

Általános Szerződési Feltételek

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a PBA Insura Zrt. (a továbbiakban: Insura) által üzemeltetett internetes oldalakon (a továbbiakban együtt: Portál) keresztül, továbbá az Insura, valamint a nevében eljáró közvetítói alvállalkozók (a továbbiakban: Insura Biztosításközvetítő, illetve Insura Biztosításközvetítők) által személyesen, valamint az Insura Telesales által telefonos távértékesítés útján végzett biztosítási értékesítési, azon belül biztosításközvetítési tevékenységhez kapcsolódó, az Insura és ügyfelei között létrejövő megbízási szerződés általános szabályait tartalmazza.

A jelen ÁSZF hatályba lépésének időpontja: 2023. augusztus 8. napja

Az ÁSZF tartalma:

- I. Lényeges adatok és tájékoztatások
- II. Fogalmak
- III. Az ügyfél és az Insura közötti megbízás létrejötte, tartalma és felmondása
- IV. Az Insura – mint biztosítási alkusz - díjazása
- V. Az Insura – mint biztosítási alkusz – jogállása
- VI. A biztosítási szerződések megkötésével, teljesítésével, valamint megszüntetésükkel kapcsolatos szabályok, és a szerződéskötés technikai lépései
- VII. Az ügyfél közlési, és változás-bejelentési kötelezettsége
- VIII. Panaszkezelés
- IX. Személyes adatok kezelése és reklámcélú megkeresések
- X. Egyéb rendelkezések

I. Lényeges adatok és tájékoztatások

Teljes cégnév: PBA Insura Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: PBA Insura Zrt.

Székhely: 9022 Győr, Bajcsy-Zsilinszky u. 52/B.

Adószám: 24756437-2-08

Cégjegyzékszám: Cg. 08-10-001870

Vezérigazgató: dr. Kozma Gábor Miklós

Szakmai vezető: Baksa Melinda

Tevékenységi engedélyének száma: 485/1994.

Tevékenységi engedélyt kiadó hatóság: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

Felügyeleti nyilvántartási száma: 214012274485

Nyilvántartó hatóság: Magyar Nemzeti Bank
(a továbbiakban: Felügyelet)

A Felügyelet lényeges adatai:

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.
Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina körút. 6.
Levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
Központi telefonszáma: +36 (1) 428-2600
Központi faxszáma: +36 (1) 429-8000
Telefonos ügyfélszolgálat: +36 (80) 203-776
e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Honlap címe: <http://www.mnbb.hu>

A Felügyelet honlapján, az [MNB biztosításközvetítói nyilvántartás](#) linken megismerhetőek az Insura, illetve az általa megbízott/foglalkoztatott biztosításközvetítő személyek nyilvános adatai.

Ügyfélszolgálat:

- személyesen: 9022 Győr, Bajcsy-Zsilinszky u. 52/B
- postán: 9002 Győr, Pf. 213.
- faxon: 06 96 900 200
- telefonon: 06 1 999 00 99
- email-ben: info@insura.hu

Személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

- hétfő - csütörtök: 8:00 -12:00, 13:30 -16:00
- péntek: 8:00 -12:00, 13:30 -15:00

Telefonos ügyfélszolgálat hívásfogadási ideje:

- hétfő – csütörtök: 8:00-17:00
- péntek: 8:00-15:20

Az INSURA a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) szerinti biztosításértékesítő, azon belül a 398. §-ban meghatározott független biztosításközvetítő (alkusz). A jogállására vonatkozó részletes tájékoztatást az ÁSZF V. pontja tartalmazza.

Az Insura nem rendelkezik minősített befolyással biztosítóban, továbbá sem biztosító, sem annak anyavállalata minősített befolyással az Insura-ban nem rendelkezik.

A Portál – mint értékesítést végző összehasonlító (elektronikus) felület – üzemeltetője az Insura.

Az Insura a tevékenysége során felkészülten, legjobb szakmai tudása szerint, a biztosításszakmai szabályokat mindenkor megtartva jár el. Az Insura e kötelezettsége elmulasztásáért (független biztosításközvetítói műhiba) felelős. A Portál működtetése, valamint általában az Insura biztosításközvetítő tevékenysége során az Insura nevében jogszerűen eljáró személyek által okozott károkért és sérelemdíjért az Insura felel. E helytállási kötelezettsége teljesítése érdekében az Insura a Bit-ben meghatározott kötelező felelősségbiztosítással rendelkezik, amely felelősségbiztosítás a törvényi előírásoknak megfelelően legalább biztosítási eseményenkénti 1 300 380 euró, illetve évente együttesen legalább 1 924 560 euró összegű, az Európai Unió egész területére kiterjedő hatályú. A felelősségbiztosítás az Allianz Hungária Zrt-vel került megkötésre (szerződésszám: 324348749). Az Insura jelen pontban írt helytállási kötelezettségének a felelősségbiztosítással fedezett károkért és sérelemdíjért az Allianz Hungária Zrt., a felelősségbiztosítással nem fedezett károkért és sérelemdíjért pedig az Insura áll helyt.

Az ÁSZF szövegében a **vastag dőlt betűs** szövegrészek – figyelemfelhívó, kiemelt tájékoztatásként – jelzik azon szabályokat, amelyek jogszabálytól, vagy a szokásos szerződési gyakorlattól eltérnek.

II. Fogalmak

alkusz: független biztosításközvetítő, aki az ügyféllel kötött szerződés alapján, az ügyfél megbízásából jár el, előkészíti a biztosítási szerződés megkötését, tevékenysége kiterjedhet – az ügyfél képviseletében – a szerződés megkötésére, a megbízó igényeinek érvényesítésében történő közreműködésre. Az alkusz tevékenysége kiterjedhet az ügyfél számára annak biztosítási kockázatai felméréseivel, kezelésével, illetve biztosításaival összefüggő szaktanács adására is, termékértékesítéstől függetlenül. Az alkusz a biztosító ez irányú hozzájárulása esetén, az ügyfél megbízásából lehet jogosult a biztosítási díj átvételére, valamint a biztosító hozzájárulása vagy az ügyfél felhatalmazása alapján a kockázat felméréseiben, a szerződésből eredő jogok és kötelezettségek teljesítésében és lebonyolításában való közreműködésre,

biztosítási ajánlat: az ügyfél biztosítási igényét megfogalmazó és a szerződéskötésre irányuló egyoldalú nyilatkozat, melyet az ügyfél tesz a biztosító részére (közvetlenül, vagy független biztosításközvetítő közreműködésével). A biztosítási szerződés a biztosító ajánlatot elfogadó nyilatkozata alapján jön létre, illetve egyes, törvényben meghatározott esetekben akkor is, ha a biztosító a törvényben meghatározott ideig az ajánlatra nem nyilatkozik,

biztosítási szerződés: a Ptk. 6:439. §-ban meghatározott szerződés, mely alapján a biztosító köteles a szerződésben meghatározott kockázatra fedezetet nyújtani, és a kockázatviselés kezdetét követően bekövetkező biztosítási esemény esetén a szerződésben meghatározott szolgáltatást teljesíteni; a biztosítóval szerződő fél pedig díj fizetésére köteles,

biztosítási titok: minden olyan - minősített adatot nem tartalmazó -, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek - ideértve a károsultat is - személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik,

biztosítási értékesítés: azon - a biztosítási szerződés létrehozására irányuló - üzletszerű értékesítési tevékenység, amely kiterjed a biztosítási szerződések megkötésének előkészítésére, illetve elősegítésére, az azokkal kapcsolatos tanácsadásra, ajánlattételre, az ilyen szerződések lebonyolításában és teljesítésében való közreműködésre (ideértve a kárigény érvényesítése kapcsán történő közreműködést is), valamint azon esetekben, amikor az

ügyfélnek lehetősége van honlapon vagy más tájékoztatási eszközön keresztül közvetve vagy közvetlenül biztosítási szerződés megkötésére ajánlatot tenni és ennek alapján szerződést kötni, a biztosítási termékek, valamint azok árai (ideértve a nyújtott árkedvezményt is) különböző kritériumok alapján történő összehasonlítására és az azokról történő tájékoztatásra is, azzal, hogy nem minősül biztosítási értékesítésnek:

a) a más szakmai tevékenység keretében esetileg nyújtott tájékoztatás, amennyiben a tájékoztatást nyújtó nem tesz további - a biztosítási szerződés megkötését vagy teljesítését elősegítő - lépést,

b) a biztosítási károk szakmai alapon végzett kárügyintézése, valamint a kárrendezési és szakértői kárbecslési - szakmai alapon végzett - tevékenység,

c) adat- és információszolgáltatás a lehetséges szerződőkről biztosításközvetítők vagy biztosítók számára, amennyiben az információt nyújtó nem tesz további - a biztosítási szerződés megkötését elősegítő - lépést,

d) tájékoztatás nyújtása biztosítási termékekről, illetve biztosításközvetítőkről vagy biztosítókról a lehetséges szerződők számára, amennyiben a tájékoztatást nyújtó nem tesz további - a biztosítási szerződés megkötését elősegítő - lépést,

biztosításértékesítő: bármely biztosításközvetítő, kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy vagy biztosító,

biztosításközvetítői tevékenység: biztosításközvetítő által végzett azon üzletszerű tevékenység, amely a biztosítási értékesítést, annak szervezését, valamint a független biztosításközvetítői szaktanácsadást foglalja magában,

biztosításközvetítő: az a természetes vagy jogi személy, aki biztosításközvetítői tevékenységet végez, ide nem értve

a) a saját kockázatvállalásával összefüggő, saját jogú értékesítési tevékenységet végző biztosítót és a vele jogviszonyban álló, részére közvetlenül értékesítési tevékenységet végző, biztosításközvetítőnek nem minősülő természetes személyeket (a biztosító közreműködői),

b) a saját kockázatvállalásával összefüggő, saját jogú viszontbiztosítási értékesítési tevékenységet végző viszontbiztosítót és a vele jogviszonyban álló, részére közvetlenül értékesítési tevékenységet végző, viszontbiztosítás-közvetítőnek nem minősülő természetes személyeket (a viszontbiztosító közreműködői),

c) a kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személyt,

Insura Biztosításközvetítő: az Insura képviseletében eljáró közvetítői alvállalkozó,

biztosító: az a szervezet, amely a hatályos magyar jogi szabályozás vagy valamely hatályos tagállami szabályozás szerint biztosítási tevékenység végzésére jogosult,

e-alkuszi megbízás: Portálon keresztül történő szerződéskötés során, Telesales útján, vagy papírintes személyes értékesítés keretében elektronikus úton adott megbízás biztosítási szerződés megkötésére, kezelésére,

előzmény-biztosítás: az Insura közreműködésével biztosítani kívánt kockázatra a korábbiakban megkötött biztosítási szerződés,

fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, távértékesítés tekintetében a 2005. évi XXV. törvény szerint az a természetes személy, akinek a részére - önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célból - a szolgáltatást nyújtják, továbbá, aki a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat (ajánlati felhívás) címzettje.

független biztosításközvetítő: az ügyfél megbízásából eljáró biztosításközvetítő,

megbízási szerződés: az ÁSZF III.1. pontjában meghatározott fogalom,

papírmentes személyes értékesítés: az Insura Biztosításközvetítő közreműködésével a biztosítási szerződés megkötésére irányuló olyan vegyes – távértékesítésnek nem minősülő – folyamat, amelyben személyes értékesítési és távközlő eszközön keresztül történő lépések egyaránt szerepet kapnak,

Portálon keresztül történő szerződéskötés: távértékesítési tevékenység, melynek során az Insura és az ügyfél a szerződéskötésre irányuló nyilatkozataikat kizárólag a Portálon, mint távközlő eszközön keresztül teszik meg

ügyfél: a jelen ÁSZF alkalmazása során az a személy, aki az Insura-val alkuszi megbízási szerződést kötött,

tanácsadás: a biztosításértékesítő - saját kezdeményezésére vagy az ügyfél kérésére megvalósuló - személyes ajánlása egy vagy több biztosítási termékre vonatkozóan;

tartós adathordozó: olyan eszköz, ami lehetővé teszi az adat tartós tárolását és változatlan formában, valamint tartalommal történő megjelenítését a későbbiekben,

távértékesítési tevékenység: szerződés megkötésére irányuló tevékenység, amelyet szolgáltató és fogyasztó köt egymással olyan módon, hogy a szerződés megkötése érdekében a szolgáltató kizárólag távközlő eszközt alkalmaz,

telefonos ügyfélszolgálat: az Insura telefonos ügyfélszolgálat, amely ügyféligények, panaszok ügyintézését teszi lehetővé,

Telesales: az Insura telefonos értékesítési szolgáltatása, amely biztosítási szerződések megkötését teszi lehetővé.

III. Az ügyfél és az Insura közötti megbízás létrejötte és tartalma

1. A biztosításközvetítési tevékenységre vonatkozó megbízási szerződés (a továbbiakban: Megbízási szerződés) a felek szerződéskötés folyamata során tett nyilatkozatait, valamint az ÁSZF szabályainak megfelelően jön létre az ügyfél, mint megbízó, és az Insura, mint megbízott között. A Megbízási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos, irányadó magyar jogszabályok rendelkezései érvényesülnek.
2. A Megbízási szerződés létrejöhet írásban, telefonos távértékesítés keretében szóban, valamint ráutaló magatartásnak minősülő elektronikus úton a Portálon keresztül történő szerződéskötés, továbbá papírmentes személyes értékesítés során.
3. A Megbízási szerződés létrejöttének speciális szabályai a Portálon keresztül történő szerződéskötés során
 - 3.1. Portálon keresztül történő szerződéskötés esetében az ügyfél elektronikus úton, kattintás módszerével tesz ajánlatot az Insurának a Megbízási szerződés megkötésére, külön-külön, minden egyes biztosítási szerződés esetében.

- 3.2. A 3.1. pontban írt ajánlatadás előtt az „Elektronikus megbízási szerződés” (a továbbiakban: E-alkuszi megbízás) dokumentumot, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételeket az Insura az ügyfél rendelkezésére bocsátja olyan módon, hogy a Megbízási szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát az ügyfél ezek ismeretében teszi meg. Az ügyfél az E-alkuszi megbízást, valamint az Általános Szerződési Feltételeket lementheti saját merevlemezére, ami lehetővé teszi ezek tartós tárolását és változatlan formában, valamint tartalommal történő megjelenítését a későbbiekben.
 - 3.3. A Megbízási szerződés akkor, és abban az időpontban tekinthető létrejöttnek, ha az Insura az E-alkuszi megbízást pdf formátumban, az Insura minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírásával ellátva az ügyfél által megadott elektronikus levélcímre elküldi, valamint az Insura által az ügyfél részére bocsátott tárhelyre (az ügyfél saját mappájába) lementi. A jelen pont szerinti visszaigazoló e-mail elérési útvonalat (linket) tartalmaz az ügyfél saját mappájához.
 - 3.4. Az ügyfél kifejezett, erre irányuló kérése esetén az Insura az Általános Szerződési Feltételek egy nyomtatott példányát postai úton is megküldi az ügyfél által megadott postacímre.
 - 3.5. Amennyiben az Insura visszaigazolásában vállalt szolgáltatások eltérnek az ügyfél által igényelttől, akkor ennek tényét az ügyfél köteles haladéktalanul jelezni az Insura-nak, ilyen esetben a felek kötelesek egyeztetni az eltérés okát. Amennyiben az ügyfél ilyen felhívást az Insura-hoz nem intéz, abban az esetben a Megbízási szerződés az Insura visszaigazolásában szereplő tartalommal jön létre.
4. A Megbízási szerződés létrejöttének speciális szabályai a Telesales-en keresztül
 - 4.1. Az Insura Telesales kijelölt munkatársa (a továbbiakban a jelen III.4. pont alkalmazásában: Munkatárs) az ügyfél sikeres hívásakor az ügyfél azonosítását követően a Bit és a Távért. tv. szabályainak megfelelően az ügyfél igényei és szükségletei szerint, azoknak felmérése, pontosítása alapján elvégzi a díjszámítási, elemzési feladatokat, majd az elemzés eredményét röviden ismerteti az ügyféllel.
 - 4.2. Amennyiben az elemzés ismertetését követően az ügyfél úgy dönt, hogy az elemzés alapján elé tárt biztosítási termékek egyikét kiválasztja, és ennek megfelelően a biztosítási szerződést meg kívánja kötni, abban az esetben a Munkatárs az ügyfél részére mind az Insurára, mind a kiválasztott termékre, illetve az érintett biztosítóra vonatkozóan a releváns jogszabályokban előírt tájékoztatásokat a telefonos távértékesítési jelleghez igazodó módon és mértékben, röviden megadja, majd ezt követően az ügyfél a Munkatárs részére tett nyilatkozataival megbízást ad az Insurának a biztosítási szerződés megkötésére és kezelésére.
 - 4.3. A megbízás alapján a Munkatárs az ügyfél nyilatkozatai alapján a szerződéskötéshez szükséges további adatokat rögzíti és véglegesíti a biztosítási ajánlatot. Amennyiben a szerződés megkötéséhez további dokumentumokra van szükség, a Munkatárs bekéri azokat az ügyféltől.
 - 4.4. A Munkatárs a megbízás fentiek szerinti létrejöttét követően tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az ügyfél által megadott elektronikus levélcímre haladéktalanul elküldi a megbízás tartalmát részletesen rögzítő az „Elektronikus megbízási szerződés” elnevezésű dokumentumot (a továbbiakban: E-alkuszi megbízás), valamint az Insura Általános Szerződési Feltételeit, továbbá a megkötött biztosítási szerződés részletes

- feltételeit és mindazon egyéb biztosítási dokumentumot, melyek mind a biztosítóra, mind a termékre vonatkozóan tartalmazzák az irányadó jogszabályok által előírt teljes tájékoztatást.
- 4.5. A Munkatárs tájékoztatja az ügyfelet az elállás jogáról, gyakorlásának módjáról, határidejéről.
 - 4.6. Az ügyféllel folytatott beszélgetés befejezését követően a Munkatárs az E-alkuszi megbízást és a fentiekben felsorolt további dokumentumokat haladéktalanul elküldi az ügyfél által megadott elektronikus levélcímre.
 5. A Megbízási szerződés létrejöttének speciális szabályai a papírmentes személyes értékesítés során
 - 5.1. A papírmentes személyes értékesítés során az igényfelmérést és az annak alapján történő biztosítási elemzést az Insura Biztosításközvetítő személyes értékesítési szakaszban végzi, míg a Megbízási szerződés megkötésére az ügyfél – regisztrációt követően – elektronikus úton, kattintás módszerével tesz ajánlatot az Insurának az erre kialakított internetes felületen, külön-külön, minden egyes biztosítási szerződés esetében. A papírmentes személyes értékesítés során az ügyfél a biztosítás megkötéséhez szükséges további nyilatkozatait is elektronikus úton, kattintás módszerével teszi meg.
 - 5.2. A papírmentes személyes értékesítés keretében létrejövő Megbízási szerződésre egyebekben a fenti III.3. pont szabályai érvényesek.
 6. A Megbízási szerződés Portálon keresztül, továbbá Telesales-en és papírmentes személyes értékesítési folyamaton keresztül történő megkötése esetén az Insura üzeneteit, nyilatkozatait az ügyfél által megadott elektronikus levelezési címre küldi el. Az Insura nem tartozik felelősséggel azért, ha az ügyfél által megadott elektronikus levelezési címre elküldött üzeneteit az ügyfél bármely okból nem kapja meg, vagy nem olvassa el. Az Insura nem felelős azért, ha az ügyfél olyan elektronikus levelezési címet adott meg az Insura részére, amelyhez az ügyfélen kívül más személyek is hozzáférhetnek, az abban foglalt nyilatkozatokat, adatokat megismerhetik.
 7. A Megbízási szerződés nyelve a magyar, irányadó jog a magyar jog, a Megbízási szerződéshez kapcsolódó jogvitákban a magyar bíróságoknak van joghatósága, **a Megbízási szerződéshez kapcsolódóan indult perekre a peres eljárásokra mindenkor irányadó hatásköri szabályokhoz igazodóan a Győri Járásbíróság, vagy a Győri Törvényszék rendelkezik kizárólagos illetékességgel.**
 8. A Megbízási szerződés abban az esetben minősül írásba foglalt szerződésnek, amennyiben azt a felek - a jogi státuszukra irányadó szabályok szerint - aláírták, ha pedig a szerződéskötéshez szükséges nyilatkozatok megtételére elektronikus úton került sor, akkor abban az esetben, ha e nyilatkozatok megtételére a nyilatkozatban foglalt tartalom változatlan visszaidézésére, a nyilatkozattevő személyének és a nyilatkozat megtétele időpontjának azonosítására alkalmas formában került sor.
 9. A Megbízási szerződés akkor jön létre, ha az ügyfél által a Megbízási szerződés megkötésére tett ajánlatot az Insura elfogadja.

10. Tekintettel arra, hogy a Megbízási szerződés – az abban foglalt részletes szabályoknak megfelelően – tartós közvetítői megbízásként általában jogosítja és kötelezi az Insura-t biztosítási szerződések megkötésében történő közreműködésre, illetve azok kezelésére, ennek megfelelően a Megbízási szerződés létrejöttét követően az ügyfél a továbbiakban a Megbízási szerződés keretein belül egyedi megrendeléseket (a továbbiakban: megrendelés) adhat az Insura részére újabb biztosítási szerződések kötésére, illetve korábban megkötött biztosítási szerződéseinek módosítására, megszüntetésére, a Portálon és Telesales-en keresztül, valamint papírmentes személyes értékesítési folyamatban történő biztosításkötés kivételével, mely esetekben az ügyfél minden egyes biztosítási szerződés megkötése során megbízást ad az Insurának.
11. Az ügyfél a Megbízási szerződés megkötésére akár írásban, akár szóban, akár ráutaló magatartással tett ajánlatát minden esetben a Portálon elhelyezett ÁSZF elfogadásával teszi meg, ennek megfelelően a Megbízási szerződésének az ÁSZF elválaszthatatlan része. Amennyiben Megbízási szerződés megkötésére és/vagy a megrendelésre személyesen kerül sor (ide nem értve a papírmentes személyes értékesítési folyamatot), abban az esetben az ügyfél az ÁSZF írásba foglalt példányát a Megbízási szerződés megkötése, vagy a megrendelés megadása előtt kellő időben átveszi.
12. Az ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy ha a Megbízási szerződés személyes megkötése, vagy a személyes megrendelés során megadja elektronikus levélcímét, úgy ezt követően az Insura további nyilatkozatait e levélcímre történő elküldéssel közölhesse. Ha az Insura él e jogával, abban az esetben az ekként megadott elektronikus levélcímre a jelen ÁSZF szabályai – így különösen annak III.5. pontja – megfelelően alkalmazandók.
13. Az Insura által a Portálon keresztül történő szerződéskötésre biztosított elektronikus felületen több lehetőség is az ügyfél rendelkezésére áll ahhoz, hogy az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibákat szerződési jognyilatkozatának megtételét megelőzően kijavíthassa. Ezek közé tartoznak a bevitelkor a böngészőprogram visszaléptetése, illetve a bevitt adatok ellenőrzésre felkínálása, majd a javítási lehetőség biztosítása.
14. A Megbízási szerződés megkötésével az ügyfél megbízza az Insura-t valamennyi, az Insura közreműködésével megkötött biztosítási szerződésének a megkötésével és kezelésével, mely a Megbízási szerződésben meghatározott részletes tartalommal a biztosítási szerződések megkötésének előkészítésére, a biztosítási szerződés megkötésére, kezelésére, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon az ügyfél biztosítási díjfizetési kötelezettségének a teljesítésében való közreműködésre terjed ki (ld. ÁSZF VI.7-8. pontok).
15. Távértékesítés keretében történt megbízás és/vagy megrendelés esetén az ügyfél a Megbízási szerződés megkötésével, illetve a későbbiekben a megrendeléssel (ld. III.13. pont) a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről 2005. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Távértékesítési tv.) 8. § (1) bekezdése alapján kifejezetten hozzájárul, hogy az Insura a megbízás, illetve a megrendelés hatályba lépését követően azonnal – a teljesítéshez szükséges előkészítő munkálatok tőle elvárható határidőn belüli elvégzése után – kezdje meg az általa elvállalt szolgáltatás teljesítését.
16. Amennyiben a megbízás kiterjed az előzmény-biztosítás, vagy az Insura közreműködésével korábban kötött szerződések felmondására is, abban az esetben a megbízás érvényességének feltétele, hogy **az ügyfél az új szerződés megkötését az évfordulót megelőzően legalább 32 nappal adjon megrendelést, vagy a korábban megkötött szerződés megszüntetéséről az évfordulót megelőzően**

legalább 32 nappal korábban írásban vagy faxon nyilatkozzon, és azt az Insura a jelen ÁSZF szabályainak megfelelően visszaigazolja.

17. A megbízás kiterjed az előzmény-biztosítás közös megegyezéssel történő megszüntetésére is.
18. Az Insura vállalja, hogy a közvetítésével létrejött biztosítási szerződések hatálya alatt, azokhoz kapcsolódóan a tevékenységére irányadó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, megbízásának keretei között, a tőle elvárható módon képviseli az ügyfél érdekeit, továbbítja annak nyilatkozatait az érintett biztosító részére, továbbá az ügyfél erre irányuló, kifejezett megbízása alapján biztosítási szaktanácsot ad.
19. Az ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy a Megbízási szerződés teljes időbeli hatálya alatt az Insura közreműködésével fedezett biztosítási kockázatra vonatkozóan más biztosítási alkuszának nem ad megbízást.
20. Az Insura vállalja, hogy az ügyfél által megadott biztosítási igények és adatok alapján az igénybe vett értékesítési csatornán keresztül (Portál, Telesales, Insura Biztosításközvetítő) biztosítási ajánlatokat dolgoz ki az ügyfél számára. Ennek során elegendő mennyiségű, a piacon hozzáférhető biztosítási szerződést elemez (az elemzést az ügyfél rendelkezésére bocsátja), összehasonlítja a biztosítók termékeit, részletes tájékoztatást ad az egyes ajánlatokhoz tartozó feltételekről, és az ügyfél (vagy az ügyféltől, mint szerződőtől eltérő biztosított) kockázatát az ügyfél által kiválasztott biztosítónál elhelyezi. **Az Insura tájékoztatja az ügyfelet, az ügyfél pedig elfogadja, hogy egyes biztosítási termékek esetében az Insura nem a piacon elérhető valamennyi terméket teszi elérhetővé (akár a Portálon, vagy a Telesales-en, akár személyes értékesítés során), minden ilyen esetben felhívja azonban az ügyfél figyelmét erre a tényre.**
21. Az Insura tájékoztatja az ügyfelet, hogy a biztosítási termékek értékesítését tanácsadás nélkül végzi. Az Insura a biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során köteles az ügyfél igényeit és szükségleteit alaposan felmérni, annak alapján elegendő számú, a piacon hozzáférhető biztosítást tárgyyszerűen elemezni, és az elemzést az ügyfél részére átadni.
22. A Portálon keresztül és papírmentes személyes értékesítés keretében történő szerződéskötés esetén az egyes biztosítási termékekre vonatkozó biztosítási szerződési feltételeket – ezen belül a biztosítási szerződés alapján fennálló (így különösen a biztosítási díj összegére, megfizetésének módjára, ütemezésére vonatkozó) kötelezettségeket –, valamint terméktájékoztatókat, továbbá egységesített biztosítási termékismertetőket a Portál tartalmazza. Mindezeket az ügyfél a biztosítási szerződés megkötésére vonatkozó megbízás, illetve megrendelés előtt megfelelő időben jogosult, és köteles megismerni, s ennek ismeretében döntenie arról, hogy az adott biztosítási termék megfelel-e az ő biztosítási igényeinek és szerződési érdekeinek. Az ügyfél termékkel kapcsolatos további kérdéseire az Insura akár telefonos, akár személyes ügyfélszolgálatán, akár írásban, vagy elektronikus levelezés útján tájékoztatást ad. Az érintett biztosítási feltételek, illetve terméktájékoztatók a Portálon keresztül történő megrendelés folyamatában kerülnek elhelyezésre.
23. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a Portálon megjelenített, vagy az ügyfél számára egyéb úton (személyesen, telefonon, elektronikus levelezés keretében) ismertetett biztosítási termékekre vonatkozó adatokat, információkat a biztosítók bocsátják az Insura

rendelkezésre, ebből fakadóan az Insura nem tartozik felelősséggel azon károkért, vagy bármely egyéb jogkövetkezményért, amely abból fakad, hogy az érintett biztosító helytelen, valóságnak nem megfelelő adatot, információt szolgáltatott az Insura részére, vagy az adatközlés nem volt teljes körű.

24. A felek külön erre irányuló, kifejezett írásbeli megállapodása esetén az Insura ellátja (átveszi) azon biztosítási szerződések kezelését, melyeket az ügyfél nem az Insura közreműködésével kötött (örökítés). Ha e szerződést az ügyfél más biztosításközvetítő közreműködésével kötötte, abban az esetben a jelen pont szerinti megállapodás alapján az Insura jogosult a közvetítéváltás tényének az érintett biztosító nyilvántartásaiban való átvezetése érdekében eljárni.
25. Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés megkötése esetén az ügyfél határozottan kijelenti és hozzájárul ahhoz, hogy az Insura az ügyfél nevében írásbeli elfogadó nyilatkozatot kérhessen az érintett biztosítótól annak érdekében, hogy a szerződés kockázatviselése a biztosítási szerződés létrejöttét megelőzően megkezdődjön, ha a biztosítási szerződés kockázatviselési kezdete korábbi az ajánlat biztosító részére történő átadása napjánál, de nincs korábban a szerződés megrendelése (ajánlattétel) napjánál. A Felek határozottan kijelentik, hogy ilyen írásbeli elfogadó nyilatkozatnak tekintik az Insura és az érintett biztosító közötti együttműködési megállapodást, ha abban a biztosító és az Insura az ajánlat azonnali továbbításától eltérő határidőben állapodtak meg.
26. A Megbízási szerződés határozatlan időre jön létre.
27. A Megbízási szerződést bármelyik fél felmondhatja a másik félhez intézett írásbeli nyilatkozattal. Elektronikus úton megkötött megbízási szerződés (E-alkuszi megbízás, ld. ÁSZF III.3. pont) esetében a felek jogosultak az E-alkuszi megbízás elektronikus úton történő felmondására. Az ügyfél elektronikus úton történő felmondásának feltétele, hogy az erre vonatkozó nyilatkozatát az általa az Insurának korábban megadott elektronikus levélcímről küldje meg. Az Insura elektronikus felmondása esetén a felmondó nyilatkozatot szintén e korábban megadott elektronikus levélcímre küldi meg az Insura. Ha az ügyfél, mint szerződő fél, fogyasztó, abban az esetben a felmondási idő 30 nap, míg fogyasztónak nem minősülő ügyfelek esetében a felmondásra a naptári év végére 90 napos felmondási idővel van lehetőség.

IV. Az Insura – mint biztosítási alkusz – díjazása

1. Az Insura a Megbízási szerződés alapján végzett tevékenységéért az érintett biztosítótól kap díjazást (a biztosítási díj magába foglalja a javadalmazást).
2. Az Insura egyéb, az ügyfél részére külön megállapodásban vállalt szolgáltatásokért csak kifejezetten erre irányuló, az ügyféllel kötött megállapodás alapján számíthat fel díjazást, és/vagy költségtérítést.

V. Az Insura – mint biztosítási alkusz – jogállása (és ennek lényeges jogi hatásai)

1. Az Insura a Bit. 398. §-ban meghatározott biztosítási alkusz, aki ügyfele megbízása alapján jár el. Az alkusz – független biztosításközvetítői jellegéből adódóan – valamennyi biztosítási termék közvetítésére jogosult.

2. A biztosítási alkusz a biztosítók képviselőjére nem jogosult, ezért a biztosítók nevében jognyilatkozatot nem tehet, továbbá arra sincsen joga, hogy a biztosító nevében az ügyfél (mint szerződő fél, illetve biztosított) nyilatkozatait (így különösen a biztosítási szerződések megkötésére, módosítására, megszüntetésére vonatkozó nyilatkozatait) fogadja. Az alkusz bizonyos feltételekkel vállalhat a biztosítók részére együttműködést egyes ügyrendi jellegű feladatok elvégzésében, de ez nem változtat jogállásán.
3. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy nyilatkozatai – a fenti V.1-2. pontokban írtakból következően – akkor tekinthetőek a biztosítóval közöltnek, amikor azokat az Insura a képviselőjében a biztosítóval (vagy annak képviselőjével) közli. Ennek megfelelően az ügyfél tudomással bír arról, hogy nyilatkozatainak az Insurával történő közlése nem tekinthető a biztosító tudomásszerzésének.
4. A biztosítási alkusz a biztosítási szerződést az ügyfél képviselőjében köti meg. A biztosítási szerződés megkötésére a magyar jog, azon belül elsősorban a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) mindenkor hatályos szabályai vonatkoznak. Ha az ügyfél, mint a biztosítási szerződést megkötő, ún. szerződő fél fogyasztó, vagy az adott biztosítási feltételek lehetővé teszik, abban az esetben a biztosítási szerződések létrejöttére vonatkozó és a Ptk. 6:444. § (1) bekezdésében szabályozott 15 napos, ha az ajánlat elbírálásához egészségügyi vizsgálatra van szükség, akkor 60 napos kockázat elbírálási határidőt – amely idő alatt a biztosító az ajánlatot visszautasíthatja – attól a naptól kell számítani, amikor a biztosítási ajánlata biztosítóhoz beérkezik. A biztosítási szerződés a fent jelzett kockázat elbírálási határidő lejártá előtt is létrejöhet, ha a biztosító ennél korábbi időpontban az ügyfél biztosítási ajánlatát elfogadja és erről biztosítási kötvényt, vagy igazolást bocsát ki. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy egyes biztosítási termékek (pl. utazási, segítségnyújtási módozatok) esetében a biztosítási fedezetet is igazoló dokumentum átadása az Insura közreműködésével történik, azt az Insura juttatja el az ügyfél részére.
5. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a V.1-2. pontokban írtakból következően a Portálon, valamint a Telesales és az Insura Biztosításközvetítő által kalkulált biztosítási díj csak előzetes, az érintett biztosító által várhatóan felszámításra kerülő díj, amelyet a biztosító a kockázat elbírálás során módosíthat.

VI. A biztosítási szerződések megkötésével, teljesítésével, valamint megszüntetésükkel kapcsolatos szabályok

1. Az Insura az ügyfél által kiválasztott biztosítási szerződés megkötésére irányuló megrendelés megtételét megelőzően megadja az ügyfél részére a mindenkor irányadó jogszabályok szerint kötelező tájékoztatást mind a saját adatairól, valamint szolgáltatásáról, mind a biztosítóról és a kiválasztott biztosítási termékről.
2. Az Insura a VI.1. pontban írt tájékoztatás keretében elérhetővé teszi a Portálon keresztül, vagy papírmentes személyes értékesítési folyamaton keresztül megkötni kívánt biztosítási szerződés termék- vagy ügyfél-tájékoztatóját és biztosítási feltételeit (erre vonatkozóan ld. a VI.5. pontot), illetve a jelen ÁSZF-et. Távértékesítésnek nem minősülő biztosításközvetítés során az Insura a tájékoztatási kötelezettségének írásban tesz eleget, telefonos távértékesítés esetén a tájékoztatás a III.4. pontban írtak szerint történik.
3. A VI.1-2. pontokban meghatározott tájékoztatással egyidejűleg az Insura lehetővé teszi, hogy a Portálon keresztül, papírmentes személyes értékesítési folyamaton és a Telesales-

en keresztül megkötni kívánt biztosítási szerződés termék- vagy ügyfél-tájékoztatóját és biztosítási feltételeit az ügyfél lementse a saját merevlemezére (tartós adathordozójára).

4. A jelen ÁSZF alkalmazásában az ügyfél saját merevlemezre olyan tartós adathordozónak minősül, mely utólag bármikor lehetővé teszi a megkötött biztosítási szerződés terméktájékoztatójának és biztosítási feltételeinek az ügyfél által változatlan tartalommal történő reprodukálását.
5. Az ügyfél a biztosítási szerződés megrendelését (a megkötésére irányuló ajánlat megtételét) a Portálon kizárólag a biztosítási szerződés termék- vagy ügyfél-tájékoztatóját és biztosítási feltételeit tartalmazó dokumentum(ok) és nyilatkozat(ok) elfogadását jelölő négyzetben (check box) történő bejelölését követően tudja megtenni. Az Ügyfélnek mindaddig nem áll módjában az ajánlattétel fázisába lépni, ameddig a dokumentum(ka)t, nyilatkozato(ka)t el nem fogadta, továbbá az ügyfél-tájékoztatás megtörténtét, illetve a biztosítási feltételek magára nézve kötelező elismerését vissza nem igazolta.
6. Az Insura a Biztosító és az ügyfél között, a biztosítási díj, illetve díjelőleg megfizetésének pénzügyi lebonyolításban a Biztosító hozzájárulásával jogosult részt venni, és ennek megfelelően az Insura ilyen esetben jogosult biztosítási díj, illetve díjelőleg ügyféltől történő beszedésére, azzal azonban, hogy az Insura, illetve alvállalkozói külön megállapodás hiányában nem jogosultak biztosítási díj, illetve díjelőleg készpénzben történő átvételére. Az ügyfél által fizetendő biztosítási díj - az utazási biztosítási szerződés egyszeri díjának, valamint egyes segítségnyújtási- (assistance), szélvédőkár- biztosítási szerződések díjának kivételével - minden esetben közvetlenül a Biztosító számlájára kerül befizetésre, ezt meghaladóan az Insura biztosítási díjat nem vesz át. A biztosítás megrendelésével az ügyfél elismeri, hogy a biztosítási szerződés alapján fennálló (így különösen a biztosítási díj összegére, megfizetésének módjára, ütemezésére, az egyes díjrészletek esedékességére vonatkozó) kötelezettségeit megismerte.
7. A biztosítás első díjrészlete a felek (az ügyfél és a biztosító) által meghatározott időpontban, ilyen megállapodás hiányában a szerződés létrejöttkor esedékes; a folytatólagos díj pedig annak az időszaknak az első napján esedékes, amelyre a díj vonatkozik. Az egyszeri díjat a szerződés létrejöttkor kell megfizetni. Az első biztosítási díjrészlet befizetésére vonatkozó díjbekérőt, a biztosítási szerződéstől, illetve az ügyfél által választott biztosító ügyrendjétől függően az Insura vagy az érintett biztosító bocsátja az ügyfél rendelkezésére.
8. Az Insura az ügyfél által a Portálon keresztül, vagy papírintes személyes értékesítés keretében megrendelt biztosítási szerződés visszaigazolásokor e-mailben tájékoztatja ügyfelet az éves díj összegéről, és a fizetési ütemezés szerinti díjrészletekről, a fizetés módjáról és közli, hogy a díjbekérőt a biztosító vagy az Insura feladata-e megküldeni.
9. Az utazási biztosítási szerződések esetében az ügyfél a biztosítási díjat az alábbi módokon fizetheti meg:
 - internetes (bankkártyás) fizetéssel;
 - személyesen az Insura erre feljogosított biztosításértékesítőjénél.
10. Azoknál biztosítási szerződéseknél (segélynyújtási- (assistance), szélvédőkár), ahol az Insura biztosítási díjat szedhet, az ügyfél a biztosítási díjat az alábbi módokon fizetheti meg:

- banki átutalással;
 - készpénzátutalási megbízáson.
11. Az ügyfél biztosítási kötvényét a kockázatot elvállaló biztosító állítja ki, írja alá és küldi meg közvetlenül az ügyfél részére, kivéve utazási-, segítségnyújtási- (assistance), biztosítási szerződések esetén, ahol azt az Insura küldi meg az ügyfélnek.
 12. Ha az ügyfél, mint szerződő fél, fogyasztó, a szerződés akkor is létrejön, ha a biztosító az ajánlatra annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül - ha az ajánlat elbírálásához egészségügyi vizsgálatra van szükség, hatvan napon belül - nem nyilatkozik, feltéve, hogy az ajánlatot a jogviszony tartalmára vonatkozó, jogszabályban előírt tájékoztatás birtokában, a biztosító által rendszeresített ajánlati lapon és a díjszabásnak megfelelően tették.
 13. Az Insura felhívja a figyelmet arra, hogy a biztosítások megkötésének általános szabályaitól eltérően, a Portálon keresztül kezdeményezett utazási biztosítási szerződések megkötésének menete:
 - I. Tarifálás: ügyfél megadja a díjkalkulációhoz szükséges adatokat
 - II. Biztosítási módozat kiválasztása: ügyfél kiválasztja az Insura által megjelenített biztosítási módozatok közül a számára legkedvezőbb ajánlatot;
 - III. Adatbekérés: szerződéskötéshez szükséges adatok bekérése
 - IV. Nyilatkozattétel: az ügyfél megismeri és elfogadja
 - a biztosítási ajánlat adatait (amennyiben az adatok nem megfelelőek, kezdeményezi azok módosítását)
 - a biztosítás feltételeit (beleértve a biztosító adatait),
 - a Szerződői Nyilatkozatokat,
 - az Alkuszi megbízást,
 - a jelen ÁSZF-et
 - V. Díjfizetés
 - VI. Kötvény megküldése

Amennyiben az ügyfél a nyilatkozattétel során az ügyfél-tájékoztatásban szereplő feltételeket nem fogadja el, úgy nincs lehetősége a megrendelés elküldésére, ezáltal a szerződés megrendelését a folyamat megszakításával elutasíthatja.

Az "AJÁNLAT ELKÜLDÉSE/MEGKÖTÉS" gombra kattintással az ügyfél elektronikus úton elküldött ajánlatára az Insura – a biztosítók erre vonatkozó felhatalmazása alapján – kötvényt ad át az ügyfél számára a díj beérkezését / átvételét követően. A díj beérkezettnek tekintendő:

- a. internetes (bankkártyás) fizetés esetében a zárolást követően;
 - b. személyes átvétel esetén a szerződés díjának megfizetését követően.
14. A Felek megállapodnak abban, hogy az ügyfél az utazási biztosítási szerződés, valamint egyes segítségnyújtási- (assistance), biztosítási szerződések, megkötésére tett fentiek szerinti ajánlatához fűződő jogi hatályok legkorábban akkor állnak be, ha az Ügyfél a biztosítás díját hiánytalanul megfizette.
 15. Amennyiben a biztosítási szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok a hiánypótlásra felhívó e-mailben foglaltaknak megfelelően nem érkeznek be, az Insura a

megrendelést az ügyfél értesítése mellett törölheti. Ez esetben az ügyfélnek új megrendelést kell küldenie.

16. Az ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy az Insura jogosult az ügyfél által a Portálon az "AJÁNLAT ELKÜLDÉSE/MEGKÖTÉS" gombra kattintással, elektronikus úton elküldött megrendelésre adott visszaigazoló e-mailben, vagy a Portál személyes menüjében tájékoztatni őt arról, hogy az általa kiválasztott biztosítás megkötéséhez az ügyfélnek még valamely hiányt pótolnia kell. Az ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy amennyiben a hiánypótlási felhívásnak nem, vagy nem megfelelően, illetve késedelmesen tesz eleget, úgy az ebből fakadó következményekért az Insura nem felelős.
17. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a VI.16. pontban meghatározott hiánypótlási késedelem következménye lehet az is, hogy az ügyfél által kiválasztott biztosítást már csak az ügyfél által a megrendelésben megjelölt időponttól eltérő kockázatviselési kezdettel, vagy az ügyfél által igényelt – de az általa hibásan, vagy hiányosan megadott adatok, dokumentumok miatt nem érvényesíthető – kedvezmény nélkül, vagy pótdíjjal lehet csak megkötni. A jelen ÁSZF elfogadásával az ügyfél kifejezetten megbizsa az Insura-t arra, hogy ilyen esetben a biztosítást az eltérő kockázatviselési kezdettel, vagy nem érvényesíthető kedvezmény nélkül, vagy pótdíjjal is kösse meg. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy fenti esetekben a biztosítási díj összege változhat.
18. Az ügyfél által igényelt kockázatviselési kezdet módosulhat:
 - a megbízási szerződés beérkezésének időpontjának megfelelően;
 - kötelező szemle elmaradása, vagy későbbi időpontra tolódása esetén;
 - kötelező orvosi vizsgálat időpontjának elmaradása, vagy későbbi időpontra tolódása esetén;
 - kötelező kockázat elbírálás esetén annak megtörténtéig;
 - bizonyos esetekben az első (foglalo)díj beérkezéséig;
 - azon esetekben, amikor türelmi időt köt ki adott biztosító;
 - egyéb, az érintett biztosítási szerződés tekintetében lényeges dokumentum, vagy nyilatkozat beérkezésének, vagy valamely cselekmény elvégzésének késedelme esetén.

VII. Az ügyfél közlési, és változás-bejelentési kötelezettsége

1. Az ügyfél a Megbízási szerződés megkötése, továbbá a biztosítási szerződés megrendelése, a szerződés megkötése, módosítása, a szerződés teljesítésével összefüggésben tett valamennyi nyilatkozata, valamint megszüntetése során köteles az Insura-val a valóságnak megfelelően, hiánytalanul közölni minden olyan körülményt, adatot, amelyeket ismert vagy a tőle elvárható gondosság mellett ismernie kellett, vagy amelyekre az Insura kérdést tett fel.
2. Az ügyfél az Insura-val akár írásban, akár elektronikusán, akár szóban közölt adatok valóságtartalmáért teljeskörűen és kizárólagosan felelős.
3. Az ügyfél köteles a korábbiakban az Insura-val közölt adatainak, valamint általában a biztosítási szerződést érintő lényeges körülményeknek a változását az Insura-nak a változás bekövetkezését követő 5 munkanapon belül bejelenteni. Kifejezetten lényegesnek tekinthető minden adat, amely a biztosítási szerződésben szerepel, és minden körülmény, amely a biztosítási szerződés teljesítésére kihathat, különösen – de nem kizárólagosan – az alábbiak:

- az ügyfél lakhelyének, székhelyének, levelezési címének, telefonszámának, e-mail címének változása;
 - a biztosítási érdekviszonyban bekövetkezett változások (tulajdonjog megszűnése vagy átruházása, a szerződés bemutatásával);
 - a kockázati körülmények lényeges megváltozása.
4. A közlésre, illetőleg a változás-bejelentésre irányuló kötelezettség elmulasztása vagy megsértése miatt bekövetkező károkért, hátrányokért az Insura-t felelőség nem terheli.

VIII. Panaszkezelés

1. Fogyasztói panasz esetén az ügyfél, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervek az Insura tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszt szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen, vagy képviselője által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölheti.
2. Az alábbi elérhetőségeken van mód panasz benyújtására az Insura részére:

Telefonon: 96/529-570

Telefonos ügyfélszolgálat nyitva tartása:

hétfő, kedd, szerda: 8:00 - 17:00

csütörtök: 8:00 - 20:00

péntek: 8:00 - 16:00

E-mailben: panasz@insura.hu

Személyesen ügyfélszolgálati irodánkban: 9022 Győr, Bajcsy-Zsilinszky u. 52/B

hétfő – péntek: 8:00 -16:00

Postai úton: 9002 Győr, Pf. 213.

Faxon: 96/529-589

A Panaszkezelési Szabályzat elérhető a www.insura.hu honlapon.

3. A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál, az alábbi elérhetőségeken tehető bejelentés:

Telefonon: +36 (80) 203-776

Email-ben: ugyfelszolgalat@mnk.hu

Személyes ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.

Postai úton: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

Honlap elérhetősége: <http://www.mnk.hu/fogyasztovedelem>

4. A Pénzügyi Békéltető Testületnél az alábbi elérhetőségeken tehető bejelentés:

Telefonon: +36 (80) 203-776

Email-ben: ugyfelszolgalat@mnk.hu

Személyes ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.

Postai úton: 1525 Budapest BKKP Postafiók:172.

Honlap elérhetősége: <http://www.mnk.hu/bekeltetes>

5. Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete alapján a fogyasztó online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az **online vitarendezési platformon** keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

Az Alkusz e-mail címe: panasz@insura.hu

6. Bármely vita eldöntésére, amely a Megbízási Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, Magyarország bíróságai rendelkeznek joghatósággal, a Megbízási szerződéshez kapcsolódóan indult perekre a peres eljárásokra mindenkor irányadó hatásköri szabályokhoz igazodóan a Győri Járásbíróság, vagy a Győri Törvényszék rendelkezik kizárólagos illetékességgel.

IX. Személyes adatok kezelése

1. Amennyiben az ügyfél és az Insura között szerződés jön létre, az Insura kezeli az ügyfél személyes adatait. Az adatkezelés célja a szerződés teljesítése, az Insura szolgáltatásainak nyújtása. Az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása, a Bit. rendelkezése, valamint a jelen szerződés.
2. Az érintett adatainak kezelésére az Insura Adatkezelési Tájékoztatója az irányadó. Az adatkezelési tájékoztató a jelen szabályzat részét képezi. Az adatkezelési tájékoztató elérhető a www.insura.hu honlapon az Adatvédelem címszónál, kérésre az Insura az érintettnek megküldi.

X. Egyéb rendelkezések

1. Az Insura jogosult a telefonos távértékesítés, valamint panaszkezelés során telefonon keresztül folytatott beszélgetést hangfelvétel útján rögzíteni, és a felvételt a vonatkozó jogszabályok betartásával az elhangzott nyilatkozatok tartalmának igazolására felhasználni. Az Insura a hangfelvételt a mindenkor hatályos jogszabályok által előírt határidőig őrzi meg. Az ügyfél kérésére az Insura biztosítja az ügyfél számára a lehetőséget, hogy a rögzített hangfelvételt az Insura helyiségében, helyben meghallgassa, továbbá az Insura a hangfelvétel másolatát az ügyfél kérésére az ügyfélnek elektronikus formában kiadja. Az Insura nem járul hozzá, hogy az ügyfél a hangfelvételt harmadik személynek átadja, harmadik személy részére tartalmát megismerhetővé tegye, vagy nyilvánosságra hozza.
2. A Távértékesítési tv. alapján az Insura tájékoztatást ad az alábbiakról:

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Portálon keresztül történő szerződéskötés esetén, valamint a Telesales útján megvalósult szerződéskötés esetén a Megbízási szerződéstől, a szerződés létrejöttéről szóló elektronikus visszaigazolás megérkezésétől számított 14 napon belül, indokolási kötelezettség nélkül elállhat. Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az ügyfél az arra vonatkozó nyilatkozatát az Ügyfélszolgálat I. pontban megadott postacímére, fax számára, illetve elektronikus levélcímére megküldi.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Portálon és a Telesales-en keresztül megkötött biztosítási szerződéseket a biztosítási szerződés megkötésétől számított 14 napon belül, indokolási kötelezettség nélkül azonnali hatállyal felmondhatja. Nem illeti meg a fogyasztót a fenti felmondási jog az egy hónapnál rövidebb utazási és poggyász biztosítások, valamint más hasonló rövid időtartamú biztosítások vonatkozásában kivéve, ha ezt az adott biztosító kifejezetten lehetővé teszi. A felmondási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha arra vonatkozó nyilatkozatát a fogyasztónak minősülő ügyfél 14 napos határidő lejártá előtt postára adja vagy egyéb igazolható módon elküldi a Biztosító valamely szervezeti egységének a címére.

A felmondással kapcsolatos további részletes szabályokat a Távértékesítési tv. tartalmazza.

3. Az Insura tagja a Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetségének (FBAMSZ). A FBAMSZ tagjaként az Insura elfogadja, s magára nézve kötelezőnek ismeri el annak Üzleti Etikai Kódexét, amely elektronikus formában a FBAMSZ honlapján elérhető: http://www.fbamsz.hu/ugyfeleknek/uzlet_i_etikai_kodex
4. ***Az Insura jogosult a jelen ÁSZF egyoldalú módosítására. A módosítás attól a naptól kezdve hatályos, amikor a módosított ÁSZF nyilvánosságra kerül a Portálon. A módosítást követően minden Megbízási szerződésre (így a módosítást megelőzően megkötöttekre is) a megváltozott feltételek érvényesek.***
5. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben Magyarország jogszabályait kell megfelelően alkalmazni.