezdését megelőzően, az eljárás elkerülését elősegítő eljárás során szabadon megválaszthatja jogi képviselőjét.

A biztosított azonban köteles a biztosítóval egyeztetni a biztosítási esemény bekövetkezése miatti jogi képviselő módjáról, kivéve azon eseteket, amelyekben a késlekedés miatt közvetlen kár fenyeget. Ha a biztosított szándékosan megszegi ezt a kötelezettségét, úgy a biztosító jogosult a szolgáltatás oly mértékben történő csökkentésére, amilyen mértékben a kötelezettségszegés a szolgáltatási kötelezettség mértékét befolyásolta.

Amennyiben a biztosított nem él a szabad választás jogával, úgy a biztosított érdekében a biztosító biztosítja a jogi képviselőt saját alkalmazottja útján vagy oly módon, hogy ügyvédet ajánl, akinek munkadíját és költségeit a biztosító fedezi.

A biztosított által szabadon választott jogi képviselő munkadíját és költségét a biztosító legfeljebb az általa javasolt jogi képviselő munkadíjának és költségének mértékéig fedezi.

A biztosított köteles jogi képviselőjét a vele kötött megbízási szerződésben az ügyvédekről szóló 1998. évi XI. törvény 8. § (3) bekezdése alapján felmenteni a biztosító irányába titoktartási kötelezettsége alól, és megbízni azzal, hogy a biztosítót az ügy alakulásáról folyamatosan tájékoztassa.

A biztosított jogi érdekeinek védelmében szabadon választhat jogi képviselőt akkor is, ha a biztosító részéről érdeellentét áll fenn. Amennyiben érdeellentét áll fenn, úgy a biztosító erről a tényről köteles haladéktalanul értesíteni a biztosítottat és szabad ügyvéd választási jogáról tájékoztatni.

Érdeellentét esetén a biztosítottat a biztosítási eseményrel kapcsolatos előzetes felvilágosítási- adási és tájékoz-

tatási kötelezettség kizárólag a meghatalmazott jogi képviselője tekintetében terheli. Ilyen esetben a biztosított csupán a biztosítási esemény bekövetkeztét, jogi képviselőjének adatait és a jogi képviselőnek adott meghatalmazás tényét köteles bejelenteni a biztosítónak.

Érdekellentét: ugyanazon biztosítási esemény két vagy több ellenérdekű fele is a biztosítónál rendelkezik érvényes jogvédelmi biztosítási szerződéssel, és a biztosítási szerződés az adott kockázatra az érintett feleknek fedezetet nyújt.

A jogi képviselővel minden esetben a biztosított létesít megbízási jogviszonyt. A jogi képviselő megbízása teljesítéséért a biztosítottal szemben közvetlenül felelős. A jogi képviselő tevékenységéért, eljárásáért a biztosító nem felel. Amennyiben a biztosított az általa megbízott jogi képviselővel nem működik együtt, és emiatt a sikeres igényérvényesítés, vagy jogi védekezés meghiúsul, úgy a **biztosító mentesül** a szolgáltatás teljesítése alól.

A biztosító meghatalmazás alapján képviselheti a biztosítottat és a biztosított nevében átvehet pénzüsszeget, amelyet köteles a biztosítottnak 15 napon belül eljuttatni.

A **biztosító folyamatosan tájékoztatja a biztosítottat** az ügy állásáról. A biztosított kizárólag a biztosító előzetes írásbeli hozzájárulásával tehet olyan intézkedést, amely a biztosító szolgáltatási kötelezettségét érintheti. Előzetes hozzájárulás hiányában a biztosító jogosult az ilyen költségek viselését elutasítani.

A biztosító jogosult megvizsgálni a jogviták békés rendezésének, így különösen a peren kívüli egyezség megkötésének lehetőségét. Ha erre lehetőség van, a biztosított köteles az egyezségkötést megkísérelni, és kellő alap nélkül nem tagadhatja meg hozzájárulását a jogvita peren kívüli rendezéséhez.

16. Egyeztető eljárás

Ha a biztosító a sikerkilátás vizsgálat alapján arra az eredményre jut, hogy a sikeres igényérvényesítésre nincs elegendő esély, akkor ezt az okok megadásával haladéktalanul köteles írásban közölni a biztosítottal.

Amennyiben a biztosított ezzel a döntéssel nem ért egyet, egyeztető eljárást kezdeményezhet. Erről a lehetőségről köteles a biztosító a biztosítottat írásban tájékoztatni. A biztosítottnak a szolgáltatás elutasítását követő **14 napon belül közölnie kell** a biztosítóval, ki képviseli az egyeztető eljárásban. A biztosító ezután további 14 napon belül megbízza saját jogi képviselőjét az egyeztető eljárás megnyitásával.

Amennyiben az egyeztető eljárás során mindkét jogi képviselő azonos véleményre jut, úgy ez a döntés a biztosított és a biztosító számára egyaránt kötelező.

Ha a biztosító véleménye megerősítést nyer, a biztosított a saját költségére az érintett 3. személlyel szemben pert indíthat az elutasítással érintett igényének érvényesítésére. Ugyanez az eljárás abban az esetben, ha a megbízott jogi képviselők 4 héten belül nem jutnak egyezsége vagy nem képesek döntést hozni.

Amennyiben az egyeztető eljárás eredménye a biztosítottra kedvező, úgy az egyeztető eljárás költségeit a biztosító viseli. Ellenkező esetben, továbbá amennyiben a jogi képviselők nem jutnak egyezsége vagy egyáltalán nem képesek döntést hozni, úgy mindegyik fél viseli a saját költségeit.

Amennyiben az egyeztető eljárás során a felek jogi képviselői nem jutnak azonos véleményre, úgy a biztosítottnak lehetősége van arra, hogy a peres eljárást saját költségén, szabadon megválasztott jogi képviselővel folytassa le. Erről a biztosító köteles írásban tájékoztatnia a biztosítottat. Amennyiben a biztosított megnyeri a peres eljárást, úgy a biztosítónak utólagosan kell viselnie a költségeket, részleges pernyertesség esetén a pernyertesség-peresztesesség arányában kell a biztosítónak a költségeket utólagosan megfizetni az általános szabályok szerint.

17. Mentésülés

A biztosító mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól, **ha bizonyítja**, hogy a biztosítási eseményt **jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással**

- a szerződő vagy a biztosított;
- a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk,
- üzletvezetésre jogosult tagjuk,
- a biztosított jogi személynek vezető tisztségviselője vagy a biztosított vagyontárgy kezelésére jogosított tagja, munkavállalója vagy megbízottja okozta.

A fentieket a kármegelőzési és a kárenyhítési kötelezettség megszegésére is alkalmazni kell.

18. Kizárások

A jogvédelem nem terjed ki:

- olyan jogvitákra, amelyek – az edzéseket is beleértve – autó és motorsport versenyeken való aktív részvétel következtében adódtak;
- ha a gépjárművet vezető biztosított a biztosítási esemény bekövetkeztekor nem rendelkezett az előírások szerint szükséges vezetői engedéllyel, vagy az általa vezetett gépjármű nem rendelkezett érvényes forgalmi engedéllyel, nem látták el érvényes rendszámmal, vagy nem rendelkezett érvényes műszaki vizsgával;
- ha a gépjárművezető biztosított a biztosítási esemény bekövetkeztekor alkohol, bódultságot okozó egyéb szer

vagy vezetési képességet befolyásoló gyógyszerek által befolyásolt állapotban volt, vagy ha a biztosított a közlekedési baleset bekövetkezése után nem teljesítette jogszabályban előírt bejelentési és segítségnyújtási kötelezettségét,

- d) a biztosítóval szembeni peres és peren kívüli ügyekre,
- e) a személyi sérüléssel összefüggésben keletkezett gépjárműkára,
- f) olyan ügyekre, amelyek terrorizmussal, terrorizmus miatti megelőző intézkedésekkel, háborúval, polgárháborúval, ellenséges cselekményekkel, felforgatással, belső zavargásokkal, sztrájkokkal, földrengéssel, nukleáris vagy genetikai károkkal, természeti csapásokkal, bányászati károkkal állnak okozati összefüggésben;
- g) bírságok és pénzbüntetések (biztosító a biztosított helyett a bírságot, pénzbüntetést nem fizet meg), kártérítés, követelés kifizetésére, amelynek megfizetésére a biztosított köteles;
- h) a biztosítottal szemben támasztott kártérítési igények, követelések, sérelemdíj iránti igények, valamint a biztosítottat az általa megkötött szerződés alapján terhelő kötelezettség elhárítására (például parkolási pótdíj vagy az igénybe vett szolgáltatás ellenértékének biztosított általi meg nem fizetéséből származó, vele szemben támasztott követelés);
- i) a biztosítási eseménnyel összefüggésben indult eljárásban a biztosítottal vagy jogi képviselőjével szemben rosszhiszemű pervitel vagy mulasztás miatt kiszabott bírság, illetve az ilyen magatartásokkal összefüggésben felmerült többletköltség megfizetésére;
- j) csőd, felszámolás, végelszámolási eljárásra, vagyonrendezési, kényszerőrlési, valamint törvényességi felületesi eljárásra.

19. A biztosító szolgáltatásának speciális esetei

- a) **Részleges jogvédelem.** Amennyiben a biztosított jogos érdekei megóvásával összefüggésben megfizetendő költségek olyan jogvitákkal kapcsolatosak, amelyekre jogvédelem csak részben áll fenn, a biztosító csak olyan mértékben viseli a költségeket, amilyen arányban a biztosított a káreseményben vétkesnek bizonyult.
- b) **Egyezségkötés.** A biztosító egyezség esetén csak abban a mértékben viseli a költségeket, amilyen a jogvitában a (per)nyerés (per)vesztéshez viszonyított aránya. Perbeli egyezség esetén a biztosított köteles indítványozni, hogy a bíróság határozza meg a perköltség viseléséről is.
- c) **Költségkedvezmény igénybevétele.** Ha a vonatkozó jogszabályi rendelkezések értelmében az eljárásban a biztosítottat költségkedvezmény illeti meg, a biztosított köteles a kedvezmény megadása iránt kérelmet előterjeszteni. Ennek elmulasztása esetén a biztosító a költségeknek csak azon részét viseli, melyet a költségkedvezmény igénybevétele esetén is viselnie kellene.

- d) **Általános forgalmi adó.** A biztosító szolgáltatása nem terjed ki a biztosított jogvédelme során felmerült költségekbe foglalt általános forgalmi adó megfizetésére, amennyiben azt a biztosított jogosult adójából levonni vagy visszaigényelni.

20. Változás-bejelentési kötelezettség

A szerződő köteles a biztosításra vonatkozó lényeges körülmények változását – ideértve az ajánlaton megadott, vagy a jogvédelmi szolgáltatást érintő egyéb adatokat – a biztosítónak haladéktalanul, de legkésőbb **15 napon belül írásban** bejelenteni.

A tájékoztatási, illetve változás-bejelentési kötelezettség megsértésekor a **biztosító mentesül** szolgáltatási kötelezettsége alól, kivéve, ha a szerződő bizonyítja, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményről a biztosítónak szerződéskötéskor tudomása volt, vagy az a biztosítási esemény bekövetkeztére nem volt hatással.

Ha a szerződést érintő lényeges körülmények csak szerződéskötés után jutnak a biztosító tudomására, továbbá ha a biztosítóval közlik a szerződés lényeges körülményeinek változását, és ezek a körülmények a biztosítási kockázat jelentős növekedését eredményezik, a biztosító 15 napon belül javasolhatja a szerződés módosítását, illetve 30 napos határidővel felmondhatja a szerződést.

Amennyiben a biztosító a bejelentett lényeges körülményváltozást elfogadja, és tudomásul veszi, úgy az érintett körülményváltozás a bejelentésnek a biztosítóhoz való megérkezését követő nap 0. órájától hatályos.

Ha a szerződő nem fogadja el a módosítási javaslatot, vagy 15 napon belül nem válaszol a módosítási javaslatra, úgy a szerződés a módosítási javaslat közlésétől számított 30. napon megszűnik. A módosítási javaslat közlésekor erre a következményre fel kell hívni a szerződő figyelmét. Ha a biztosító nem él ezen jogaival, a szerződés az eredeti tartalommal marad hatályban.

21. A szerződés megszűnése

- a) **Rendes felmondással.** A határozatlan időre kötött szerződést bármelyik fél írásban, a biztosítási időszak végére felmondhatja. A felmondási idő 30 nap. A szerződő aláírással ellátott felmondásának az évfordulót megelőzően legalább 30 nappal korábban be kell érkeznie a biztosítóhoz.
- b) **Az alap biztosítás megszűnésével.** A biztosítás az alapbiztosítás megszűnésével egyidejűleg automatikusan megszűnik.
- c) **Felmondással a biztosító kifejezett nyilatkozata nélkül létrejött szerződés esetén.** Ha a biztosító kifejezett nyilatkozata nélkül létrejött szerződés lényeges kérdés-

ben eltér a biztosító általános szerződési feltételétől, a biztosító a szerződés létrejöttétől számított 15 napon belül javasolhatja, hogy a szerződést az általános szerződési feltételeknek megfelelően módosítsák. Ha a szerződő fél a javaslatot nem fogadja el vagy arra 15 napon belül nem válaszol, a biztosító az elutasítástól vagy a módosító javaslat kézhezvételétől számított 15 napon belül a szerződést 30 napra írásban felmondhatja.

- d) **Díjnyemfizetéssel.** Megszűnik a biztosítási szerződés díjnyemfizetés miatt a díj esedékessége, illetve a díjrendezetség napjára visszamenő hatállyal, ha a biztosító 30 napos póthatáridő tűzésével a díj megfizetésére a szerződőt írásban felhívta és a póthatáridő eredménytelenül eltelt, kivéve, ha a biztosító a díjkövetelést bírósági úton érvényesíti. A díjnyemfizetés miatt megszünt szerződés a díj utólagos megfizetésével sem helyezhető érvénybe.

Ha a biztosító a kockázatviselés időtartama alatt bekövetkezett, de a szerződés díjnyemfizetés miatti megszüntetését követően bejelentett biztosítási esemény kapcsán nyújt szolgáltatást, akkor annak összegéből jogsúlt levonni a megszűnés napjáig járó díját.

A díj utólagos megfizetése nem helyezi újra érvénybe a díjnyemfizetés miatt megszünt szerződést. A megszüntetés időpontja után befizetett díjat (díjrészletet) a biztosító – a megszűnésig öt megillető időarányos díjrészlet kivételével – köteles visszautalni a szerződőnek.

- e) **Érdekmúlással.** A jelen kiegészítő biztosítás megszűnik azon a napon, amelyen az alapbiztosítás érdekmúlás (tulajdonosváltás, a forgalmi engedélybe bejegyzett üzemben tartó, mint szerződő személyének változása, forgalomból való kivonás) miatt megszűnik. Ebben az esetben a kiegészítő biztosítás díja az érdekmúlás napjáig illeti meg a biztosítót.

A biztosító az ezt követő időszakra már kiegyenlített díjat visszautalja a szerződőnek.

- f) **Szerződést érintő lényeges körülmények változása.**

A változás bejelentésnél leírtak szerint a biztosító 15 napon belül javasolhatja a szerződés módosítását, illetve 30 napos határidővel felmondhatja a szerződést, vagy ha a szerződő nem fogadja el a módosítási javaslatot, illetve 15 napon belül nem válaszol a módosítási javaslatra, úgy a szerződés a módosítási javaslat közlésétől számított 30. napon megszűnik.

22. Alkalmazandó jog

A biztosítási szerződésre és a szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekre a magyar jog az irányadó.

23. Elévülés

A biztosítási szerződésből eredő igények a biztosítási esemény, illetve a követelés alapjául szolgáló egyéb körülmény

bekövetkezésétől számított 1 év elteltével elévülnek. Az írásbeli felszólítás az elévülést nem szakítja meg.

24. Adózás

A mindenkori hatályos személyi jövedelemadóról szóló törvény, a társasági adóról szóló törvény, az általános forgalmi adóról szóló törvény a biztosítási szerződésekre vonatkozó, az adózással kapcsolatos fontos szabályokat tartalmaz. E törvény és a hozzá kapcsolódó egyéb jogszabályok tartalmazzák a biztosításért fizetendő díjra, a biztosító szolgáltatására, illetőleg a biztosítással kapcsolatos adókedvezményekre vonatkozó rendelkezéseket.

25. A jognyilatkozatok érvényessége és hatálya, elektronikus úton tett nyilatkozatok érvényessége

25.1. A szerződő, illetőleg a biztosított nyilatkozata a biztosítóval szemben akkor érvényes, ha azt írásban tették (ideértve a maradandó eszközzel, illetve az elektronikus úton, e-mailben tett nyilatkozatokat is), és akkor hatályos, ha az a biztosító tudomására jut. Az elektronikus úton kötött szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, ha azt a allianz.hu oldalon, vagy alkuszon keresztül, az Allianz Hungária Zrt. értékesítési online felületén kötötték.

25.2. Ha a szerződő a szerződéskötés során megadja a mobilszámát és az e-mail elérhetőségét, ezzel a biztosítóval elektronikus úton történő kommunikációban állapodik meg, és hozzájárul ahhoz, hogy azt a biztosító a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatok, dokumentumok (ideértve különösen a kötvényt, számlát/számveteli bizonylatot indexértesítőt, felszólítót, törlésértesítőt) küldésére felhasználja. A biztosító, az erre vonatkozó megállapodás alapján elektronikus levélben (e-mail) vagy más maradandó eszköz útján is megküldheti nyilatkozatait a szerződő részére.

Ha a jognyilatkozattal kapcsolatosan jogszabály kötelező írásbeliséget ír elő, úgy a biztosító az elektronikus nyilatkozatát legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással látja el.

Az e-mail cím, a telefonszám megváltozását 5 napon belül a biztosítónak be kell jelenteni. A változás bejelentésének elmulasztásából származó károkért a biztosítót nem terheli felelősség.

A szerződő által megadott elektronikus adatok valótlan-ságából, hiányosságából, valamint a szerződő levelezési szolgáltatójánál felmerülő hibákért, rendellenes működésért, illetve a szolgáltató biztonsági, valamint a szerződő személyes fiókjának beállításai miatt felmerülő problémákért, és abból származó károkért, illetve hátrányos jogkövetkezményekért a biztosító nem vállal felelősséget. A biztosító megbízottja kizárólag az ajánlatok átvételére jogosult, így szerződést a biztosító nevében nem köthet,

és a szerződő és a biztosított érvényesen nem intézhetik hozzá jognyilatkozataikat.

Ha a szerződő a biztosítási szerződéssel kapcsolatos jognyilatkozatait biztosítási alkuszhoz intézi, a nyilatkozatokhoz a biztosítóval szemben nem fűződik joghatály.

26. Az elektronikus szerződéskötés szabályai

26.1. A szerződéskötés technikai lépései, biztosítási ajánlat visszaigazolása

Az ügyfelportal.allianz.hu oldalakon beküldött biztosítási ajánlat megtétele után az adatok automatikusan feldolgozásra kerülnek a biztosító informatikai rendszerében. Honlapunkon és online szerződéskötési oldalainkon tájékozódhat aktuális szolgáltatásainkról, kedvezményeinkről, kiszámolhatja díját és meg is kötheti biztosítását.

A biztosítás elektronikus úton történő megkötése tarifáló oldalainkon a megfelelő adatok megadásával és a biztosítási ajánlat beküldésével történik. A szerződéskötés lépései a tarifáló felületeken láthatók és nyomon követhetők.

Az ajánlat biztosítóhoz történő beérkezését követően a biztosító az Ön által megadott e-mail címre visszaigazoló email-t küld. Amennyiben a biztosítóhoz beérkezett ajánlata kockázat elbírálást követően szerződéssé válik, a biztosító az Ön által megadott e-mail címre a szerződést igazoló kötvényt elektronikus levélben küldi ki.

26.2. A szerződés írásbelisége, nyelve, a szerződés rögzítése és hozzáférhetővé tétele

Tájékoztatjuk, hogy az ügyfelportal.allianz.hu oldalon az 1. pontban foglaltak szerint megkötött biztosítási szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül.

A biztosítási szerződés nyelve a magyar.

Elektronikus úton kötött szerződésének adataihoz (amennyiben a szerződéskötés során ebben megállapodtunk) elektronikus formában az allianz.hu oldalon az Allianz Ügyfelportál felületre belépve a Szerződéses adatok menüpontban bármikor hozzáférhet.

26.3. Allianz fogyasztóvédelmi alapelvek, az ügyfelportal.allianz.hu Általános szerződési feltételek és a biztosítási feltételek elektronikus hozzáférhetővé tétele

Az elektronikus szerződéskötésre vonatkozóan a biztosító magára nézve kötelező érvényűnek fogadja el Fogyasztóvédelmi alapelveit, amelyekről a www.allianz.hu oldalon tájékozódhat.

A megkötött szerződésre vonatkozó hatályos biztosítási szerződési feltételeket megismerheti a www.allianz.hu oldal megfelelő termékcsoportjánál található letölthető dokumentumok között. A szerződéskötés időpontjában érvényes szerződési feltételeket az ajánlattétel során letölthető formában átadjuk az Ön számára.

Az ügyfelportal.allianz.hu igénybevitelére vonatkozó hatályos Általános Szerződési Feltételeket Ön az ajánlattétel során megismeri, elfogadja és bármikor elérheti az ügyfelportal.allianz.hu oldalon.

26.4. Az adatbeviteli hibák javítása

Ha a biztosítási ajánlat beküldése után hibát talál, kérjük, vegye fel munkatársainkkal a kapcsolatot:

- Telefonon, a 06-40-421-421-es telefonszámon.
- Személyesen, ügyfélkapcsolati pontjaink egyikén.
- Online a www.allianz.hu oldalon.

A részletekről bővebb tájékoztatást az www.allianz.hu oldalon talál.

27. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési gyakorlattól

27.1. A jelen szerződési feltételek az Allianz Hungária Zrt. által korábban kínált kiegészítő jogvédelmi terméktől annyiban tér el, hogy a jogvédelmi szolgáltatás területi hatálya csak Magyarországra terjed ki.

27.2. Jelen szerződési feltételek a Polgári törvénykönyv rendelkezéseitől az alábbiakban térnek el:

- A biztosítási szerződésből eredő igények a biztosítási esemény, illetve a követelés alapjául szolgáló egyéb körülmény bekövetkezésétől számított egy év elteltével elévülnek. Az írásbeli felszólítás az elévülést nem szakítja meg.
- Díjnemfizetés szabályai: Megszűnik a biztosítási szerződés a díj esedékessége, illetve a díjrendezettség napjára visszamenő hatállyal, ha a biztosító 30 napos póthatáridő tűzésével a díj megfizetésére a szerződőt írásban felhívta és a póthatáridő eredménytelenül eltelet. A díjnemfizetés miatti megszűnés után befizetett díj nem helyezi újra hatályba a szerződést.
- Elektronikusan tett nyilatkozatok érvényességére vonatkozó szabályok a feltételek 25. pontjában.
- A biztosítási érdek megszűnésével a biztosítási szerződés az érdekmúlás napjával megszűnik.

28. A biztosítási titokkal, adatkezeléssel kapcsolatos szabályok

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy 2016.01.01-jei hatállyal hatályba lép a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. évi törvény (új Bit.), amely egyben hatályon kívül helyezi a 2003. évi LX. törvényt (Bit.), mely érinti a biztosítási titokkal és adatkezeléssel kapcsolatos szabályokat is.

28.1. Biztosítási titok

Az új Bit. hatályba lépéséig, 2015.12.31-ig az alábbi szabályok érvényesek:

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) szerint biztosítási titok minden olyan – államtitoknak nem minősülő -, a biztosító, a biztosításközvetítő, a biztosítási szaktanácsadó rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a biztosításközvetítő és a biztosítási szaktanácsadó egyes ügyfeleinek (ideértve a

károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a törvény alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn, illetve a biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad.

A Bit. 157. §-a alapján a titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bankkal szemben;
- a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozó hatósággal és ügyészséggel, továbbá az általuk kirendelt szakértővel szemben;
- a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyészi jóváhagyást nélkülöző megkeresés kapcsán a nyomozó hatósággal szemben;
- a büntetőügyben, polgári ügyben, valamint a csődeljárás, illetve a felszámolási eljárás ügyében eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval szemben;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel továbbá az általa kirendelt szakértővel szemben;
- adóügyben az adóhatósággal szemben;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal szemben;
- a nyomozó hatóság, a nemzetbiztonsági szolgálat és az ügyészség írásbeli megkeresésére, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet összefüggésben van
 - a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel;
 - b) a Btk. szerinti kábítószer-kereskedelemmel, kábítószer birtoklásával, káros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel;
- ha a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
- ha a pénzügyi információs egységként működő hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkere-

sésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;

- a versenyfelügyeleti feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal szemben;
- a feladatkörében eljáró gyámhatósággal szemben;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglalt egészségügyi hatósággal szemben;
- a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel szemben;
- a viszontbiztosítóval, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítókkal szemben;
- a Bit.-ben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénnyilvántartást vezető szervvel szemben;
- az állományátruházás keretében átadott biztosítási szerződés-állomány tekintetében az átvevő biztosítóval szemben;
- a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében, továbbá ezek egymásközi átadásával kapcsolatban, a levelezővel, a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatokra vonatkozóan a Kártalanítási Számlát és a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, az Információs Központtal, a kártalanítási szervezettel és a kárrendezési megbízottal és a kárképvisezővel, illetve a károkozóval szemben, amennyiben az önrendelkezési jogával élve a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adataihoz kíván hozzáférni;
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel szemben;
- a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása esetében;
- fióktelep esetében – ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli biztosító székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal a harmadik országbeli biztosítóval, biztosításközvetítővel, szaktanácsadóval;
- a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával szemben;
- a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben.

Az új Bit. hatályba lépésétől, 2016.01.01-től az alábbi szabályok érvényesek:

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. tör-

vény (Bit.) szerint biztosítási titok minden olyan – államti-
toknak nem minősülő -, a biztosító, a biztosításközvetítő, a
biztosítási szaktanácsadó rendelkezésére álló adat, amely
a biztosító, a biztosításközvetítő és a biztosítási szakta-
nácsadó egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) sze-
mélyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálko-
dására vagy a biztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személy-
nek, ha a törvény alapján a titoktartási kötelezettség nem
áll fenn, illetve a biztosító ügyfele vagy annak törvényes
képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontos-
an megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad.

A Bit. 138. §-a alapján a titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bankkal szemben;
- a nyomozás elrendelését követően a nyomozó hatósággal és ügyészséggel;
- büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási határozatok bírósági felülvizsgálata során eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelezővel, Családi Csődvédelmi Szolgálattal, családi vagyonfelügyelővel, bírósággal szemben;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel továbbá az általa kirendelt szakértővel szemben;
- az adóhatósággal szemben, ha adóügyben, az adóhatóság felhívására a biztosítót törvényben meghatározott körben nyilatkozattételi kötelezettség, vagy ha biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal szemben;
- a nemzetbiztonsági szolgálat és az ügyészség, továbbá az ügyész jóváhagyásával a nyomozó hatóság írásbeli megkeresésére, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet összefüggésben van
 - a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel;
 - b) a Btk. szerinti kábítószer-kereskedelemmel, kábítószer birtoklásával, kóros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel

visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy
bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel;

- ha a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
- ha a pénzügyi információs egységként működő hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
- a versenyfelügyeleti feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal szemben;
- a feladatkörében eljáró gyámhatósággal szemben;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt esetben az egészségügyi államigazgatási szervvel szemben;
- a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel szemben;
- a viszontbiztosítóval, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítókkal szemben;
- a Bit.-ben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénnyilvántartást vezető szervvel szemben;
- az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében – az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint – az átvevő biztosítóval szemben;
- a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében és az ezen adatok egymás közti átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát és a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, a Nemzeti Irodával, a levelezővel, az Információs Központtal, a Kártalanítási Szervezettel, a kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, továbbá – a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adatai tekintetében az önrendelkezési joga alapján – a károkozóval szemben;
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel szemben;
- a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgálóval;
- a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása esetében;
- a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával szemben;
- a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás a Magyarország Kormánya és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról és a FATCA szabályozás végrehajtásáról szóló Megállapodás kihirdetéséről, valamint az ezzel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2014. évi XIX. törvény (a továbbiakban: FATCA-törvény) alapján az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közgazdasági együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény (a továbbiakban: Aktv.) 43/B-43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítésében merül ki.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a biztosító vagy a viszontbiztosító az Európai Unió által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a Hpt-ben meghatározott pénzügyi intézménnyel szemben a pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléshez kapcsolódó biztosítási szerződés vonatkozásában, ha a pénzügyi intézmény írásbeli megkereséssel fordul a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját.

Nem jelenti a biztosítási titok és az üzleti titok sérelmét a felügyeleti ellenőrzési eljárás során a csoportfelügyelet esetében a csoportvizsgálati jelentésnek a pénzügyi csoport irányító tagja részére történő átadása. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk biztosítási szolgáltatásai során igénybe vesz külső közreműködőket is, akik előzetes hozzájárulás vagy a fent ismertetett Bit. 138. §-ában foglalt felhatalmazás alapján (így különösen kiszervezési szerződés keretében) személyes adatokat és biztosítási titkokat is megismerhetnek.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

- a) az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,
- c) a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,
- d) a pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.

28.2. A személyes adatok kezelése

Az új Bit. hatályba lépéséig, 2015.12.31-ig az alábbi szabályok érvényesek:

Személyes adat az olyan adat, adatból levonható következtetés, amely kapcsolatba hozható egy meghatározott

(azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett).

A biztosító személyes adatokat a biztosítási szerződés létrejöttével, nyilvántartásával és a biztosítási szolgáltatás teljesítésével összefüggésben kezel. E **céllal** összefüggésben a biztosító a tudomására jutott adatokat a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban: Bit.) értelmében az érintett külön hozzájárulása nélkül kezelheti. Ez a felhatalmazás kizárólag azokra személyes adatokra vonatkozik, amelyek nem minősülnek különleges adatnak.

Ha a személyes adat egészségi állapotra, kóros szenvedélyre, illetve szexuális életre vonatkozik, akkor az a hatályos jogszabályok értelmében **különleges adatnak** minősül, és kizárólag az érintett írásos hozzájárulása alapján kezelhető.

A különleges adatok kezelésére vonatkozó írásos hozzájárulását az ügyfél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6.§ (4) bekezdés értelmében a szerződés keretei között is megteheti. Az e rendelkezés alapján megadható hozzájárulást az Ajánlat/módosítási javaslat/adatközlő tartalmazza.

Az adatszolgáltatás önkéntes, de a biztosítási ajánlaton szereplő személyes adatok közlése nélkülözhetetlen a biztosítási szerződés létrejöttéhez.

Az adatkezelés időtartama: a biztosító a személyes (és azon belül a különleges) adatokat a biztosítási jogviszony fennállása alatt, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.

A biztosító, mint adatkezelő az adatok feldolgozásával – a kötvények, egyéb ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatása vonatkozásában – a biztosítási törvények megfelelő kiszervezési szerződés keretében az ANY Biztonsági Nyomda Nyrt-t (Cg.01-10-042030, 1102 Budapest, Halom u.5.) bízta meg. A biztosítási szolgáltatás teljesítéséhez – postai vagy banki átutalás esetén – igénybe vett Magyar Posta Zrt. és a biztosítási szolgáltatás jogosultja által megnevezett bank adatfeldolgozónak minősül. A Bit. 78.§ (3) bekezdése alapján, amennyiben a kiszervezett tevékenység keretében a biztosító az ügyfeleinek személyes adatát is továbbítja e kiszervezett tevékenységet végző személyekhez, úgy a kiszervezett tevékenységet végző a biztosító adatfeldolgozójának minősül.

A biztosító a Díjnet Zrt.-t (Cg. 01-10-045817; 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.) a biztosítási szolgáltatásról készült számla vagy számviteli bizonylat kézbesítésével

bízza meg a Bit.-nek megfelelő kiszervezési szerződés keretében, mely alapján a Díjnet a biztosító adatfeldolgozójának minősül. A Díjneten történő díjfizetéshez szükséges regisztráció megkönnyítése érdekében az Allianz Hungária Zrt. a regisztrációhoz szükséges adatokat továbbítja a Díjnet részére.

A biztosító egyes biztosítási szolgáltatások során igénybe vesz külső közreműködőket olyan esetekben, amikor a biztosítási szolgáltatás nyújtásához szükség van a megbízott speciális szakértelmére, vagy amikor a külső cég bevonásával a biztosító a szolgáltatását azonos minőségben, ám alacsonyabb költségekkel és kedvezőbb áron nyújthatja. A (kiszervezett tevékenységet végző) megbízott személyes adatokat kezel, és a törvény alapján titoktartás kötelezi.

A biztosító az érintett személyes (és különleges) adatait, továbbá biztosítási titoknak minősülő adatait kizárólag az érintettől vagy annak törvényes képviselőjétől kapott írásos hozzájárulás alapján **továbbíthatja** harmadik személynek, kivéve, ha az adattovábbítás a Bit. által felsorolt szervezetek számára jogszabály alapján végzett megkeresés vagy kötelező adatszolgáltatás teljesítése során történik. A szerződő ügyfeleknek a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges személyes adatait a biztosító a DAS Jogvédelmi Biztosító Zrt. szolgáltató részére továbbítja.

A Bit. által meghatározott szervezetek felsorolását a jelen általános szerződési feltételekhez tartozó ügyfél-tájékoztató tartalmazza.

Tekintettel arra, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6.§ (4) bekezdés értelmében a biztosítási szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell azt, hogy az érintett aláírásával hozzájárul különleges adatainak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerinti kezeléséhez, az e rendelkezés alapján megadott **hozzájárulást** az Ajánlat/módosítási javaslat/adatközlő tartalmazza.

Az ajánlat tartalmaz továbbá egy speciális adattovábbítási felhatalmazást a biztosítási ügynökök esetében. A biztosítási szerződések megkötésében biztosítási ügynökök (a Bit. értelmében függő biztosításközvetítők) működnek közre. E személyekkel a biztosítási szerződés megkötését követően megszűnhet társaságunk kapcsolata. Annak érdekében, hogy társaságunk ügyfeleit minél teljesebb körben kiszolgálja az ügyfél-adatokat – az ügyfél hozzájárulása esetén – a biztosítási szerződés kezelése és karbantartása céljából más ügynöknek adjuk át.

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelés kivételével – törlését. A valóságnak meg nem felelő adatot a biztosító köteles helyesbíteni.

Az érintett kérelmére a biztosító tájékoztatást ad:

- a) az általa kezelt adatokról, illetve
- b) a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról,
- c) az adatkezelés céljáról,
- d) az adatkezelés jogalapjáról,
- e) az adatkezelés időtartamáról,
- f) az adatfeldolgozó
 - nevééről,
 - címéről (székhelyéről),
 - adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy
- g) kik és milyen célból kapják meg vagy kaphatják meg az adatokat.

Az adatvédelmi kérdésekben történő tájékoztatás iránti kérelmeket a biztosító székhelyére, a biztosító adatvédelmi felelőséhez (Fax: 301-6052; Levelezési cím: 1368 Budapest, Pf. 191. Compliance osztály; e-mail cím: adatvedelmifelelos@allianz.hu) kérjük eljuttatni.

A biztosítónak az érintettel szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségét kizárólag adatkezelést szabályozó jogszabály korlátozhatja.

A biztosító személyes adatokat a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint addig kezelhet, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.

A biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének meghíúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

A biztosító köteles törölni az ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy a létre nem jött szerződéssel kapcsolatos minden olyan személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, vagy amelynek kezeléséhez az érintett hozzájárulása nem áll rendelkezésre, illetve amelynek kezeléséhez nincs törvényes alap.

Az érintett jogellenes adatkezelés esetén élhet az Információs önrendelkezési jogról valamint az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Infotv.) meghatározott tiltakozási jogával, az Infotv.-ben meghatározott jogorvoslat érdekében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság hatósághoz, az Infotv. hatálya alá nem tartozó esetben a Magyar Nemzeti Bankhoz, illetve bírósághoz is fordulhat. A biztosító, mint adatkezelő köteles a bejelentést a törvény előírása szerint kivizsgálni, és az ügyfelet írásban tájékoztatni.

A biztosítók közötti adatátadási megkeresések

A Bit. 161/A. §-a alapján Társaságunk 2015. január 1-étől kezdődően – a veszélyközösség megóvása érdekében – a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt

kötelezettségének teljesítése során a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése, a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából jogosult megkereséssel fordulni más biztosítóhoz, a megkeresett biztosító, által kezelt, biztosítási törvényben meghatározott adatok vonatkozásában. Ez a jogosultság a 2015. január 1. Előtt kötött biztosítási szerződésekre akkor vonatkozik, ha azt Társaságunk ügyfele a 2015. január 1. előtt kötött szerződés Feltételeinek kézhezvételét követő 15 napon belül nem kifogásolja. A kifogás megküldése nem adhat alapot a szerződés felmondására. Kifogását az alábbi elérhetőségek valamelyikére küldheti azonosítható módon, az érintett szerződésszám(ok) megjelölésével faxon a 06-88-590-826 számra vagy postán a 8210 Veszprém, Pf.: 1163 postai címre, vagy a adatvedelmifelelos@allianz.hu e-mail címre, vagy jelezze a +3640-421-421 telefonszámon Társaságunk Contact Centerének.

Az új Bit. hatályba lépésétől, 2016.01.01-től az alábbi szabályok érvényesek:

Személyes adatnak minősül az Információs önrendelkezési jogról és információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) értelmében az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

Érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: új Bit.) felhatalmazása alapján a biztosító, ügyfeleinek azon személyes adatait, biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. E célokkal összefüggésben a biztosító a tudomására jutott adatokat az új Bit. értelmében az érintett külön hozzájárulása nélkül kezelheti. Ez a felhatalmazás kizárólag azokra a személyes adatokra vonatkozik, amelyek nem minősülnek különleges adatnak.

Ha a személyes adat az Infotv-ben meghatározott különleges adatok körébe tartozik (ideértve különösen az egészségi állapotra, kóros szenvedélyre vonatkozó adatokat), akkor azokat a biztosító kizárólag az érintett írásos hozzájárulása alapján kezelheti.

A különleges adatok kezelésére vonatkozó írásos hozzájárulását az ügyfél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. §-ának (4) bekezdése értelmében a szerződés keretei között is megteheti. Az e rendelkezés alapján megadható

hozzájárulást az ajánlat vagy a kiegészítő biztosításokra vonatkozó rendelkező nyilatkozat tartalmazza.

Az adatszolgáltatás önkéntes, de a biztosítási ajánlaton szereplő személyes adatok közlése nélkülözhetetlen a biztosítási szerződés létrejöttéhez.

Az adatkezelés időtartama: a biztosító a személyes (és azon belül a különleges) adatokat a biztosítási jogviszony fennállása alatt, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.

A biztosító mint adatkezelő az adatok feldolgozásával a kötvények, egyéb ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatása vonatkozásában – a Bit-nek megfelelő kiszervezési szerződés keretében az ÁNY Biztonsági Nyomda Nyrt.-t (Cg. 01-10-042030, 1102 Budapest, Halom u. 5.) bízta meg.

A biztosítási szolgáltatás teljesítéséhez – postai vagy banki átutalás esetén – igénybe vett Magyar Posta Zrt. és a biztosítási szolgáltatás jogosultja által megnevezett bank adatfeldolgozónak minősül. Amennyiben a kiszervezett tevékenység keretében a biztosító az ügyfeleinek személyes adatait is továbbítja e kiszervezett tevékenységet végző személyekhez, úgy a kiszervezett tevékenységet végző a biztosító adatfeldolgozójának minősül.

A biztosító a Díjnet Zrt.-t (Cg. 01-10-045817; 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.) a biztosítási szolgáltatásról készült számla vagy számviteli bizonylat kézbesítésével bízta meg a Bit.-nek megfelelő kiszervezési szerződés keretében, mely alapján a Díjnet a biztosító adatfeldolgozójának minősül. A Díjneten történő díjfizetéshez szükséges regisztráció megkönnyítése érdekében az Allianz Hungária Zrt. a regisztrációhoz szükséges adatokat továbbítja a Díjnet részére.

A biztosító egyes biztosítási szolgáltatások során igénybe vesz külső közreműködőket olyan esetekben, amikor a biztosítási szolgáltatás nyújtásához szükség van a megbízott speciális szakértelmére, vagy amikor a külső cég bevonásával a biztosító a szolgáltatását azonos minőségben, ám alacsonyabb költségekkel és kedvezőbb áron nyújthatja. A (kiszervezett tevékenységet végző) megbízott személyes adatokat kezel, és a törvény alapján titoktartás kötelezi. A szerződő ügyfeleknek a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges személyes adatait a biztosító a DAS Jogvédelmi Biztosító Zrt. szolgáltató részére továbbítja.

A biztosító az érintett személyes (és különleges) adatait, továbbá biztosítási titoknak minősülő adatait kizárólag az érintettől vagy annak törvényes képviselőjétől kapott írásos hozzájárulás alapján továbbíthatja harmadik személynek, kivéve, ha az adattovábbítás az

új Bit. által felsorolt szervezetek számára jogszabály alapján végzett megkeresés vagy kötelező adatszolgáltatás teljesítése során történik. Az új Bit. által meghatározott szervezetek felsorolását a jelen Általános Szerződési Feltételekhez tartozó ügyfél-tájékoztató tartalmazza.

Az új Bit. 149. § (1) bekezdésének értelmében a biztosító (ún. megkereső biztosító) - a veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében - a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során

- a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése,
- a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából

megkereséssel fordulhat más biztosítóhoz (ún. megkeresett biztosító) az e biztosító által – az új Bit. 135. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint, a biztosítási termék sajátosságainak a figyelembevételével - kezelt és a 149. § (3)-(6) bekezdésben meghatározott adatok vonatkozásában, feltéve, ha a megkereső biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került.

A megkeresett biztosító a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkeresésben meghatározott megfelelő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül köteles átadni a megkereső biztosítónak.

Tekintettel arra, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. §-ának (4) bekezdése értelmében a biztosítási szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell azt, hogy az érintett aláírásával hozzájárul különleges adatainak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerinti kezeléséhez, az e rendelkezés alapján megadott hozzájárulást a papíralapú kárbejelentő/kedvezményezett jelölés tartalmazza.

A biztosítási szerződések megkötésében függő biztosításközvetítők működnek közre. E személyekkel a biztosítási szerződés megkötését követően megszűnhet a biztosító kapcsolata. Annak érdekében, hogy a biztosító ügyfeleit minél teljesebb körben kiszolgálja, az ügyfél-adatokat a biztosítási szerződés kezelése és karbantartása céljából más ügynöknek adja át.

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelés kivételével – törlését. A valóságnak meg nem felelő adatot a biztosító köteles helyesbíteni.

Az érintett kérelmére a biztosító tájékoztatást ad:

- a) az általa kezelt adatokról, illetve

b) a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról,

c) az adatkezelés céljáról,

d) az adatkezelés jogalapjáról,

e) az adatkezelés időtartamáról,

f) az adatfeldolgozó

- nevééről,
- címéről (székhelyéről),
- adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják meg vagy kaphatják meg az adatokat.

Az adatvédelmi kérdésekben történő tájékoztatás iránti kérelmeket a biztosító székhelyére, a biztosító adatvédelmi felelőséhez (Fax: 301-6052; Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály; e-mail cím: adatvedelmifelelos@allianz.hu) kérjük eljuttatni.

A biztosítónak az érintettel szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségét kizárólag adatkezelést szabályozó jogszabály korlátozhatja.

A biztosító személyes adatokat a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint addig kezelhet, ameddig a biztosítási jogviszonnal kapcsolatban igény érvényesíthető.

A biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

A biztosító köteles törölni az ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy a létre nem jött szerződéssel kapcsolatos minden olyan személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, vagy amelynek kezeléséhez az érintett hozzájárulása nem áll rendelkezésre, illetve amelynek kezeléséhez nincs törvényes alap.

Az adattovábbítási nyilvántartásban szereplő személyes adatokat az adattovábbítástól számított öt év elteltével, az ügyfél egészségi állapotával összefüggő adatok vagy az Infotv. szerint különleges adatnak minősülő adatok továbbítása esetén húsz év elteltével törölni kell.

A biztosítási jogviszony vonatkozásában az elhunyt személyhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.

Az érintett jogellenes adatkezelés esetén élhet az Információs önrendelkezési jogról valamint Infotv. meg-

határozott tiltakozási jogával, az Infotv-ben meghatározott jogorvoslat érdekében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság hatósághoz, az Infotv. hatálya alá nem tartozó esetben a Magyar Nemzeti Bankhoz, illetve bírósághoz is fordulhat. A biztosító, mint adatkezelő köteles a bejelentést a törvény előírása szerint kivizsgálni, és az ügyfelet írásban tájékoztatni.

Tájékoztatjuk, hogy ha a biztosítóval elektronikus kommunikációban állapodott meg, úgy az elektronikus levelezés során az Allianz zárt levelezési rendszeréből nyílt levelezési rendszerbe kerülhetnek a szerződés adatai.

29. Irányadó jog

A szerződés joga a magyar jog; társaságunk a keletkezett károokra a szerződési feltételekben foglaltak szerint, a magyar jog szabályai alapján nyújt fedezetet.

30. Tájékoztató a panaszügyintézésről

Társaságunk célja, hogy Ügyfeink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ezáltal Ügyfeink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés – legyen az pozitív vagy akár negatív –, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önökben.

A panaszok, kritikák megfelelő kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési elveket és gyakorlatot követjük:

- Panaszkezelésünk során:
 - 2015. december 31-éig a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény 167/B. §, a 28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet, valamint a 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás rendelkezései alapján járunk el.
 - 2016. január 1-jétől a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 159. §, a 28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet, valamint a 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás rendelkezései alapján járunk el.
- A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeink érdekében javítsuk szolgáltatásaink, termékeink minőségét, és elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeink elégedettségét. Ehhez a panaszok gyors és hatékony orvoslása is hozzájárul.
- Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, Ügyfeinknek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. A

panaszügyek vizsgálata során minden vonatkozó körülményt figyelembe veszünk, minden felmerült problémát, kifogást megvizsgálunk és megválaszolunk Ügyfeink számára. Panaszokkal foglalkozó szakképzett munkatársaink ügyfélközpontúan, fogyasztóbarát módon és empátikusan járnak el a panasz kivizsgálás, a megoldás során. Panaszkezelési folyamatunk során közérthetően kommunikálunk Ügyfeinkkel, átláthatóan és kiszámíthatóan cselekszünk, a jóhiszeműség és tisztesség alapelveit tartjuk szem előtt.

- Ügyfeink megkereséseit – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, esetleges hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, az ügy panaszként Fogyasztóvédelmi osztályunkhoz kerül, ahol központi panaszkezelést működtetünk. A Fogyasztóvédelmi osztályunkon szakértő munkatársaink a fogyasztóvédelmi referensek, akik kiemelt figyelemmel járnak el a panaszügyek rendezése kapcsán, felkészültségük, tapasztalatuk biztosítja a fogyasztóvédelem és ügyfélközpontúság állandó szem előtt tartását.
- Az erre vonatkozó jogszabály 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy Ügyfeink az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- Ügyfeink visszajelzéseire számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejezhessék élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.
- A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért társaságunk külön díjat nem számít fel.

Észrevételeiket, panaszaikat az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Szóban, személyesen: A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján vagy szerződött partnerénél - <https://www.allianz.hu/hu/ugyintezes-kapcsolat/ugyfelkapcsolati-pontok.html/> - kollégáink, partnereink meghallgatják, és a panaszt írásban rögzítik. A panasz adatlapról Ön másolati példányt kap. Társaságunk székhelyén Központi ügyfélszolgálatot működtetünk, ahol személyesen is megtehetik, leadhatják panaszukat (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.). Igény esetén Központi ügyfélszolgálatunkra a telefonos ügyfélszolgálaton (06-40-421-421) tud időpontot foglalni, valamint 2016. január 1-jétől elektronikus úton is biztosítjuk ezt a lehetőséget, jelzésétől számított 5 munkanapon belül. A Központi Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétfő: 8-18, kedd-csütörtök: 8-16, péntek: 8-14 óra.

Telefonon: Telefonos ügyfélszolgálatunk a 06-40-421-421-es számon érhető el (nem emelt díjas szolgáltatás). Nyitvatartási idő: hétfő-szerda és péntek: 8-18, csütörtök: 8-20 óra között.

Faxon: 06-1-269-2080-as számon.

Elektronikus úton: a www.allianz.hu – oldalon keresztül (<https://www.allianz.hu/www/hu/ugyfelszolgalat.html>), vagy a biztositopanasz@allianz.hu címen.

Kérjük, vegyék figyelembe, hogy email-en csak biztosítási titkot nem tartalmazó választ küldhetünk Ügyfeleink részére, minden egyéb, más esetben postai úton kell válaszolnunk. (Kivételet képeznek a kifejezetten elektronikus szolgáltatásra szerződött Ügyfeleink.) Üzemzavar esetén az itt felsorolt további módok közül választhat.

Írásban: Leveleiket a 1368 Budapest, Pf. 191. címre küldhetik, az Allianz Hungária Zrt. Fogyasztóvédelmi osztály nevére (a Fogyasztóvédelmi osztályon belül működik a központi panaszkezelés). A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, ügyfélszám, kárszám).

Amennyiben nem az Ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a fentiekén túl, érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges. A meghatalmazásnak – a jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel – a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie. (meghatalmazás minta: <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html>)

Ügyfeleink részére panasz bejelentő lapokat biztosítunk, melyen egyszerűen megadhatják panaszukat, ezt a dokumentumot akár kézzel, akár elektronikusan is kitölthetik, majd az Önöknek legmegfelelőbb módot választva leadhatják személyesen a fent megjelölt helyeken, vagy postázhatják, faxolhatják, e-mailben elküldhetik részünkre, ahogy az Önöknek kényelmes. (A panasz bejelentő lapot internetes oldalunkon a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html> címen érhetik el.)

A panasz bejelentő lap tartalmazza az Ügyfél nevét, címét, a panasz előterjesztésének helyét, a panasz részletes leírását, a szerződéses adatokat, a csatolt dokumentumokat, aláírást, átvétel igazolását (szükség szerint).

Kérjük, hogy a panaszbejelentő lapon minden kifogását tüntesse fel, amivel kapcsolatban kivizsgálást kér tőlünk. Ezen kívül természetesen bármilyen formátumban – kézzel, géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatja részünkre panaszát.

Amennyiben Ön természetes személy (fogyasztó) és társaságunk a panaszát elutasítja, vagy nem kap választ, az alábbi szervekhez fordulhat:

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet;

a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

Részletes tájékoztatást olvashat erről az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; telefonszáma: 06-40-203-776; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Jogszabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeleinket arról, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: 06-40-421-421; e-mail cím: biztositopanasz@allianz.hu; postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

A **Pénzügyi Békéltető Testület** levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest BKKP Pf. 172.; telefonszáma: 06-40-203-776 és 06-1-489-9700; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Jogszabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeleinket arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <http://www.mnb.hu/bekeltetes> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: 06-40-421-421; e-mail cím: biztositopanasz@allianz.hu; postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

Tájékoztatjuk, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt társaságunk az 500.000,-Ft-ig terjedő ügyekben általános alávetési nyilatkozatot tett, ami azt jelenti, hogy ezekben az ügyekben társaságunkra nézve kötelező döntést hozhat a Testület. Ezzel is a megegyezésekre és az ügyfél-elégedettségre törekszünk. Társaságunk általános alávetése nem terjed ki a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási ügyekre.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő ered-

ménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat. A bíróságokról a <http://birosag.hu/honlapon> tájékozódhat.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a fenti honlapok elérési útja módosulhat. A mindenkor aktuális elérhetőségekről a honlapunkon (www.allianz.hu) tájékozódhat.

A panaszügyintézés további részletei:

A panaszügyintézés során, a telefonos ügyfélszolgálaton (06-40-421-421) közölt panaszokat rögzítjük, azok 2015. december 31-éig egy, míg 2016. január 1-jétől öt éven át visszakereshetőek. A hangrögzítés tényére felhívjuk az Ön figyelmét. Ezen időszakban Ön igényt tarthat arra, hogy a hangfelvételt meghallgathassa, továbbá térítésmentesen kérheti a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet. A beszélgetéseket Központi Ügyfélszolgálatunkon hallgathatja vissza, előzetes időpont-egyeztetést követően. A telefonos ügyfélszolgálatunkon igyekszünk biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül előhangos bejelentkezés érdekében úgy vagyunk kötelesek eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Amennyiben az Ön telefonon leadott bejelentését kollégáink nem tudják megoldani, panasz bejelentő lapon rögzítik, és továbbítják azt a Fogyasztóvédelmi osztályra. A panasz bejelentőlap (jegyzőkönyv) másolatát a Fogyasztóvédelmi osztálytól megkapott válaszban továbbítjuk Önnek.

A panaszügyintézés során a következő adatokat kérhetjük Öntől: név, szerződésszám, ügyfélszám, lakcím, székhely, levelezési cím, telefonszám, értesítés módja, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás, panasz oka, leírása, az Ügyfél igénye, szükséges dokumentumok másolata, szükség esetén érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat. A megadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük és tartjuk nyilván.

A szóbeli panaszokat igyekszünk azonnal megoldani, orvosolni. Amennyiben annak eredményével Ön nem ért egyet, panasz bejelentő lapon a panaszát rögzítjük és az kivizsgálásra a Fogyasztóvédelmi osztályhoz kerül. A panasz bejelentő lap másolati példányát Ön megkapja. A Fogyasztóvédelmi osztályon működő központi panaszkezelésen dolgozó kollégák az Ön panaszügyét kivizsgálják és megkeresik a legmegfelelőbb megoldást. Erről írásban tájékoztatják Önt, 30 napon belül. Amennyiben az ügy kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, erről a kése-

delem okának megjelölésével tájékoztatjuk Önt és lehetőség szerint megjelöljük a vizsgálat befejezésének várható időpontját is. Elutasítás esetén természetesen indoklással és jogorvoslati lehetőségekkel együtt kapja meg a tájékoztatást. Amennyiben válaszukkal nem elégedett, panaszügyében felülvizsgálatot kérhet társaságunktól. Ön minden esetben kérhet felülvizsgálatot a Fogyasztóvédelmi osztály vezetőjétől is.

A panaszügyek kezelésében úgy járunk el, hogy lehetőség szerint elkerüljük Ügyfeinkkel a pénzügyi fogyasztói jogvitákat.

Az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartásban szerepelnek az ügyfél - és panaszadatok, az ügyvel kapcsolatos bejövő és a kimenő levelek, a panasz benyújtásának és megválaszolásának időpontja, a panasz rendezésére tett intézkedések és felelősök, határidők. Minden ügyintézés időpontokkal együtt rögzítünk, nyilvántartunk az Ön panaszának kapcsán. A panaszokat és az arra adott válaszokat 2015. december 31-éig három, míg 2016. január 1-jétől öt évig megőrizzük, MNB ellenőrzés esetén a felügyeleti szervünknek bemutatjuk.

Néhány szó az Allianz Hungária Zrt.-ről

Társaságunk az Allianz SE-nek, Európa vezető és a világ egyik legnagyobb biztosítócsoportjának a tagja. Az Allianz Hungária Zrt. Magyarország piacvezető biztosítójaként sokéves hazai és nemzetközi tapasztalattal áll ügyfelei rendelkezésére.

Társaságunk 1990-től részvénytársasági formában működik.

Székhelyünk: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.
Levelezési címünk: 1368 Budapest, Pf. 191

Cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság, Cg. 01-10-041356

A székhely állama: Magyarország

Felügyeleti szervünk a Magyar Nemzeti Bank.

További információk

Bővebb információért látogasson el weboldalunkra a www.allianz.hu címen.

Ha a tájékoztatónkkal kapcsolatban bármilyen kérdése van, kérjük, forduljon telefonos ügyfélszolgálatunkhoz a 06-40-421-421-es számon, ahol munkatársaink munkanapokon 8.00 és 18.00 óra – csütörtökön 8.00 és 20.00 óra – között készséggel állnak rendelkezésére.

Allianz Hungária Zrt.