

www.allianz.hu

Allianz kiegészítő szélvédő biztosítás

2017.

Terméktájékoztató és biztosítási feltételek

Tartalomjegyzék

Allianz kiegészítő szélvédő biztosítás.....	3
Ismertető.....	3
Terméktájékoztató és Általános szerződési feltételek az Allianz kiegészítő szélvédő biztosításhoz	4
1. Szerződéskötés.....	4
3. Területi hatály	4
4. Biztosítási események.....	4
5. Biztosítással nem fedezett káresemények és károsodások	4
6. Mentés.....	5
7. A kockázatviselés kezdete	5
8. Díjfizetés.....	5
9. Közlési és változásbejelentési kötelezettség	5
10. Biztosítási szolgáltatások, önrészesedés	5
11. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény bekövetkeztekor.....	6
12. A biztosítási szolgáltatás teljesítése	6
13. A szerződés módosítása.....	6
14. A szerződés és a biztosító kockázatviselésének megszűnése	6
15. Elévülés.....	7
16. A biztosító visszakövetelési joga	7
17. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani az alábbiakat.....	7
18. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési gyakorlattól	7
19. A személyes adatok kezelése	8
20. Az elektronikus szerződéskötés szabályai.....	10
21. Irányadó jog.....	10
22. A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok	10
23. Tájékoztató a panaszügyintézésről.....	12
24. A biztosító főbb adatai	14

Allianz kiegészítő szélvédő biztosítás

Érvényes 2017. január 27-étől

Tisztelt Partnerünk!

Az Allianz kiegészítő szélvédő-biztosítás kiterjed a gépjármű első szélvédőjére és annak rögzítő elemeire. A biztosítás fedezetet nyújt elemi, lopás- és töréskárokra, valamint idegen személy által okozott rongálás miatt keletkezett károkra.

Az Allianz kiegészítő szélvédő-biztosítás csak az Allianz Hungária Zrt.-nél kötött Flotta kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéshez köthető, azzal egyidejűleg vagy annak hatálybalépését követő időpontban.

Mire terjed ki a biztosító szolgáltatása?

A biztosító a szélvédő cseréjének vagy pótlásának anyagköltségét és munkadíját káreseményenként 20%-os önrészesedés levonásával, a szélvédő üveg javításának költségét pedig önrészesedés levonása nélkül téríti.

A díj a biztosított (szerződő) által választott felső kárkifizetési összegtől függ, amelyet 10 000 Ft-os összeghatáronként kell meghatározni. A választható legmagasabb felső kárkifizetési összeg 100 000 Ft.

Kérjük, hogy a biztosítási feltételeket, valamint a szerződés-kötéskor kapott ajánlat másolatán található fontos tudnivalókat gondosan olvassa át.

Felhívjuk figyelmét, hogy a szerződési feltételekről részletesen az Allianz kiegészítő s Szélvédő biztosítás általános szerződési feltételeiből tájékozódhat.

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 egyik legjelentősebb

pénzügyi szolgáltatójaként sokéves hazai és nemzetközi tapasztalattal áll ügyfelei rendelkezésére.

A biztosító a fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről szóló éves jelentést a honlapján teszi közzé.

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 (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.).

További információk

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

Ha a tájékoztatónkkal kapcsolatban bármilyen kérdése van, kérjük, forduljon telefonos ügyfélszolgálatunkhoz a +36 (1/30/70) 421-1-421, +36 (20) 554-4-421-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.

Balesetmentes közlekedést kívánunk!

Allianz Hungária Zrt.

Terméktájékoztató és Általános szerződési feltételek

az Allianz kiegészítő szélvédő biztosításhoz

Érvényes 2017. január 27-étől

Az Allianz Hungária Zrt., 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52. (továbbiakban biztosító) – a felek között létrejött biztosítási szerződés alapján – forintban megtéríti a gépjármű biztosított első szélvédőjében és a rögzítő elemekben keletkezett kárt az alábbi feltételek szerint. A felek jogviszonyának tartalmát a jelen általános szerződési feltételek, valamint a kötvényben/ajánlatban foglaltak határozzák meg.

A jelen biztosítás általános szerződési feltételeiben nem szabályozottakra a Polgári törvénykönyvről (Ptk.) szóló 2013. évi V. törvény, valamint az egyéb hatályos magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

1. Szerződéskötés

Az Allianz kiegészítő szélvédő-biztosítási szerződés a felek megállapodásával jön létre. A szerződés akkor is létrejön, ha a biztosító az ajánlatra 30 napon belül nem nyilatkozik. Ilyen esetben a szerződés visszamenő hatállyal jön létre azon időponttól, amikor az ajánlatot a biztosító vagy képviselője részére átadták.

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 visszautasításának különösen az szolgálhat alapjául, ha a szerződésben érintett gépkocsira nem kötöttek – vagy nem az Allianz Hungária Zrt.-nél kötöttek – Flotta kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződést. Ha a biztosító a fenti 30 napos határidőn belül – írásban – visszautasította az ajánlatot, az Allianz kiegészítő szélvédő-biztosítási szerződés nem jön létre, és a biztosítót nem terheli helytállási kötelezettség. Az ajánlat visszautasítása esetén a biztosító a befizetett díjat (díjrészletet) köteles az ajánlattevőnek visszautalni.

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

2. A szerződés tartama, biztosítási időszak, biztosítási év, biztosítási évforduló

A szerződés határozatlan tartamú. A biztosítási időszak és a biztosítási évforduló az alapszerződéshez igazodik.

3. Területi hatály

A szerződés a Magyarország területén bekövetkezett biztosítási eseményekre nyújt fedezetet.

4. Biztosítási események

- Elemi kár:** a gépjármű biztosított első szélvédőjét ért villámcsapás, földcsuszamlás, kő- és földomlás, természetes üreg vagy talajszint alatti építmény beomlása által, legalább 15 m/s sebességű szélvihar, valamint felhőszakadás, árvíz, belvíz és egyéb vízelöntés, jégverés, lezúduló hőtömeg és hőnyomás; a gépjármű meghibásodása vagy külső eredetű tűznek az áttérése folytán keletkezett tűz, illetve robbanás által okozott kár.
- Lopáskár:** a biztosított szélvédő üveg ellopása, elrablása, a gépjármű önkényes elvétele, valamint a szélvédő üvegnek az e cselekményekkel vagy kísérletükkel összefüggésben keletkezett sérülése.
- Töréskár:** a biztosított szélvédőben bármilyen kívülről ható, hirtelen fellépő, baleseti jellegű erőhatás által keletkezett sérülés, továbbá idegen személy által okozott rongálás.

5. Biztosítással nem fedezett káresemények és károsodások

A biztosítás nem terjed ki az olyan károkra, amelyek

- háborús, polgárháborús eseményekkel, sztrájkokkal, tüntetéssel, bármiféle tömegmegmozdulással közvetlen vagy közvetett okozati összefüggésben,
- verseny vagy arra való felkészülés során,

- c) hatósági engedély nélkül átalakított gépjárműben, ezen átalakítással okozati összefüggésben,
- d) gyártási, javítási, karbantartási munkálatok hibáira visszavezethetően,
- e) koptató igénybevétel miatt (pl. ablaktörlő által okozott karcolás),
- f) az eltulajdonított vagy elrabolt és meg nem került gépjármű szélvédőjében következtek be.

6. Mentesülés

- Mentesül a biztosító a szélvédőben keletkezett kár megtérítése alól, ha bizonyítja, hogy azt
- a biztosított (szerződő) természetes személy vagy vele együtt élő hozzátartozója; illetőleg
- a biztosított jogi személy, továbbá a jogi személynek nem minősülő gazdálkodó vagy egyéb szervezet vezetője, illetve valamennyi vezető beosztású, valamint a járművek kezelésével együtt járó munkakört betöltő alkalmazottja (tagja, megbízottja)

jogellenesen és szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta. Ezeket a rendelkezéseket a kármegelőzési és kár-enyhítési kötelezettség megszegésére is alkalmazni kell.

7. A kockázatviselés kezdete

A biztosítási szerződés létrejötté esetén a biztosító kockázatviselésének kezdete a felek által a szerződésben meghatározott időpont.

A biztosító kockázatviselése nem kezdődhet korábban, mint az alapbiztosítási szerződés kockázatviselési kezdete.

8. Díjfizetés

A kiegészítő biztosítással rendelkező gépjárművek biztosítási díját a szerződés tartalmazza. A díjfizetés módja és gyakorisága megegyezik az alapszerződésével. Ha a felek másként nem állapodnak meg, a kiegészítő biztosítás első díjának megfizetésére az alábbi előírások vonatkoznak:

- a) abban az esetben, ha a kiegészítő biztosítás az alapbiztosítással egyidejűleg jön létre, a kiegészítő biztosítás első díja az alapbiztosítás első díjával megegyező időpontban esedékes, és az alapbiztosítás díjával egyidejűleg kell megfizetni.
- b) abban az esetben, ha a kiegészítő biztosítás az alapbiztosítást követően, annak tartalma alatt jön létre, akkor saját típusú ügyfélszámlás díjfizetés esetén a kiegészítő biztosítás első biztosítási díjának esedékessége annak a számlának a fizetési határideje, amelyben a kiegészítő biztosítás első díja számlázásra került. Díjbeszedői típusú ügyfélszámlás díjfizetés esetén pedig a biztosítás első díja a kiegészítő biztosítás kockázatviselési kezdetén esedékes.

A folytatólagos díj esedékessége az alaptermék szerződési feltételeiben meghatározott esedékességgel.

9. Közlési és változásbejelentési kötelezettség

A biztosított, illetve a szerződő köteles a szerződést kezelő hálózati egységnél 15 napon belül írásban bejelenteni nevének, lakhelyének (telephelyének), a gépjármű forgalmi rendszámának, alvázszámának, tulajdonjogának a megváltozását, valamint a biztosított jogi személy átalakulását és megszűnését, a gépjármű forgalomból való kivonását, továbbá, ha a gépjárművet követelés biztosítékául lekötötték.

A változásbejelentési kötelezettség megszegése esetén a biztosító kötelezettsége nem áll be, kivéve, ha a biztosított, illetve a szerződő bizonyítja, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményt a biztosító a szerződéskötéskor ismerte, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében.

10. Biztosítási szolgáltatások, önrészesedés

- a) Jelen szerződés keretében a biztosító megtéríti a következő – számlával igazolt – költségeket:
 - a biztosítási esemény során megsérült és nem javítható vagy ellopott, illetve elrabolt első szélvédő pótlásának technológiailag indokolt anyagköltségét, de legfeljebb az adott gyártmány vezérlésviselete (vagy annak hiányában a gyártó által megállapított – a káresemény időpontjában érvényes – áron,
 - a csere indokolt munkaidő-szükséglete szerinti munkadíjat hazai átlagos árszinten,
 - mindazon azonosító jelzés pótlásának költségét, amelyet a biztosítási esemény miatt cserélendő szélvédőn vagyongvédelmi cézzel igazoltan alkalmaztak, továbbá
 - javítható szélvédő esetén az indokolt javítási költséget.

A biztosító a biztosított szélvédőn és annak rögzítőelemein a biztosítási esemény bekövetkeztét megelőzően, illetve nem a biztosítási eseménnyel okozati összefüggésben keletkezett sérülést (pl. karcosság) a kártérítés megállapításánál csökkentő tényezőként veszi figyelembe.

b) A biztosító szolgáltatása nem terjed ki

- járulékos károkra (pl. autópálya-matrica, szállítás, tárolás, szükségjavítás, üzemképtelen jármű ideiglenes pótlása, alkatrész-beszerzési költség stb.),
- az anyagköltségben és munkadíjban foglalt általános forgalmi adóra, ha azt a biztosított (szerződő) jogosult az adójából levonni, illetve visszaigényelni,
- ha a gépkocsit javítás előtt az ismételt belföldi forgalomba helyezés szándéka nélkül a forgalomból kivonták.

- c) A biztosítótól a várható szolgáltatás 50%-ának erejéig előleg folyósítása igényelhető. A további kifizetések teljesítésének feltétele a költségek számlával történő igazolása, illetve igazolás a forgalomból való kivonásról, ha az újabb belföldi forgalomba helyezés szándéka nélkül történt.
- d) A biztosító a szélvédő cseréjének vagy pótlásának anyagköltségét és munkadíját **káreseményenként 20%-os önrészesedés levonásával**, a szélvédő üveg javításának költségét pedig **önrészesedés levonása nélkül** téríti.
- e) **A kifizetett összeg – káreseményenként – nem haladhatja meg a kárkifizetésnek a szerződésben meghatározott maximális összegét.**
- f) A biztosító – a) pontban meghatározott – szolgáltatását biztosítási évenként két alkalommal lehet igénybe venni.

11. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény bekövetkeztekor

A biztosítási eseményt két munkanapon belül be kell jelenteni, és a gépkocsit a sérült szélvédővel be kell mutatni, valamint a szükséges felvilágosításokat meg kell adni a biztosított lakhelye (székhelye) vagy a káresemény helye szerint területileg illetékes gépjármű-kárrendezési egységénél.

A biztosító kötelezettsége nem áll be, ha a biztosított a bejelentési és felvilágosítási kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, vagy jelentős tényeket, adatokat, körülményeket elhallgat, illetőleg nem a valóságnak megfelelően ad elő, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak.

A kárigény érvényesítésekor a következő iratokat kell a biztosítónál bemutatni:

- a biztosítási kötvényt és az utolsó díjfizetésről szóló igazolást
- minden olyan iratot, igazolást, amely a biztosítási esemény bekövetkezésével kapcsolatos körülmények tisztázásához, valamint a biztosító fizetési kötelezettségének a megállapításához, illetve a kártérítés átvételére jogosult személy vagy szerv azonosításához szükséges.

12. A biztosítási szolgáltatás teljesítése

A biztosító a kárbejelentéstől, illetőleg a kárigény elbírálásához szükséges igazoló irat(ok) beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti a szolgáltatást.

Ha a biztosított gépjárműre finanszírozási szerződést kötöttek, és a biztosított a finanszírozó, a biztosító a szolgáltatását a biztosított finanszírozó részére a kifizetés időpontjában fennálló követelése erejéig teljesíti.

13. A szerződés módosítása

A biztosító által – biztosítási évfordulóval – kezdeményezett szerződésmódosítás

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

Az indexálás alapja a KSH által az indexálás alkalmazását megelőzően közzétett júniusi (előző év azonos hónapjára vonatkoztatott) **járműalkatrész, valamint járműjavítási kiadásokra vonatkozó fogyasztói-árindexeinek 3:1 arányban súlyozott átlaga**. A biztosító az index számot a megállapítását követő év január 1-jétől december hó 31-éig alkalmazza.

A biztosítási díj értékkeléző 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 60 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.

14. A szerződés és a biztosító kockázatviselésének megszűnése

a) Díjnyemfizetés:

A kiegészítő biztosítás díjnyemfizetés miatt az alapszerződésben meghatározott módon szűnik meg.

A díjnyemfizetés miatt megszűnt szerződés a díj utólagos megfizetésével sem helyezhető érvénybe.

b) Felmondás:

A jelen, határozatlan időtartamú biztosítási szerződést a biztosítási év utolsó napjára, azt legalább 30 nappal megelőzően, bármelyik fél **írásban** felmondhatja.

A szerződést a felek érvényesen kizárólag postai úton, faxon, személyesen az ügyfélszolgálati vagy

értékesítési pontokon vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumban mondhatják fel. A felmondással a szerződés – és vele a biztosító kockázatviselése – a biztosítási év utolsó napjának leteltével megszűnik; a biztosítót a biztosítási időszak végéig illeti meg a díj.

c) Egyéb okok:

A biztosítási szerződés megszűnik

- a gépjármű forgalomból történő kivonásának napján,
- a biztosított gépjármű tulajdonjogában bekövetkezett változás napjának elteltével,
- azon a napon, amikor a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált,
- azon a napon, amikor a gépjárműre a biztosítónál érvényben levő Flotta gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés megszűnt, vagy a szüneteltetése megkezdődött.

Ezekben az esetekben a biztosítót a biztosítás díja a szerződés megszűnésének napjáig illeti meg.

15. Elévülés

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.

16. A biztosító visszakövetelési joga

Ha a biztosító a jelen biztosítás alapján szolgáltatást nyújtott, őt illetik meg azok a jogok, amelyek a biztosítottat (szerződőt) illették meg a kárért felelős személlyel szemben, kivéve, ha az a mentesüléssel kapcsolatban a 6. pontban említett személy.

17. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani az alábbiakat

- a biztosítási ajánlatot és/vagy a kötvényt, valamint az utolsó díjfizetésről szóló igazolást (csak a biztosító kérésére);
- a forgalmi engedélyt és a biztosító kérésére a törzskönyvet, akkor is, ha ezeket a hatóság érvénytelenítette. Ha a törzskönyvet pénzügyi követelés biztosítékául jogszerűen harmadik személy birtokolja (pl. hitel vagy lízing miatt), a törzskönyvnek a harmadik személy által hitelesített másolata is benyújtható a kárrendezéshez;
- biztosítási esemény bekövetkezését igazoló okiratokat és nyilatkozatokat, okiratnak nem minősülő dokumentumokat, amelyek megalapozzák a biztosító szolgáltatási kötelezettségét;

- a biztosító szolgáltatásának összegszerű megállapításához szükséges, illetve a szolgáltatás korlátozását alátámasztó iratokat (számlák, árajánlatok, szerződések, egyéb igazolások);
- ha a biztosított a szerződési feltételeken alapuló valamely költség, vagy valamely berendezés, alkatrész, illetve tartozék megtérítését igényli, annak azonosítására szolgáló, az igény megalapozottságát, illetve az összegszerűségét igazoló dokumentumokat;
- a biztosított áfa visszatérítésre vonatkozó nyilatkozatát, beleértve adószám és az adóazonosító jel közlését is;
- a biztosított arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy az adott biztosítási esemény kapcsán mással biztosítóval vagy károkozóval) szemben, illetve más biztosítási szerződés alapján érvényesített-e igényt;
- a biztosított gépjármű tulajdon és használati jogát, illetve forgalomban tartását, műszaki jellemzőit és állapotát igazoló dokumentumokat (számlák, szerződések, okiratok),
- a biztosító mentesülését eredményező, illetve a szolgáltatását kizáró körülmények felmerülése esetén az ezzel összefüggő okiratokat és dokumentumokat,
- a biztosított kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettségének betartását, és annak költségeit igazoló dokumentumokat.
- minden egyéb olyan okmányt, iratot és igazolást (ideértve a menetíró készülék által rögzített információkat is), amelyek a biztosítási esemény bekövetkezésével kapcsolatos összes körülmény megállapításához, valamint a biztosító fizetési kötelezettsége mértékének a meghatározásához szükségesek.
- A felsorolt dokumentumok és okiratok benyújtásának kötelezettsége nem érinti a szerződőnek illetőleg a biztosítottnak azt a jogát, hogy a – bizonyítás általános szabályai szerint – a biztosítóval együttműködve a károkat és költségeket más módon is igazolhassa.

Ha a biztosított a szerződési feltételek alapján az áfát is magában foglaló szolgáltatásra jogosult, a biztosító az általános forgalmi adó összegének megtérítésére csak olyan (anyag, javítási, illetve helyreállítási) számla alapján vállalhat kötelezettséget, amelyen feltüntetik az általános forgalmi adó összegét, vagy amelyből annak összege kiszámítható.

18. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési gyakorlattól

18.1. Szerződésmódosítás

Megváltoztak a 13. pontban az évfordulóra történő, biztosító által kezdeményezhető szerződésmódosítás szabályai az indexálás lehetőségének bevezetésével és az okok módosításával.

A szerződési feltételek kiegészült a biztosításközvetítőkre vonatkozó szabályokkal (lásd a 1. pontot!)

18.2. A Ptk. rendelkezéseire tekintettel jelen Általános Szerződési Feltételek alábbiakban megjelölt pontjai térnek el a korábbiától:

- A szerződéskötés szabályai között változás, hogy jelen kiegészítő biztosítás kizárólag határozatlan időtartamra, személygépjárműre szóló Flotta gépjármű felelősségbiztosítás, mint alapbiztosítás kiegészítő biztosításaként köthető meg. A szerződés létrejöttével kapcsolatban változás, hogy a biztosító 15 napos kockázat-elbírálási határidő helyett az alapbiztosítással azonosan 30 napos kockázat-elbírálási határidőt alkalmaz;
- 7. Kockázatviselés kezdete;
- 8. Díjfizetésre vonatkozó szabályok pontosításra kerültek;
- 14. A szerződés megszűnésével kapcsolatban változás, hogy jelen kiegészítő biztosítás díjnemfizetés miatt az alapszerződésben meghatározott módon szűnik meg;
- 15. Elévülés: A Ptk.-ban meghatározott általános 5 éves elévülési időtől eltérően vagyonszerzés(ek) esetében 1 év. Az általános szabályoktól eltérően az írásbeli felszólítás az elévülési időt nem szakítja meg.

19. A személyes adatok kezelése

Az adatkezelés jogalapja, célja

Személyes adatnak minősül az Információs önrendelkezési jogról és információszabadságról 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: 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 a 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 adatfeldolgozók

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 adatát is továbbítja e kiszervezett tevékenységet végző személyekhez, úgy a kiszervezett tevékenységet végző a biztosító adatfeldolgozójának minősül.

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 további adatfeldolgozók személyéről, székhelyéről és tevékenységéről az Allianz Hungária Zrt. Központi Ügyfél-szolgálati Irodájában lehet tájékoztatást kapni.

Adattovábbítás

A biztosító az érintett személyes (és különleges) adatait, továbbá biztosítási titoknak minősülő adatait kizárólag az érintettől vagy annak képviselőjétől kapott írásbeli 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 Bit. által meghatározott szervezetek felsorolását a jelen Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

A 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 – a 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 biztosítóknak. Tekintettel arra, hogy az Infotv. 6. §-ának (4) bekezdése értelmében a biztosítási szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell azt, hogy az érintett aláírásával hozzájárul különleges adatainak a jelen Általános szerződési feltételekben foglaltak szerinti kezeléséhez, az e rendelkezés alapján megadott hozzájárulást az ajánlat vagy a kiegészítő biztosításokra vonatkozó rendelkező nyilatkozat 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.

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

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. A joggyakorláshoz szükséges mértékben az örökösök adatainak kezelésére – ideértve annak jogalapját, célját, időtartamát, az adatfeldolgozókat – az ügyfelekre irányadó jelen adatkezelési tájékoztató vonatkozik.

Az érintett az Infotv. 14-17. pontjai alatt foglaltak szerint érvényesítheti jogait, ideértve a személyes adatainak kezelése elleni tiltakozási jogát is. Az érintett az Infotv.-ben meghatározott jogorvoslat érdekében fordulhat a biztosítóhoz, mint adatkezelőhöz, a Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu), az Infotv. 13. illetve 16. pontja szerint bírósághoz, illetve – nem természetes személy ügyfél az Infotv. hatálya alá nem tartozó esetben is – a Magyar Nemzeti Bankhoz (www.mnb.hu) is.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéseket, tájékoztatáskérését, vagy kifogását 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) kérjük eljuttatni, vagy a www.allianz.hu oldalon az adatvédelem link alatti felületen bejelenteni. A biztosító, mint adatkezelő köteles az érintett bejelentését a törvény előírása szerint kivizsgálni, és az érintett ügyfelet írásban tájékoztatni.

Az adatkezelés időtartama

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 megíiusulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. Az igényérvényesítésre nyitva álló ún. elévülési időt a biztosítási termék szerződési feltételei tartalmazzák.

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.

20. Az elektronikus szerződéskötés szabályai

20.1. 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.

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

Tájékoztatjuk, hogy az ügyfelportal.allianz.hu oldalon a fentiek 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.

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

20.3. Az adatbeviteli hibák javítása

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

Telefonon, a +36 (1/30/70) 421-1-421 vagy +36 (20) 554-4-421 telefonszámokon.

Személyesen, ügyfélkapcsolati pontjaink egyikén.

Online a www.allianz.hu oldalon.

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

21. Irányadó jog

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

22. A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) szerint biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító és a biztosításközvetítő egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a törvény alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn, illetve a biztosító vagy a viszontbiztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad vagy a biztosító vagy a viszontbiztosító által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.

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 ügyésséggel;
- 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 vagyongazdálkodással, 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, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben 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, 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 megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
 - a 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;
 - törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel szemben;
 - a viszontbiztosítóval, a csoport másik vállalkozásával, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal szemben;
 - a törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénnyilvántartást vezető kötvénnyilvántartó szervvel, a kártörténeti nyilvántartást vezető kárnyilvántartó szervvel, továbbá a járműnyilvántartásban nem szereplő gépjárművekkel kapcsolatos közúti közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági ügyekben a közlekedési

- igazgatási hatósággal, valamint a közúti közlekedési nyilvántartási szervével 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 mezőgazdasági biztosítási szerződés díjához nyújtott támogatást igénybe vevő biztosítottak esetében az agrárkár-megállapító szervvel, a mezőgazdasági igazgatási szervvel, az agrárkár-enyhítési szervvel, valamint az agrárpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium irányítása alatt álló, gazdasági elemzésekkel foglalkozó intézménnyel szemben;
 - a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósággal szemben;
 - 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 adataira 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 az Aktv. 43/H. §-ában foglalt kötelezettség, valamint 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 köz-igazgatási 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.

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,
- b) a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,
- c) a pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.

23. Tájékoztató a panaszügyintézésről

Társaságunk (az Allianz Hungária Zrt.) célja, hogy Ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ez által Ügyfeleink 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 2016. január 1-jétől a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 159. §, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 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 Ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink, termékeink minőségét, és elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeleink 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, Ügyfeleinknek 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 Ügyfeleink számára. Panaszokkal foglalkozó szakképzett munkatársaink ügyfélközpontúan, fogyasztóbarát módon és empatikusan járnak el a panaszvizsgálás, a megoldás során. Panaszkezelési folyamatunk során közérthetően kommunikálunk Ügyfeleinkkel, átláthatóan és kiszámíthatóan cselekszünk, a jóhiszeműség és tisztesség alapelveit tartjuk szem előtt.
- Ügyfeleink 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 Ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- Ügyfeleink visszajelzéseire számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejtésük élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.
- A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért társaságunk külön díjat nem számít fel.

Észrevételeiket, panaszait 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 (+36 (1/30/70) 421-1-421 vagy +36 (20) 554-4-421) 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 +36 (1/30/70) 421-1-421 vagy +36 (20) 554-4-421-es számokon 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 a (<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 Ügyfeink részére, minden egyéb, más esetben postai úton kell válaszolnunk (Kivételt képeznek a kifejezetten elektronikus szolgáltatásra szerződött Ügyfeink.). 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>).

Ügyfeink részére panasz bejelentő lapokat biztosítunk, melyen egyszerűen megadhatják panaszukat, ezt a dokumentumot akár kézzel, akár elektronikus úton 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 panaszbejelentő lapot internetes oldalunkon a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html> – címen érhetik el.)

A panaszbejelentő 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 szervezetekhez fordulhat:

A Magyar Nemzeti Bank 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: 06-80-203-776; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Jogszabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeinket arról, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikus úton 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: +36 (1/30/70) 421-1-421 vagy +36 (20) 554-4-421; 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: 06-80-203-776 és 06-1-489-9700; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Jogszabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeinket arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikus úton 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: +36 (1/30/70) 421-1-421 vagy +36 (20) 554-4-421;

e-mail cím: biztositopanasz@allianz.hu; postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat. A bíróságokról a <http://birosag.hu/> honlapon tájékozódhat.

A panaszügyintézés további részletei:

A panaszügyintézés során, a telefonos ügyfélszolgálaton (+36 (1/30/70) 421-1-421 vagy +36 (20) 554-4-421) közölt panaszokat rögzítjük, azok öt éven át visszakereshetőek. A hangrögzítés tényére felhívjuk az Ön figyelmét. Ügyfeleink kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen kérhetik a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, amelyet tizenöt napon belül Ügyfeleink rendelkezésére bocsátunk.

A beszélgetéseket Központi Ügyfélszolgálatunkon hallgathatja vissza, előzetes időpont-egyeztetést követően. A telefonos ügyfélszolgálatunkon igyekszünk biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül élőhangos 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 késedelem 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 Ügyfeleinkkel a pénzügyi fogyasztói jogvitákat.

Az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartásban szerepelnek az ügyfél – és panaszadatok, az üggyel 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 öt évig megőrizzük, MNB ellenőrzés esetén a felügyeleti szervünknek bemutatjuk.

A panaszkezelési szabályzatot társaságunk Igazgatósága jóváhagyta.

Köszönjük bizalmát valamint segítségét, hogy szolgáltatásainkat javíthatjuk visszajelzése alapján.

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

24. A biztosító főbb adatai

Allianz Hungária Zrt.
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.
Cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság
Cg. 01-10-041356

Allianz Hungária Zrt.