

Vagyonsbiztosítások általános biztosítási feltételei

Ügyfél-tájékoztató

Tisztelt leendő Partnerünk!

Engedje meg, hogy az alábbiakban bemutassuk társaságunkat, valamint a vagyonszolgáltatási termékeinkhez kapcsolódó „Általános szállítás feltételek - Vagyonszolgáltatások.” elnevezésű feltételeinket.

Az Allianz Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság Magyarország piacvezető társasága, már 1990 óta tagja az Európában elsőszámú, és a világon is a vezető biztosítók közé tartozó Allianz Csoportnak. E kapcsolatrendszer révén a nemzetközileg is élenjáró szaktudást és hazai tapasztalatait ötvözve szolgálja ki ügyfelei növekvő és mind összetettebb igényeit az Európai Unióhoz történt csatlakozást követő időszakban is.

A társaság ügyfelei kedvező, értékarányos árakat, korszerű szolgáltatásokat, értékeik védelmét, befektetéseik gyarapodását, teljes körű biztosítási kínálatot, jogfolytonosságot és hosszú távú biztonságot találnak.

Társaságunk 1986. július 1-jén alakult, és 1990. február 28-a óta működik részvénytársasági formában. Alapításának 20. évfordulójától, 2006. július 1-jétől a társaság neve Allianz Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság, székhelye Budapesten, az V. kerület, a Bajcsy-Zsilinszky út 52. szám alatt található. Felügyeleti hatóságunk a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete.

A jelen ügyfél-tájékoztató nem helyettesíti a biztosítási szerződést, kizárólag leendő ügyfeleink előzetes tájékoztatását szolgálja. A biztosítási jogviszonyra vonatkozó teljes és részletes szabályozást a vagyonszolgáltatások közös feltételeit tartalmazó általános biztosítási

feltételek, valamint az egyes vagyonszolgáltatási kockázatokra vonatkozó különös biztosítási feltételek együttesen tartalmazzák.

A biztosítás tárgya és a biztosítási esemény (káresemény)

A biztosító a biztosítási díj megfizetése ellenében arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási esemény bekövetkezte esetén a biztosítási szerződésben (ajánlat, adatközlő, kötvény) foglaltak alapján az általános és a különös biztosítási feltételekben, záradékokban meghatározott biztosítási szolgáltatást teljesíti.

A biztosítási eseményeket a különös biztosítási feltételek tartalmazzák.

Az általános biztosítási feltételek alkalmazása során a káresemény fogalom alatt a biztosítási esemény értendő.

Kérjük, az egyes vagyonszolgáltatások ügyfél-tájékoztatójának ide vonatkozó rendelkezéseit szíveskedjen áttanulmányozni.

Köszönjük.

A biztosított és a szerződő

Biztosított az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli szervezet, akinek a biztosított vagyontárgy megóvásához érdeke fűződik.

Szerződő az, aki a biztosítási szerződést megkötö. A szerződő fél lehet a biztosított vagy aki a biztosítási szerződést az érdekelt javára köti meg.

A biztosító szolgáltatására a biztosított jogosult, az engedményezés esetét kivéve.

A szerződő köteles a biztosítási díj megfizetésére, valamint jogosult és köteles a biztosítási szerződéssel összefüggő jognyilatkozatok megtételére. A közlési és változás-bejelentési kötelezettség a szerződőt és a biztosítottat egyaránt terheli. A biztosító jognyilatkozatait mindenesetben a szerződőhöz intézi.

A biztosítás tartama, a biztosítási időszak, a biztosítási évforduló

A biztosítás tartama

A biztosítási szerződés **határozatlan vagy határozott időtartamra** köthető. A biztosítás tartamát a felek a biztosítási szerződésben rögzítik.

A biztosítás a biztosító kockázatviselésének tartama alatt bekövetkezett károkra terjed ki (időbeli hatály).

A biztosítási időszak

- határozatlan időtartamra kötött biztosítási szerződés esetén egy év,
- határozott időtartamra kötött biztosítási szerződés esetén a biztosítási szerződés teljes időtartama. Egy évnél hosszabb, de legalább 2 év határozott időtartamra kötött biztosítási szerződés esetén a felek egyéves biztosítási időszakban is megállapodhatnak.

A **biztosítási évforduló** napja a kockázatviselés első napját követő hónap 1-je. A biztosítási évfordulót a biztosítási szerződés tartalmazza.

Ha a biztosítási időszak egy év, akkor annak első napja megegyezik a biztosítási évforduló napjával utolsó napja a következő biztosítási évforduló napját megelőző nap.

A biztosítási szerződés határozatlan időtartamra kötött biztosítási szerződés esetén tartalmazza

- a kockázatviselés első napját, valamint
 - a biztosítási évfordulót,
- b) határozott időtartamra kötött biztosítási szerződés esetén a kockázatviselés első és utolsó napját.

A biztosítás és területi hatálya

A biztosítási fedezet a Magyarországon, a **biztosítási szerződésben meghatározott kockázatviselési helyeken bekövetkezett biztosítási eseményekre terjed ki.**

A biztosítási összeg

A biztosítási összeget a szerződő határozza meg biztosítási időszakonként és a különös biztosítási feltételekben foglaltak alapján, és azt a biztosítási kötvény tartalmazza.

A **biztosítási esemény bekövetkezésekor a folyó biztosítási időszakra meghatározott biztosítási összeg a biztosító szolgáltatási kötelezettségének a felső határa.** A biztosítónak a biztosítási időszak egészére vonatkozó teljesítési kötelezettsége – a biztosítási események számától függetlenül – nem haladhatja meg az adott biztosítási szerződésben a biztosítási esemény bekövetkezésének időpontját magába foglaló biztosítási időszakra meghatározott biztosítási összeget. A biztosítási összeget meghaladó kárt a biztosított maga viseli.

A biztosítási díj

A biztosítási díj fizetése a szerződő kötelessége. A biztosítási díjat – a biztosítás díjalapjainak és a díjat befolyásoló egyéb adatok függvényében – a biztosító kockázatarányosan határozza meg. A biztosítás díjalapjait a különös biztosítási feltételek tartalmazzák.

A vállalt kockázat mértékét és a biztosítási díjat befolyásoló tényezők különösen:

- a biztosított által végzett tevékenység,
- a választott önrészesedés mértéke,
- a biztosítás tartama,
- a biztosítási díj fizetésének gyakorisága és módja,
- a biztosítás művelésével kapcsolatos költségek,
- 5 évre visszamenőleg a biztosított vagyontárgyakra vonatkozó kárelőzmény,
- a biztosító kérésére a szerződő által a kockázat felméréséhez megadott egyéb adatok,
- a jelen általános és az egyes különös biztosítási feltételek alapján létrejött biztosítási szerződések biztosítottai által alkotott veszélyközösség jellemzői.

A biztosító a díjat biztosítási időszakonként állapítja meg, ha a biztosítás határozatlan időtartamú, vagy ha a határozott időtartamra kötött biztosítási szerződés esetén a felek egy éves biztosítási időszakban állapodtak meg. A határozott időtartamú biztosítás díja egyéb esetben a biztosítás teljes tartamára kerül megállapításra.

A biztosítási időszakra fizetendő biztosítási díjat, a díjfizetés módját és gyakoriságát a biztosítási szerződés (ajánlat, adatközlő, kötvény) tartalmazza.

A biztosítási díj aktualizálása (Éves adatközlés / automatikus indexálás)

Határozatlan időtartamra kötött szerződés esetén a biztosító a **soron következő biztosítási időszak biztosítási díját** minden évben, a biztosítási évforduló napjának hatályával - **éves adatközlés vagy automatikus indexálás alapján** – aktualizálja.

Éves adatközlés általános szabályai

Ellenkező megállapodás hiányában a szerződő köteles a következő biztosítási időszakra vonatkozó biztosítási díj megállapításához évente, a biztosítási évfordulót megelőző 15. napig megküldeni a következő évre érvényes biztosítási összegekre vonatkozó - cégszerűen aláírt – adatközlőket.

Automatikus indexálás általános szabályai

A biztosító a biztosítási összegeket a biztosítási évforduló napjának hatályával a mindenkori árnövekedés mértékének megfelelően, a biztosítási szerződésben kockázatviselési helyenként meghatározott egyes vagyonscsoportokra, vagyontárgyakra vonatkozó iparági átlagos árnövekedési rátával indexálja, a készpénz és értékcikkek kivételével. A biztosítási összegek indexálásának alapja a KSH által az indexálási értesítés kiküldésének évét megelőző naptári évre közzétett árindex.

A biztosítási összegek indexálására legelőször a biztosítási szerződés létrejöttét követő biztosítási évfordulóval kerül sor, majd ezt követően évente a biztosítási évforduló napján. A biztosítási összeg és díj értékkövető módosításáról és az alkalmazott árindex mértékéről, valamint a módosított biztosítási összegről és díjról a biztosító a naptári évfordulót 60 nappal megelőzően írásban értesíti a szerződőt.

Amennyiben a szerződő az indexálással nem ért egyet, úgy írásban részletes adatközlést tehet a Biztosító felé legkésőbb a biztosítási évfordulót megelőző 15. napig. Ennek elmulasztása esetén automatikus indexálás kerülhet alkalmazásra.

Automatikus indexálás alkalmazása esetén sem tekint el a biztosító az alulbiztosítottság vizsgálatától (10.9. pont) és aránylagos kártérítés alkalmazásától.

Amennyiben a szerződő a biztosító által közölt új biztosítási díjon a biztosítási szerződést nem kívánja fenntartani, abban az esetben jogosult a biztosítási szerződést a biztosítási időszak végére felmondani.

A biztosítási díj megfizetése

Ellenkező megállapodás hiányában a biztosítás első díja a biztosítási szerződés létrejöttkor, a további biztosítási időszakokra vonatkozó díj pedig a biztosítási évforduló napján esedékes.

Ellenkező megállapodás hiányában a biztosítási díjat biztosítási időszakonként egy összegben, előre kell megfizetni. Ha a felek részletfizetésben állapodnak meg, a díjrészek a biztosítási szerződésben (ajánlaton, kötvényen) megjelölt időpontokban esedékesek.

A díj meg nem fizetésének következménye a biztosítási szerződés megszűnése.

A biztosítási fedezetből kizárt károk

Általános kizárások

Nem minősül biztosítási eseménynek, ha a kár oka/előidézője

- a) háború, invázió, háborús cselekmények (függetlenül attól, hogy hivatalosan hadat üzentek-e, vagy sem), polgárháború, ellenforradalom, forradalom, katonai vagy népfelkelés, statárium, erőszakos hatalomátvétel vagy ezek kísérlete;
- b) a tulajdonjog hatósági korlátozása közérdekből állandó vagy ideiglenes jelleggel;
- c) lázadás, sztrájk, teljes vagy részleges munkabeszüntetés, polgári engedetlenség, munkahelyi zavargás, szabotázs,
- d) bármilyen olyan esemény vagy ok, amelynek következtében hadi-, rendkívüli vagy szükségállapotot hirdettek ki;
- e) nukleáris reakció, nukleáris robbanás, sugárzás vagy radioaktív szennyezés, tekintet nélkül arra, hogy a bekövetkezett kárt a jelen biztosítási szerződés szerint biztosítási eseménynek minősülő események okozták-e, vagy sem;
- f) műhold és úrmű lezuhanása, becsapódása;
- g) kedvezmények elvesztése, késedelem vagy piacvesztés;
- h) a biztosított vagyontárgy fokozatos és folyamatos állagromlása, használata során bekövetkező kopása és elhasználódása;

- i) a biztosított vagyontárgynak a biztosítási szerződés megkötésekor már meglévő, a biztosított által ismert hiányossága;
- j) szándékos túlterhelés, a biztonsági határt meghaladó próbanyomás vagy próbaterhelés;
- k) olyan közigazgatási határozat végrehajtása, amely építkezést, bontást, javítást, újjáépítést, illetve a biztosított épületek és építmények nem károsodott részeinek bontását rendelte el;
- l) vandalizmus, illetőleg vandál cselekmény. A jelen kizárás szempontjából vandalizmus, illetve vandál cselekmény harmadik személyeknek a biztosított vagyontárgy fizikai megsemmisítésére vagy megrongálására irányuló szándékos cselekedete;
- m) **terrorcselekmény**;

Terrorcselekmény alatt olyan az állami szervek, más állam, nemzetközi szervezetek kényszerítésére, és/vagy más állam alkotmányos és/vagy társadalmi és/vagy gazdasági rendjének megváltoztatására, megzavarására és/vagy nemzetközi szervezet működésének megzavarására és/vagy a lakosság bármely részének megfélemlítésére irányuló személy elleni erőszakos, közveszélyt okozó, fegyverrel kapcsolatos cselekményt értünk, amelyet különösen politikai, vallási, etnikai, ideológiai vagy más hasonló célból egyénileg vagy szervezett (terrorista) csoportban követnek el. Terrorcselekményt követ(nek) el az(ok) is, aki(k) ugyanezen indítóokból és célból jelentős anyagi javakat kerít(enek) hatalmá(uk)ba, és azok sértetlenül hagyását vagy visszaadását állami szervhez vagy nemzetközi szervezethez intézett követelés teljesítésétől teszi függővé. A személy elleni erőszakos, közveszélyt okozó, fegyverrel kapcsolatos bűncselekmények alatt a Büntető Törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. tv. 261. § (9) bekezdésének a) pontjában, illetve a terrorcselekményre vonatkozó mindenkor hatályos rendelkezésekben meghatározott bűncselekmények értendők

Nem minősül biztosítási eseménynek,

- a) ha a helyreállítás vagy a pótlás fizikai károsodás nélkül, kizárólag meghibásodás, működési zavar vagy működésképtelenség miatt válik szükségessé;
- b) ha a kár a termelés célját szolgáló vagyontárgyak esztétikai sérülése miatti, a további rendeltetésszerű használatot nem befolyásoló értékcsökkenésként merült fel;
- c) a talajerő termőképességének elvesztése;
- d) a termelési vagy szolgáltatási folyamat leállításából származó gazdasági hátrány, üzemszüneti kár (mint pl. túlóra költsége, éjszakára vagy munkaszüneti napra soron kívül elrendelt munka bér- és egyéb költsége, expressz vagy légitrafifuvar miatti többletköltség sürgősségi felár, termelés kiesés, szolgáltatás-kiesés, elmaradt haszon, állásidőre kifizetett bér vagy egyéb veszteség);
- e) elektronikus adatvesztés, adattörlés;

Elektronikus adat: olyan géppel olvasható, kommunikációra, értelmezésre és feldolgozásra alkalmassá tett adatok, fogalmak és információk, amelyek elektronikus és elektromechanikus adatkezelésre, vagy eszközök/berendezések elektronikus vezérlésére alkalmasak. Ilyenek lehetnek például az adatbázisok, a programok, szoftverek és más kódolt utasítások, amelyek az adatok feldolgozásához és kezeléséhez, vagy eszközök irányításához, és kezeléséhez szükségesek

- f) az elektronikus adatok számítógépes vírus hatására, vagy bármilyen egyéb okból történő károsodása, elvesztése, törlődése, megsemmisülése, torzulása, sérülése vagy módosulása.

Számítógépes vírusnak minősül egy sorozat károsító, ártalmas vagy bármilyen módon jogellenesen kárt okozó utasítás, vagy olyan kód, amely egy sorozat károsító utasítást tartalmaz, illetve olyan programozott vagy egyéb módon létrehozott kód, amely képes elterjeszteni magát a számítógépes rendszerben, illetve hálózatban. Számítógépes vírusok például – de nem kizárólagosan – a „trójai” programok, a „férgék”, illetve az „időzített vagy logikai bombák”);

- g) szoftverek vagy más elektronikus adatok hibás működése, illetve ezek használati értékének csökkenése, tekintet nélkül arra, hogy ezzel együtt más esemény is hozzájárult-e a kár bekövetkezéséhez;
- h) akár közvetlen, akár közvetett módon az, hogy a számítógépes rendszer vagy nem képes helyesen felismerni valamely adatot, ideértve a dátumadatok változását is, vagy nem képes adatok rögzítésére, mentésére, megőrzésére, értelmezésére, helyes feldolgozására azért, mert valamely dátumot nem képes helyesen, saját rendszerdátumaként kezelni;
- i) a számítógépes rendszernek arra irányuló módosítási kísérlete, hogy az adott rendszer – a korábbi verzióval ellentétben – felismerje valamely dátumadat megváltozását.

Nem térül meg a biztosítási szerződés alapján:

- a) kötbér, bírság és büntetés, büntető jellegű költségek, így különösen: perköltség, késedelmi kamat;
- b) a feltételek 4.1.2.d. pontjában leírtaktól eltérő következményi kár;
- c) a károsodott vagyontárgy újjáépítése, újrabeszerzése, helyreállítása során állami vagy egyéb támogatásként vagy visszatérítésként a biztosított, illetve a tulajdonos által igényelhető, illetve visszaigényelhető költségek és kiadások,
- d) a garancia és szavatosság tárgykörébe eső károk és kiadások,

- e) a károsodott vagyontárgy értékcsökkenéséből származó olyan kár, amely a további rendeltetésszerű használatot nem befolyásolja.

A többszörös biztosítás

A biztosítás nem terjed ki a biztosítási szerződés szerint biztosítási eseménynek minősülő olyan kárra, amelyre másik, korábban megkötött biztosítás fedezetet nyújt. Ezen szabály alól kivétel a jelen biztosítási szerződés alapján járó többlétszolgáltatás.

A biztosító mentesülése

A biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen

- a szerződő vagy a biztosított,
- a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk,
- a biztosított – vezető munkakört vagy a biztosított vagyontárgyak kezelésével együtt járó munkakört betöltő – alkalmazottja, megbízottja, tagja, szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta. Ezeket a rendelkezéseket a kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség megszegésére is alkalmazni kell.

A közlési, illetve változásbejelentési kötelezettség megsértése esetén a biztosító kötelezettsége nem áll be, kivéve, ha bizonyítják, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményt a biztosító a szerződéskötéskor ismerte, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény (káresemény) bekövetkeztében.

A biztosító kötelezettsége nem áll be, amennyiben a biztosított a kárbejelentéssel kapcsolatos kötelezettségeit nem vagy késedelmesen teljesíti, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenekké válnak.

A biztosító szolgáltatása

A biztosítási esemény bekövetkezésekor a biztosító a károkat a biztosítási szerződésben (ajánlat, adatközlő, kötvény) a káresemény bekövetkezésekor folyó biztosítási időszakra és a káresemény bekövetkezése szerinti kockázatviselési helyre megjelölt biztosítási összeg, illetve szublimit erejéig, az önrészesedéssel csökkentve, forintban téríti meg az alábbiak szerint:

A biztosító az új értéken biztosított vagyontárgyakban keletkezett

- teljes (totál) károkat a káridőponti új értéken,
- részleges károkat a helyreállítási, illetve beszerzési költségen (utánpótlási értéken),
legfeljebb a vagyontárgy káridőponti új értékéig téríti meg.

A technikai avult értéken biztosított vagyontárgyak károsodása esetén a biztosító

- a teljes károkat a káridőponti technikai avult értéken,
- a részleges károkat a helyreállítási költségen, az értékelmelkedés levonásával a

vagyontárgy káridőponti technikai avult értékéig téríti meg.

A teljes és a részleges kár

- **teljes (totál) kár:** ha a biztosított vagyontárgy teljesen megsemmisült, vagy

olyan mértékben sérült, hogy javítása, helyreállítása műszakilag nem lehetséges, illetőleg gazdaságilag indokolatlan. Gazdaságilag indokolatlan a helyreállítás, ha gazdasági számítással alátámasztva kimutatható, hogy a javítás várható költsége meghaladná az új értéken biztosított vagyontárgy káridőponti új értékét, illetőleg a technikai avult értéken biztosított vagyontárgy káridőponti technikai avult értékét. Totálkárnak minősül a betöréses lopáskár vagy a rabláskár is, ha a vagyontárgy nem került meg.

- **részleges kár:** ha a sérült vagyontárgy javítással, a károsodott részek pótlásával helyreállítható, kivéve, ha a helyreállítás gazdaságilag nem indokolt.

A szerződés megszűnésének esetei és felmondásának feltételei

A biztosítási szerződés megszűnésének esetei:

- a) a felmondás,
- b) a határozott időtartamra kötött szerződés esetén az időtartam lejárt,
- c) díjnemfizetés,
- d) a közös megegyezés,
- e) a biztosítási érdek megszűnése,
- f) egyéb, a szerződésben szabályozott esetek.

A **határozatlan időtartamra** vagy legalább két évre kötött határozott időtartamú biztosítási szerződést a felek minden egyes biztosítási időszak végére (évforduló) **írásban felmondhatják. A felmondási idő harminc nap.**

A **határozott tartam** lejártával a biztosítási szerződés – és ezzel a biztosító kockázatviselése is – megszűnik.

Ha a biztosítási esemény (káresemény) a biztosítási szerződés hatályának kezdete előtt bekövetkezett, illetve a bekövetkezése lehetetlenné vált, vagy megszűnt a biztosítási érdek (együttesen: **érdekmúlás**), a biztosítási szerződés, illetőleg annak megfelelő része nem válik hatályossá.

Ha a biztosítási szerződés hatálya alatt a biztosítási esemény (káresemény) bekövetkezése lehetetlenné vált, vagy a biztosítási érdek megszűnt, akkor a biztosítási szerződés, illetőleg annak megfelelő része a hónap utolsó napjával megszűnik.

Ha a biztosítási jogviszony érdekmúlás következtében **megszűnik**, a biztosítót annak a hónapnak az utolsó napjáig járó díj illeti meg, amely hónapban az érdekmúlás bekövetkezett. Egy évnél rövidebb tartamú biztosítási szerződés esetén a biztosítás teljes tartamára járó díj illeti meg a biztosítót.

Megszűnik a biztosítási szerződés a biztosítási díj (díjrészlet) esedékességétől számított harmincadik nap elteltével, ha addig a hátralékos díjat nem fizették meg, és a biztosított díjhalasztást sem kapott, illetőleg a biztosító a díjkövetelést bírósági úton nem érvényesítette. (**díjnemfizetés miatti megszűnés**)

A biztosítási szerződés megszűnésének következménye

A biztosító kockázatviselése legkésőbb a biztosítási szerződés megszűnéséig áll fenn. Érdekmúlás esetén a biztosító kockázatviselése az érdekmúlás napján megszűnik.

A biztosítási szerződés megszűnése után befizetett díj nem helyezi újból hatályba a biztosítási szerződést. A biztosító a biztosítási szerződés megszűnése utáni időtartamra vonatkozó díjat visszafizeti.

Ha a felek egymással elszámolni kötelesek, akkor az egy éves biztosítási időszak esetén az egy napra eső díj az éves díj 360-ad része. Minden egyéb, a szerződés megszűnésekor fennálló elszámolási kötelezettség esetén (pl. folyamatban lévő kárrendezés), a szerződés megszűnése a még teljesítendő szolgáltatást, teljesítésének módját és idejét nem érinti. A szerződés megszűnésekor még teljesítendő szolgáltatásra/ellenszolgáltatásra továbbra is a biztosítási szerződés rendelkezései vonatkoznak.

Eltérés a korábbi szerződési gyakorlattól

A szerződési feltételek struktúrája megváltozott, az egyes biztosítási termékekben szabályozott kockázatokra irányadó speciális szabályok az egyes különös biztosítási feltételekben, míg a valamennyi termékre vonatkozó általános előírások az általános biztosítási feltételekben találhatók, és ekként a biztosítási feltételek egymást kiegészítve tartalmazzák az Allianz Hungária Biztosító Zrt. által kínált biztosítás általános szerződési feltételeit, amelyek alapján megkötik a biztosítási szerződéseket.

Pontosításra kerültek az alábbi fogalmak és kifejezések:

- Káresemény fogalma, mely azonos fogalom a biztosítási eseménnyel.
- Társbiztosított vagy együttbiztosított fogalma.
- A szublimit fogalma

- A kockázatviselés fogalma, mely azonos fogalom a biztosítással. A kockázatviselés (biztosítás) hatálya nem azonos a biztosítási szerződés hatályával, a kettő elválhat egymástól.
- Az időpontok számításánál a biztosított székhelye szerinti idő alkalmazandó és a napokban meghatározott határidő 0.00 kezdődik.

A díjszámítás alapját képező összeg aktualizálása: az új szabályozás szerint, amennyiben a szerződő/biztosított nem tesz eleget az éves adatszolgáltatási kötelezettségének, úgy a díjszámítás alapja a különös feltételekben meghatározott index szám alapján aktualizálásra kerül.

A kizárások újraszabályozásra kerültek annak érdekében, hogy a fedezet terjedelméről ügyfelünknek határozottabb képe legyen. Sok kizárásunkat fel sem kellene tüntetni, mert a biztosítási esemény fogalmából vagy egyéb kizárásból levezethető lenne, hogy az adott kár kizárt a fedezetből, de az egyértelműség kedvéért, ezeket külön is feltüntettük.

Új kizárások:

- a kockázatviselési helyszín megközelíthetatlensége;
- a garancia és szavatosság tárgykörébe eső károk és kiadások;
- ha a kár a termelés célját szolgáló vagyontárgyak esztétikai sérülése miatti, a további rendeltetésszerű használatot nem befolyásoló értékcsökkenésként merül fel.
- elektronikus adatokkal, szoftverekkel kapcsolatos károk kizárása,
- a talajerő termőképességének elvesztése.

Az alkalmazandó jog és a szerződés joga

A szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a **hatályos magyar jogszabályok** rendelkezései az **irányadók**. A szerződésre alkalmazandó jog a magyar.

A biztosító panaszkezelési elvei és gyakorlata. Tájékoztatás a fogyasztói panaszokkal foglalkozó szervekről

Társaságunk célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel.

Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ezáltal 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:

A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink és termékeink minőségét, s elköteleztettek vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét. Ehhez panaszaik orvoslása is hozzájárul.

Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk.

Ehhez az is hozzájárul, hogy ügyfeleink panaszát – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, akkor ügyfeleinket az ügyintézés során is tájékoztatjuk arról, hogy a panaszkezelési folyamat hol tart, és mikorra várható végső válaszuk.

Bár az erre vonatkozó jogszabályok 30 napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak.

Ügyfeleink visszajelzéseinek fogadására minden kommunikációs csatornát elérhetővé teszünk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejthessék élőszóban, telefonon, e-mailben, faxon vagy levélben.

Észrevételeiket, panaszait az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Szóban

Ügyfélszolgálatainkon: A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik ügyfélszolgálati pontján meghallgatják ügyintézőink.

Telefonon: Telefonos ügyfélszolgálatunk a nap 24 órájában elérhető a 06-40-421-421-es számon.

Írásban

E-mailben: Interneten keresztül a www.allianz.hu címen.

Ügyfélszolgálatainkon: Ügyfeleink kitölthetik és leadhatják munkatársainknak azokat az előrenyomott panaszbejelentő lapokat, amelyeket fiókjainkban, illetve a cégünkkel szerződött

javítópartnereinknél, biztosítási brókereinknél is megtalálhatnak.

Levélben: A vezérigazgatóságon az elnöki iroda foglalkozik a panaszok kezelésével. Leveleiket ügyfeleink a 1368 Budapest, Pf. 191 címre küldhetik.

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (kötvényszám, szerződésszám).

Igazgatóságaink, fiókjaink, kárrendező központjaink mindenkor aktuális listája, címe és telefonszáma megtalálható irodáinkban kifüggesztve, illetve hozzáférhető az internetes oldalunkon is, a www.allianz.hu címen.

Amennyiben elégedetlen azzal, ahogyan panaszát kezeltük, akkor az alábbi szervekhez fordulhat:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete: 1535 Budapest 114., Pf. 777

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: 1088 Budapest, József krt. 6.

Lehetősége van továbbá panaszát a **békéltető testületekhez** előterjeszteni, vagy **bírói utat** vehet igénybe.

A biztosítási titokról

A biztosítókról és a biztosítási szolgáltatásokról szóló 2003. évi LX. törvény (Bit) értelmében biztosítási titok minden olyan – a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő, a biztosítási szaktanácsadó rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő és a biztosítási szaktanácsadó egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására, vagy

a biztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül, ha a törvény másképpen nem rendelkezik – titoktartási kötelezettség terheli a biztosítót, a független biztosításközvetítőt, a biztosítási szaktanácsadó tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik az adatokhoz a biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.

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

A titoktartási kötelezettség törvényi felhatalmazás, vagy kötelezettség alapján nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletével,
- a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozó hatósággal és ügyészséggel,
- büntetőügyben, polgári ügyben, valamint a csődeljárás, illetve a felszámolási eljárás ügyében eljáró bírósággal, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval,
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel,
- adóügyben az adóhatósággal,
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal,
- ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet a Büntető

Törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvény szerinti kábítószerrel visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal, vagy robbanószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel, vagy lőszerral visszaéléssel, pénzmosással, vagy bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel van összefüggésben a nemzetbiztonsági szolgálattal,

- a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyészi jóváhagyást nélkülöző megkeresés kapcsán a nyomozó hatósággal,
- a biztosítóval, a biztosításközvetítővel, a szaktanácsadóval, a harmadik országbeli biztosító, független biztosításközvetítő vagy szaktanácsadó magyarországi képviselőjével, ezek érdekképviselői szervezeteivel, illetve a biztosítási, biztosításközvetítői, szaktanácsadói tevékenységgel kapcsolatos versenyfelügyeleti feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal,
- a feladatkörében eljáró gyámhatósággal,
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt egészségügyi hatósággal,
- a külön törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,
- a viszontbiztosítóval, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítókkal,
- az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési

állomány tekintetében az átvevő biztosítóval,

- a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében, továbbá ezek egymásközi átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát kezelő szervezettel, a Nemzeti Irodával, a levelezővel, az Információs Központtal, a Kártalanítási Szervezettel, kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, illetve a károkozóval, amennyiben az önrendelkezési jogával élve a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adataihoz kíván hozzáférni,
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel,
- a feladatkörében eljáró adatvédelmi biztossal, szemben,
- a kártörténetre vonatkozó adatra nézve a biztosítóval.
- a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása esetén a miniszterrel szemben.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége **nem áll fenn** továbbá abban az esetben, ha a biztosító az Európai Unió által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget, illetve, ha a magyar bűnüldöző szerv, illetőleg az Országos Rendőr-főkapitányság - a pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2003. évi XV. törvényben meghatározott feladatkörében eljárva, vagy

nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv, illetőleg külföldi Pénzügyi Információs Egység írásbeli megkeresése teljesítése céljából - írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól.

Köszönjük figyelmét és reméljük, hogy termékünk felkeltette érdeklődését, és hamarosan ügyfeleink között üdvözölhetjük. Ha bővebb információra van szüksége, munkatársaink készséggel állnak rendelkezésére.

Allianz Hungária Zrt