

# A GENERTEL BIZTOSÍTÓ ZRT. ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓJA (2010. 08. 16.)

## Tisztelt Ügyfelünk!

Örömünkre szolgál, hogy biztosítási szerződése megkötéséhez társaságunkat választotta.

1. Szerződéskötésre irányuló jognyilatkozatának megtételét megelőzően elláttuk Önt mindazon tájékoztatásokkal, amelyek a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban Bit.), a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Távértékesítési törvény) előírásai valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok szerint a szerződés megkötéséhez szükségesek voltak. Tájékoztatjuk arról, hogy telefonos szerződéskötés esetén a telefonbeszélgetést, online szerződéskötés esetén a létrejött szerződés adatait rögzítettük. Azok a szerződésnek fennállása alatt - illetőleg mindaddig, amíg a szerződésből igény érvényesíthető, de legalább a szerződés megszűnésétől számított 5 év elteltéig - bármikor visszakereshetők. Biztosítási szerződése az ajánlaton megjelöltek szerint határozatlan vagy határozott időre jött létre.

Jogszabályi kötelezettségünknek eleget téve az alábbiakban részletesen is tájékoztatjuk társaságunk és a szerződés főbb adatairól és jellemzőiről. Kérjük, figyelmesen olvassa el tájékoztatónkat és a hozzátartozó feltételeket! **Mindezen előírások közül külön is felhívjuk figyelmét a biztosítási feltételekben (GÁVF és GEKF2) vastag betűkkel írottakra, illetve azok részletezéseire.**

2. A Genertel Biztosító Zrt. (a továbbiakban: társaság) a Generali-Providencia Biztosító Zrt. által 2007. július 16-án alapított biztosító társaság. A társaság alapitókéje (jegyzett tőkéje): 2 170 000 000 Ft, székhelye: 1134 Budapest, Dévai u. 26–28., cégjegyzékszáma: 01-10-045704, Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság, fő tevékenységi köre: nem-életbiztosítás, telefon: 06 40 30 40 50, web: [www.genertel.hu](http://www.genertel.hu). A társaság egyedüli részvényese a Generali-Providencia Biztosító Zrt.; (székhelye: 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.; cégjegyzékszáma: 01-10-041305, Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság). Az alapító további leányvállalatairól fenti elérhetőségeinkben informálódhat.

3. Figyelemmel arra, hogy társaságunk biztosítási termékeit távértékesítés keretében, telefonon illetőleg interneten keresztül értékesíti, ezen értékesítési formának és módszernek megfelelően a biztosítási szerződésével kapcsolatos kérdésével, problémájával elsősorban a székhelyünkön működő telefonos ügyfélszolgálatunkhoz fordulhat, munkatársaink a 06 40 30 40 50-es kék számon készséggel állnak az Ön rendelkezésére. Telefonos ügyfélszolgálatunk éppen aktuális működési rendje honlapunkon megtalálható, az elérhetőségek menüpontnál alatt. Információt és támogatást talál továbbá a [www.genertel.hu](http://www.genertel.hu) címen, ahol elektronikus ügyfélszolgálati rendszerünkben is intézheti biztosítási ügyeit, esetleges panaszait. Elektronikus ügyfélszolgálatunk esetleges üzemzavara idején folyamatosan biztosítjuk a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségét. Amennyiben munkatársaink segítő közreműködése ellenére sem sikerült felmerült problémáját megnyugtatóan rendezni, a Genertel Biztosító Zrt. székhelyén működő Ügyfélkapcsolati Központnál – 1134 Budapest, Dévai u. 26-28. – élhet írásbeli bejelentéssel. Postacímünk: 7602 Pécs, Pf.: 999.

Amennyiben a fenti lehetőségek ellenére úgy érzi nem sikerült megfelelő tájékoztatást kapnia, avagy esetleges panaszát megnyugtatóan rendeznie, úgy személyes ügyintézését az 1134 Budapest, Váci út 19. szám alatt megtalálható ügyfélszolgálati helyiségünkben biztosítunk. Személyes ügyfélszolgálatunk éppen aktuális felfogadási rendje szintén honlapunkon tekinthető meg. Ezen időtartamokra vonatkozóan Önnek a fenti telefonos és elektronikus elérhetőségeinkben lehetősége van a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására.

A biztosító felügyeleti szerve: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, amelynek székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza), levelezési címe: 1535 Budapest, 114. Pf. 777., központi telefonszáma: 489-9100, helyi tarifával működő kék száma: 06 40 20 37 76, központi fax száma: 489-9102. Emellett a fogyasztói jogokkal, azok érvényesítésével, a biztosítási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos esetleges fogyasztói jogviták bírósági eljárásn kivüli rendezése érdekében kérelmet teherjzhet elő a lakóhelye, ennek hiányában tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél. A testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a biztosító társasággal közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését.

A permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendező eljárások közül – a békéltető testületi eljárásn kívül – közvetítői eljárást is kezdeményezhet a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

A fogyasztó a biztosítási szerződéséből eredő igényeit a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével bírósági úton is érvényesítheti. A bíróság eljárására a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadók.

4. A szerződési feltételekről, így a szolgáltatásról és ellenszolgáltatásról, valamint a fizetés és teljesítés feltételeiről, a szerződés megszűnésének és felmondásának eseteiről, a kockázatkizárásokról a jelen tájékoztató, az ahhoz mellékelt Genertel Általános Vagyonbiztosítási Feltételek és az ugyancsak mellékelt Genertel Lakásbiztosítás Különös Feltételei az ajánlaton megjelölt záradékokkal (a továbbiakban együtt: biztosítási feltételek) valamint a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) adnak eligazítást. E szabályok közül külön kiemeljük, hogy a szerződés folyamatos díjfizetéssel történő hatályban tartása az Ön (szerződő) fő kötelezettsége, míg társaságunk fő kötelezettsége a biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén a biztosítási feltételek szerinti szolgáltatás nyújtására terjed ki.

A konkrét módozati információk (többek között a szerződés létrejötte, a kockázatviselés kezdete, a biztosítási összeg, a biztosított vagyontárgyak, az önrészesedés mértéke, stb.) tekintetében a biztosítási feltételek, a biztosítási ajánlat illetőleg a kötvény tartalma értelemszerűen irányadó.

5. Eltérő megállapodás hiányában az első biztosítási díjat teljes egészében a kockázatviselés tényleges kezdetének időpontjától számított 60 napon belül kell befizetni a biztosítóhoz.

Amennyiben a szerződő az első biztosítási díj fizetésére vonatkozó kötelezettségének határidőn belül nem tesz eleget, úgy a szerződés az elmulasztott díjfizetési határidő utolsó napjával megszűnik akkor is, ha a kockázatviselés egyéb feltételei (szemlézés megtörténte) teljesültek.

A biztosítás minden későbbi (az első díjat követő, folytatolagos) díja annak az időszaknak az első napján esedékes, amelyre a díj vonatkozik.

Amennyiben a díjfizetés határidejéig nem áll rendelkezésre a biztosítási díj megfizetésére szolgáló, a biztosító által kiállított feladóvevény vagy díjbekérő levél, úgy Önnek kötelessége az elvárható bármilyen módon (pl. postai csekken vagy a biztosító Raiffeisen Bank Zrt.-nél vezetett 12001008-00155151-00100001 számú bankszámlaszámára történő banki átutalással) teljesíteni a díjfizetést a kötvényszám feltüntetésével.

6. Ha a biztosítási esemény bekövetkezik, a biztosító az egész biztosítási évre járó díj megfizetését követelheti.

7. A biztosított vagyon tárgy utánpótlási értéke a különös feltételek előírásai alapján kerül megállapításra.

8. A szerződéskötés során Ön által közölt és az ajánlaton rögzített adatok a Ptk. 540. §-ában megfogalmazott közlési és változásbejelentési kötelezettség körébe tartoznak, ezért a közölt adatok helyességéért, azok valóságáért, illetőleg a közölt adatokban bekövetkezett változások bejelentéséért Ön felelősséggel tartozik. Amennyiben a szerződéskötéskor a biztosítóval Ön által közölt adatok valótlanúságára derül fény, szerződésének díja társaságunk valós adatokkal alkalmazott díjtarifájának megfelelően, a kockázatviselés kezdetének időpontjára visszamenő hatállyal módosulni (emelkedni avagy csökkenni) fog.

9. A távértékesítési törvény 3.§ (2) bekezdésének ca) pontja és a törvény 6.§-a alapján tájékoztatjuk, hogy szerződését a szerződés létrejöttét igazoló kötvény kézhezvételétől számított 14 napon belül indoklás nélkül, azonnali hatállyal felmondhatja. Felmondását írásban társaságunk székhelyének postai címére vagy a 06-1 451-3881 fax számra küldheti. A biztosítási szerződés azon a napon szűnik meg, amikor az írásbeli felmondó nyilatkozat biztosítónk megadott címére beérkezik. Mindezekről bővebb tájékoztatás a biztosítási feltételekben található.

10. A biztosítási szerződés megszűnésének egyéb (a fenti 6. és 9. pontokban rögzítettek kivüli) eseteiben (pl. érdekműlás, biztosítási esemény bekövetkezésének lehetetlenülése, díjnemfizetés, felmondás) - a vonatkozó biztosítási feltételek eltérő rendelkezése hiányában - a biztosító annak a hónapnak az utolsó napjáig járó díjak megfizetését követelheti, amelyben a kockázatviselése véget ért. A biztosítási szerződés megszűnésének és ezen belül egyoldalú megszüntetésének eseteit biztosítási feltételeink tartalmazzák.

11. Tájékoztatjuk, hogy a szerződési feltételek a szerződés biztosító által alkalmazható egyoldalú módosítására vonatkozóan is tartalmazhatnak előírásokat. Ebben az esetben a feltételekben foglaltak szerint Önt megilleti a biztosítási szerződés felmondásának joga.

12. Tájékoztatjuk, hogy a biztosító a feladatai ellátásához az ügyfelei azon biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megtételéhez szükséges vagy a biztosítási törvényben meghatározott egyéb cél lehet. A biztosító ügyfélnek minősül a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító szolgáltatására jogosult más személy; az adatvédelemre vonatkozó rendelkezések alkalmazásában ügyfél az is, aki a szerződésre ajánlatot tesz. Biztosítási titkot képeznek a biztosító ügyfélnek személyi adatai, a biztosított vagyon tárgy és annak értéke, a biztosítási összeg, baleset-, betegség- és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok, a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje, a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggő összes lényeges tény és körülmény.

A biztosító a személyes adatokat a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének meghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosítási szerződés létrejötté esetén a biztosítási titkot képező személyi adatait, valamint a megkötött biztosítási szerződéssel és annak tartalmával kapcsolatos adatokat társaságunk a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX törvény és az egyéb adatvédelmi jogszabályok betartásával, elektronikus adatfeldolgozás céljából, kiszervezett tevékenység keretében veszi nyilvántartásba. A kiszervezett tevékenységet végző szervezet a Generali-Providencia Biztosító Zrt.

A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül – ha a törvény másként nem rendelkezik – titoktartási kötelezettség terheli a biztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik ahhoz a biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak. Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható adatok körét pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad, vagy a Bit. alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a Bit. 153-161. §-aiban és 165. §-ában foglalt rendelkezések szerinti ügkörökben és esetekben.

13. Társaságunk köteles az érintett ügyfél kérésére tájékoztatást adni a biztosító által vezetett nyilvántartásokban tárolt saját adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevről, címéről, székhelyéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. A törvény az adat-továbbításról való tájékoztatást kizárhatja. Társaságunk az érintett ügyfél által kezdeményezett adathelyesbítéseket a nyilvántartásaiban átvezetni köteles. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.

14. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény a biztosítási szerződésekre vonatkozó 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.

15. A biztosítási szerződés megkötése folyamán tájékoztatást nyújtottunk arról is, hogy a megkötött biztosítási szerződésre, a szerződő felek jogaira és kötelezettségeire a biztosítási szerződési feltételek (a Ptk., a biztosítási feltételek, jelen ügyféltájékoztató, valamint a biztosítási ajánlat/kötvény tartalma) irányadók. Kérjük, szíveskedjék ezeket gondosan áttanulmányozni, és a fenti 9. pontban írt felmondási jog gyakorlásáról ennek megfelelően dönteni. Tájékoztattuk arról is, hogy a jognyilatkozatok csak írásban érvényesek. A szerződő (biztosított) nyilatkozata csak akkor hatályos, ha az a biztosító szervezeti egységének a tudomására jut.

16. Tájékoztatjuk, hogy a vagyontárgy használatának ideiglenes átengedése esetén Ön köteles a jogszerű használat tájékoztatni a biztosítási feltételekről és azok betartását tőle megkövetelni.

17. Amennyiben a szerződéskötés során megad e-mail címet, ajánlatának beérkezését az Ön által megadott e-mail címre küldött levéllel jelezzük vissza. A levélben található információ alapján **Ön egy jelszóval védett internetes oldalról kinyomathatója a biztosítására vonatkozó dokumentumokat. E-mail cím hiányában az Ön által megadott mobil telefonszámra SMS-ben küldjük ki azokat az egyedi azonosítókat, melyek segítségével beléphet az említett internetes oldalra és onnan kinyomathatja a szerződésre vonatkozó dokumentumokat. Amennyiben a szerződés tartalmi részét kitevő biztosítási ajánlat, kötvény, feltételek, az ajánlaton feltüntetett záradékok bármely okból nem állnának rendelkezésére (pl. internet hozzáférés hiányában), kérjük, hogy a hiányok pótlása érdekében ezt haladéktalanul jelezze társaságunk elérhetőségeinek valamelyikén. Ez irányú jelzése hiányában társaságunk bizonyítottan tekinti, hogy Ön valamennyi fent felsorolt dokumentummal rendelkezik.**

18. A biztosítási szerződésre, az azzal kapcsolatos előzetes tájékoztatásra és kapcsolattartásra amennyiben a felek másként nem állapodnak meg vagy jogszabály eltérően nem rendelkezik, a magyar jog szabályai az irányadók illetőleg a magyar nyelv alkalmazandó.

Csikós Dániel  
vezérigazgató  
Genertel Biztosító Zrt.

Szikszai József  
ügyvezető igazgató  
Genertel Biztosító Zrt.