

www.allianz.hu

Allianz Aktív Kárrendezés biztosítás

2011.

Terméktájékoztató és biztosítási feltételek

Terméktájékoztató

az Allianz Aktív Kárrendezés biztosításról

Tisztelt Ügyfelünk!

Szeretnénk megismertetni – gépjármű-felelősségbiztosítással rendelkező szerződőinknek ajánlott – belföldre és külföldre szóló kiegészítő biztosításunkkal.

Kinek ajánljuk ezt a biztosítási formát?

Mindenkinek, aki nem rendelkezik casco és HB Euro kár- és jogvédelem-biztosítással és gépjárművének használata elengedhetetlen a munkájához, életviteléhez. Ha a biztosítottunk itthon véletlenül szenved gépjárművével balesetet (károsult) vagy külföldön gépjárművével közlekedve történik káreseménye, akkor az Allianz Aktív Kárrendezés biztosítás segítségével társaságunknál – a feltételekben foglaltak szerint – rendeztetheti a neki okozott gépjármű-kárt, illetve külföldi gépjárműbaleset esetén jogvédelmi szolgáltatásra tarthat igényt.

Ki köthet ilyen szerződést?

A biztosítást az Allianz Hungária Zrt. azon partnerei köthetik meg, akik személygépkocsijukra társaságunkkal kötöttek érvényes kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást. A szerződéskötéskor ez tekintendő alapszerződésnek. Ha ügyfelünk rendelkezik bármely biztosítótársaságnál olyan biztosítással, amely a jelen biztosítás által téríthető károkra részlegesen vagy teljes körűen fedezetet nyújt, akkor a biztosítás nem köthető meg.

Hogyan jön létre a szerződés?

A biztosítási szerződés a felek írásbeli megállapodásával akkor jön létre a szerződés megkötésére tett ajánlat átvételének időpontjában, ha a biztosító az ajánlatra az átadásától számított 15 napon belül nem nyilatkozott, vagy azt írásban nem utasította vissza.

Mikor kezdődik a biztosító kockázatviselése?

A kockázat viselése – megállapodásunktól függően – elkezdődhet

- az első biztosítási díjrészlet megfizetését követő napon, vagy

- azonnal, a biztosítási ajánlat aláírásával egyidejűleg (év, hó, nap, óra, perc pontossággal), ha a szerződő az első díjrészlet megfizetésére halasztást kapott, vagy ha a díjnak a számlájáról való lehívására megbízást adott. Megállapodásunk alapján a kockázatviselés a fentiekől eltérő időpontban is elkezdődhet.

A szerződés tartama, a biztosítási időszak

Az Allianz Aktív Kárrendezés biztosítási szerződés **határozatlan időtartamra** szól. A szerződés biztosítási időszaka és a biztosítási évforduló az alapszerződéssel megegyezően egy év.

A biztosítás területi hatálya

A kártérítési szolgáltatás a **Magyarország területén** bekövetkezett biztosítási eseményekre nyújt fedezetet. A **jogvédelmi** szolgáltatás az alább felsorolt országok területén nyújtandó jogi érdekvédelemre terjed ki: Andorra, Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Dánia, Franciaország és Monaco, Finnország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Lengyelország, Luxemburg, Nagy-Britannia és Észak-Írország Egyesült Királysága, Németország, Norvégia, Olaszország, Vatikán, San Marino, Portugália, Spanyolország, Svájc és Lichtenstein, Svédország, Szlovákia, Szlovénia.

A **jogvédelmi biztosítási fedezet** azonban **nem terjed ki a Magyarország területén** bekövetkezett biztosítási eseményekre.

A társaságunk korábbi jogvédelmi biztosításától eltérően a szolgáltatási kötelezettségünk nem vonatkozik a Törökország területén bekövetkezett biztosítási eseményekre.

Milyen biztosítási eseményekre nyújt fedezetet az Allianz Aktív Kárrendezés biztosítás?

Kártérítési és jogvédelmi eseményekre.

Kártérítési biztosítási esemény bekövetkezésekor, akkor tarthat igényt a szolgáltatásunkra, ha

- a szolgáltatásra alapul szolgáló esemény Magyarországon területén következett be,

- Ön bizonyítja, hogy **teljesen vértlen** volt a baleset bekövetkezésében,
- a kár gépjárművek üzemeltetése során, **járművek ütközésével** keletkezett,
- az Önnek kárt okozó gépjárműre a **károkozás időpontjában rendelkeztek Magyarországon működő biztosítónál kötött érvényes kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel**,
- az **okozó jármű gépjárműnek minősült** a felelősségbiztosításról szóló jogszabály alapján.

Nem tekinthetők kártérítési biztosítási eseménynek azok a károk, amelyek:

- személysérüléssel kapcsolatosak,
- a biztosított gépjárműben szállított poggyászban és egyéb vagyontárgyakban keletkeztek,
- a felpattanó kő vagy idegen gépjárműről lehulló (leeső) rakomány miatt következtek be (ideértve a szélvédőkárokat is),
- járművek ütközése nélkül keletkeztek,
- elemi, tűz- és lopáskár, idegen személy által okozott rongálás, valamint a biztosított gépjármű vezetőjének hibájából erednek,
- háborús események, belső zavargások, sztrájk, tüntetések, nyilvános köztéri eseményeken előforduló erőszakos cselekmények miatti károk,
- verseny vagy arra való felkészülés során keletkeztek,
- sugárzó anyagok, termékek által okozott károk, valamint az ezek elhárítására tett intézkedések során keletkeztek, valamint amelyet
- parkoló, elguruló járművel,
- határbiztosítással rendelkező járművel,
- vagy olyan gépjárművel okoztak, amely olyan felelősségbiztosítással rendelkezett, amit külföldön működő biztosítótársasággal kötöttek,
- olyan baleset során keletkeztek, melyben az okozó jármű tulajdonosa és vezetője nem ugyanaz a személy (ezen korlátozás céges tulajdonú járművekre és együtt élő hozzátartozókra nem vonatkozik).

Jogvédelmi szolgáltatást nyújtunk

- a szerződés hatálya alatt a gépjármű üzemeltetése kapcsán bekövetkezett kár esetén,
- ha a káresemény külföldön, a szolgáltatás hatálya alá tartozó országok valamelyikének területén következett be,
- ha a baleset időpontjában az Önnek kárt okozó gépjármű rendelkezett a felsorolt országok egyikének területén működő biztosítótársasággal kötött felelősségbiztosítási szerződéssel,
- ha Ön a baleset bekövetkezésében vértlen, vagy vitás a **felelősség kérdése**,
- és a jogi érdekvédelemre is ezekben az országokban kerül sor.

Milyen szolgáltatást nyújtunk a kártérítési biztosítási eseménnyel kapcsolatosan?

A megsérült gépjárműben, annak alkatrészeiben, tartozékaiban keletkezett kárt a kötelező gépjárműfelelősségbiztosítás kártérítési szabályai alapján térítjük meg az alábbiak szerint:

1. A **gépjármű káridőponti értékének** alapul vételével történik a szolgáltatás, ha a jármű helyreállításának költsége a járulékos költségekkel együtt várhatóan eléri vagy meghaladja a jármű káridőponti értékének és roncsértékének a különbségét.
2. A helyreállítás **számlával igazolt alábbi költségeit térítjük** értékelkedés levonásával, ha a jármű sérülése nem indokolja a káridőponti értéken történő térítést:
 - a helyreállításhoz indokoltan cserélendő alkatrészek, tartozékok anyagköltségét az illetékes vezérképviselő (ennek hiányában a gyártó) által közzétett kiskereskedelmi (áfás) új áron,
 - a sérült gépjármű szakszerű javításához indokolt fényezés és korrózióvédelem költségét,
 - a helyreállításhoz a gyári normaidővel, technológiailag indokolt időszükségletével számított munkadíjat.
3. Társaságunk megtéríti az indokoltan végzett **autómentés és szállítás** költségét.
4. Az Önél maradó roncs, használt alkatrész stb. forgalmi értékével csökken a biztosító által nyújtott térítés.
5. A maradványok átvételére társaságunk nem köteles.
6. Társaságunk **nem viseli** az abból eredő többletköltséget, ha a sérült alkatrész vagy tartozék javítható, de azt a helyreállítás során újjal pótolták.

Társaságunk a biztosított igénye esetén elősegíti a felelősségi károk rendezésének általános előírásaira és az ügyintézés módjára vonatkozó **kárrendezési tanácsadással** a biztosított jogainak érvényesítését.

A kártérítési biztosítási eseményről társaságunk **értesíti** a kárt okozó üzemeltető felelősségbiztosítóját, és **megküldi** részére a felelősségi kár rendezéséhez szükséges valamennyi iratot.

Milyen szolgáltatást nyújtunk a jogvédelmi biztosítási eseménnyel kapcsolatosan?

Jogvédelmi szolgáltatásként az alábbi szolgáltatásokat teljesítjük:

- **segítségnyújtást és**
- **költségviselési szolgáltatást.**

Segítségnyújtási szolgáltatás keretében:

- költségtérítés nélkül kárfelvételt és kárszámítást végzünk,

- elvégezzük a sérült gépjármű itthoni, ingyenes szemléjét,
- személyi sérülés esetén orvosszakértői véleményt készíttetünk,
- ha nem egyértelmű, tisztázzuk a károkozó kilétét, a felelősségbiztosítóját és a biztosítási fedezet meglétét,
- összeállítjuk a kártérítési igényt és angol, német vagy francia nyelvre lefordítva továbbítjuk a károkozónak vagy a felelősségbiztosítójának,
- 90 napon belül háromszor felszólítjuk a kár rendezésére a kárért felelőst vagy a biztosítóját,
- a kárigénnyel kapcsolatban érkező leveleket a biztosítottnak továbbítjuk és tájékoztatjuk minden, a kártérítésben lényeges információról.

1. Jogi képviselő lehetősége:

- ha a kárigénnyel kapcsolatos intézkedések nem vezettek eredményre, a biztosított kérheti az igényének további érvényesítését,
- a biztosított ilyenkor megválaszthatja jogi képviselőjét, vagy
- ügyvédet ajánlunk, aki képviseli érdekeit külföldön.

2. A biztosított képviselete:

- a biztosított képviseletét ügyvéd bevonásáig teljes körűen a biztosító látja el.

Költségviselési szolgáltatás keretén belül az alábbi költségeket térítjük meg:

- a külföldi ügyvéd költségeit, az illetékeket, a szakértők, tolmácsok díját, az eljárási költségeket,
- a biztosított által fizetendő, illetve megelőlegezendő illetékeket, a szakértők, tolmácsok díját, a bírósági, hatósági eljárás díját, a tanúnak járó költségtérítést,
- a biztosított utazási és szállásköltségét, ha a folyamatban levő bírósági, hatósági eljárásban a biztosított személyes megjelenése kötelező, és ezt hatósági okirattal igazolja, (az utazást és az elszállásolást a biztosító szervezi meg, ha a biztosított a lehetőséggel nem él, akkor ezek a költségek a biztosítottat terhelik),
- polgári perben az ellenfél költségeit, ha a biztosítottat azok megfizetésére kötelezték, káreseményenként **legfeljebb 500 000 Ft** biztosítási összeg mértékéig.

Az igényérvényesítés esélyeinek vizsgálata, eljárás véleményeltérés esetén

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy minden **jogvédelmi szolgáltatást** megelőzően társaságunk vizsgálatot végez a per várható sikeres vagy sikertelen kimeneteléről. Ez azt jelenti, hogy az összes körülményt megvizsgálja, van-e esély a per megnyerésére. Ha jogi megítélés szerint nincs reális esély a sikerre, akkor a biztosító nem nyújt jogvédelmi szolgáltatást. (Ez az eljárás hasonló ahhoz, mint amikor ügyvédhez fordulunk, és az ügyvéd az ügy részleteit megismerve attól függően dönt a képviselet elvállalásáról, hogy lát-e esélyt a per megnyerésére.)

Hangsúlyozni kívánjuk, hogy társaságunk csak azokban az ügyekben fogja elutasítani a szolgáltatást, amelyekben semmilyen esély nincs a sikerre, hiszen a mi érdekünk is, hogy a kártérítési igényeket ügyfeink minél nagyobb megalégedésére érvényesíteni tudjuk. A biztosított jogi képviselőjének feltételeit a biztosítási feltételek részletesen tartalmazzák.

Mire nem terjed ki a biztosító szolgáltatása?

Kártérítési szolgáltatás esetén:

- a gépjárműben keletkezett értékcsökkenésre,
- a sérült jármű más járművel való pótlásának költségeire,
- a gépjármű helyreállításával kapcsolatos járulékos költségekre (pl. vizsgáztatás stb.),
- a járulékos károkra (pl. elmaradt haszon stb.),
- a biztosított gépjármű, alkatrész és tartozék árában, és a szolgáltatások (javítás, autómentés) díjában foglalt áfára, ha azt a károsult jogosult az adójából levonni, illetve visszaigényelni,
- a devizakülföldi személy tulajdonában lévő gépjármű káridőponti értékében foglalt vám- és adóterhek azon részére, amelyek megfizetése alól a biztosított felmentést kapott,
- a külföldről egyedileg beszerzett alkatrészek behozatalával kapcsolatos költségekre,
- a kárrendezési eljárás során felmerülő ügyvédi munkadíjra.

A jogvédelmi szolgáltatás nem terjed ki arra az esetre:

- ha az érvényesíteni kívánt igény nem haladja meg az 50 000 Ft-ot,
- ha a biztosított kártérítési igényét közvetlenül vagy közvetve társaságunkkal szemben kívánja érvényesíteni.

A költségviselési szolgáltatás nem terjed ki:

- a biztosítottal vagy jogi képviselőjével szemben rosszhiszemű pervitel vagy mulasztás miatt kiszabott bírság összegére, illetve az ilyen magatartás miatt keletkezett többletköltségre,
- azokra a költségekre, amelyeket a peres eljárásban a pernyertes biztosított részére az ellenérdekű fél közvetlenül megfizetett, még mielőtt azokat a biztosító megelőlegezte volna.

A biztosított kötelezettségei

- A biztosítási eseményt a biztosítónak a bekövetkeztől, illetve külföldön történt káreseményt a hazaérkezéstől számított két munkanapon belül írásban, illetve telefonon vagy interneten keresztül be kell jelenteni.

- Lehetővé kell tenni a károkozó felelősségbiztosítója részére is a sérült gépjármű megszemlélését, ha a felelősségbiztosító erre igényt tart.

A kár bejelentésekor a következő iratokat kell a társaságunknál bemutatni:

- a biztosítási kötvényt és az utolsó díjfizetésről szóló igazolást,
- szabálysértési vagy büntetőeljárás esetén a jogerős határozatot vagy ítéletet,
- a **gépjármű forgalmi engedélyét, törzskönyvét** (az utóbbit csak a biztosító külön kérésére),
- minden olyan iratot, amely a kárral kapcsolatos összes körülmény megállapításához szükséges,
- a gépjárművezető vezetői engedélyét.

A további kötelezettségeket a biztosítási feltételek részletesen tartalmazzák.

Mikor teljesíti a szolgáltatást társaságunk?

- kártérítési szolgáltatás esetén 15 napon belül,
- jogvédelmi szolgáltatás esetén 30 napon belül teljesítjük a szolgáltatást.

A fenti határidőket az igény elbírálásához szükséges utolsó irat beérkezésének napjától kell számítani.

A biztosított kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettsége

A biztosított kötelezettsége a teljesítéshez szükséges számlákat és okiratokat időben átadni, és társaságunk állásfoglalását kérni az igényérvényesítés módjának kérdésében.

A **biztosító mentesül** azon károk, illetve költségek megtérítése alól, amelyek azért keletkeztek, mert a biztosított a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettségének nem tett eleget.

Milyen lehetőségei vannak a díj fizetésére?

A díjfizetés módja és gyakorisága megegyezik a gépjármű-felelősségbiztosításával. A biztosítási díj az alapbiztosítással azonos módon és gyakorisággal fizethető.

Mikor szűnik meg a biztosítás?

A biztosítás megszűnik azon a napon, amikor

- az alapbiztosítás megszűnik vagy a szüneteltetése megkezdődik,

- a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné válik,
- a biztosított gépjárműre a jelen biztosítás szolgáltatási körével részben vagy teljesen azonos fedezetet nyújtó biztosítás létrejön.

A biztosítót a biztosítás díja a szerződés megszűnésének napjáig illeti meg.

Megszűnik a biztosítás továbbá

- a kiegészítő biztosítás felmondásával, ha a biztosított vagy a biztosító a biztosítási évforduló előtt 30 nappal írásban felmondja a szerződést, valamint
- díjnemfizetéssel, ha a biztosítási díjat az esedékes-ségtől számított 30 napon belül nem fizetik meg.

Mikor módosítható a biztosítási szerződés?

A szerződés fennállása alatt társaságunk – alapos okból – a biztosítás díját a következő biztosítási év első napjától kezdődő hatállyal akkor módosíthatja, ha az előző év során a kárráfordítások és a díjbevétele aránya kedvezőtlenül változott meg.

A módosulásról a biztosítási évforduló előtt 60 nappal írásban értesítjük a szerződőt. Ha a módosítást a szerződő nem fogadja el – a biztosítási év vége előtt 30 nappal, írásban – felmondási jogával élhet.

Tájékoztatás a szokásos szerződési gyakorlattól való eltérésről

Jelen biztosítás **kártérítési szolgáltatása** a korábbi termékünkkel ellentétben kiterjed a **Magyarország területén** bekövetkezett biztosítási eseményekre, de **nem nyújt szolgáltatást a külföldön** bekövetkezettekre. A **jogvédelmi szolgáltatásunk területi hatálya nem terjed ki Törökországra.**

Változás továbbá az is, hogy biztosítási termékünk **bűncselekmény és szabálysértés kapcsán nem nyújt jogvédelmi szolgáltatást.**

Biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) szerint biztosítási titok minden olyan – államtitoknak nem minősülő –, a biztosító, a biztosításközvetítő, a biztosítási szaktanácsadó rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a biztosításközvetítő és a biztosítási szaktanácsadó egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a törvény alapján a titoktartási

kötelezettség nem áll fenn, illetve a biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad.

A Bit. 157. §-a alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletével;
- a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozó hatósággal és ügyészséggel;
- a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyési jóváhagyást nélkülöző megkeresés kapcsán a nyomozó hatósággal;
- a 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 kábítószer-kereskedelemmel, terrorizmussal, illegális fegyverkereskedelemmel vagy a pénzmosás bűncselekményével van összefüggésben – a nyomozó hatósággal és a polgári nemzetbiztonsági szolgálattal;
- a versenyfelügyeleti feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal;
- a feladatkörében eljáró gyámhatósággal;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglalt egészségügyi hatósággal;
- a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információ gyűjtésre felhatalmazott szervvel;
- a viszontbiztosítóval, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítókkal;
- a Bit.-ben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénynyilvántartást vezető Hivatallal;
- az állományátruházás keretében átadott biztosítási-szerződés-állomány tekintetében az átvevő biztosítóval;
- a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében, továbbá ezek egymásközi átadásával kapcsolatban, a levelezővel, a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatokra vonatkozóan a kártalanítási számlát kezelő szervezettel, az információs központtal, a kártalanítási szervezettel és a 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;

- az Európai Unió által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettség teljesítése;
 - a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása;
 - **fióktelep esetében** – ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli biztosító székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal – **a harmadik országbeli biztosítóval, biztosításközvetítővel, szaktanácsadóval;**
 - a feladatkörében eljáró adatvédelmi biztossal;
 - a kártörténetre vonatkozó adatra és a bonus-malus besorolásra nézve a Bit. 109/A. § (2) bekezdésében szabályozott esetekben a biztosítóval;
 - a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetek a biztosítóval;
- szemben.

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

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

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

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

- A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeink érdekében javítsuk szolgáltatásaink és termékeink minőségét, s elköteleztük magunkat abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeink 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. Ügyfélszolgálati osztályunkon belül centralizált panaszkezelést működtetünk, ahol munkatársaink kiemelt figyelemmel járnak el a panaszügyek rendezése kapcsán.

- Ehhez az is hozzájárul, hogy Ügyfeink panaszát – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, akkor Ügyfeinket 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 Ügyfeink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak. (Tájékoztatjuk Ügyfeinket, hogy az ügyfélkérelmeket, kéréseket nem panaszként kezeljük.)
- Ügyfeink visszajelzéseinek fogadására minden kommunikációs csatornát elérhetővé teszünk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejezhessék élőszóban, telefonon, emailben, vagy levélben.

Észrevételeiket, panaszaikat az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

- **Szóban, személyesen:** A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik Ügyfélszolgálati pontján, vagy szerződött partnerénél kollégáink, partnereink meghallgatják, és a panaszt rögzítik írásban.
- **Telefonon:** Telefonos ügyfélszolgálatunk elérhető a 06-40-421-421-es számon.
- **Faxon:** 06-1-269-2080-as számon.
- **Elektronikus úton:** a www.allianz.hu – oldalon keresztül, vagy a biztositopanasz@allianz.hu címen.
- **Levélben:** Leveleiket Ügyfeink a 1368 Budapest, Pf. 191 címre küldhetik, az Allianz Hungária Zrt. Ügyfélszolgálati osztály nevére.

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

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

- **Felügyeleti szervünk:** Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- **Székhelyünk esetében illetékes:** Budapesti Békéltető testület 1253. Budapest, Pf.: 10. Természetesen az Önlakhelye szerint illetékes testülethez is fordulhat.

Tisztelt Partnerünk!

Társaságunk biztosítási szolgáltatásai során igénybe vesz külső közreműködőket is, amikor a szolgáltatás nyújtásához szerződéses partnerünk speciális szakértelmére van szükség, vagy ha a külső cég igénybevételevel szolgáltatásunkat azonos minőségben, ám kisebb költségekkel és alacsonyabb árakon nyújthatjuk.

Ügyfeink tájékoztatása céljából ezért az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeinkben kifüggesztjük azoknak a szerződéses partnereinknek a listáját, akik (amelyek) közreműködnek a biztosítási tevékenység végzésében, s ezáltal személyes és biztosítási adatokat is megismernek. A társaságunk megbízása alapján eljáró ezen cégekről és vállalkozásokról információ kérhető ügyfélszolgálatunktól is a 06-40-421-421-es telefonszámon.

A részvénytársaság központja:

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.
Levelezési címünk: 1368 Budapest, Pf. 191.
Cégjegyzékszám: Fővárosi Bíróság mint cégbíróság,
Cg. 01-10-041356 Székhely állama: Magyarország.

Felügyeleti szervünk a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1535 Budapest 114., Pf. 777).

Ha szolgáltatásaink felkeltették érdeklődését, kérjük, gondosan olvassa el a biztosítási feltételekben – és szerződéskötési szándéka esetén az átnyújtott ajánlaton – levő tudnivalókat is.

Balesetmentes közlekedést kívánunk!

Allianz Hungária Zrt.

Általános szerződési feltételek

a határozatlan idejű kiegészítő Allianz Aktív Kárrendezés biztosításhoz

Az Allianz Hungária Zrt. (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.; a továbbiakban: biztosító) a felek között létrejött biztosítási szerződés alapján az alábbi feltételekben meghatározott módon és esetekben kártérítési szolgáltatást teljesít a Magyarországon vétkesen elszenvedett károk esetén, vagy a feltételekben felsorolt országokban jogvédelmi szolgáltatást nyújt.

A biztosító és a szerződő fél között a jelen kiegészítő biztosítás alapján létrejött szerződésre a jelen szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a gépjármű üzemben tartójának kötelező felelősségbiztosításáról szóló kormányrendelet 1. sz. mellékletében foglalt általános feltételek (továbbiakban: gépjármű-felelősségbiztosítás feltételei) hivatkozott, valamint a Polgári törvénykönyv (Ptk.) és az egyéb hatályos jogszabályok erre vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

Általános rendelkezések

1. A szerződés létrejötte

A kiegészítő biztosítást az kötheti meg, aki az Allianz Hungária Zrt.-nél határozatlan időtartamra szóló kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással, **mint alapbiztosítással** rendelkezik, és nincs olyan érvényes biztosítása, amely a jelen biztosítás által téríthető károkra részlegen vagy teljes körűen fedezetet nyújt. A biztosítási érdek nélkül létrejött biztosítási szerződés jogszabályba ütközik, ezért **semmis**.

A biztosítás másra nem ruházható át.

A szerződés a felek írásbeli megállapodásával jön létre. A szerződés – az ajánlatnak a biztosító képviselője (megbízottja) részére történt átadásától számított 15. nap leteltével, az átadás időpontjára visszamenő hatállyal – akkor is létrejön, ha a biztosító a 15 napos határidőn belül nem nyilatkozik az ajánlatra.

A biztosító az ajánlatot 15 napon belül írásban visszautasíthatja. Ebben az esetben a szerződés nem jön létre, és a biztosítót nem terheli helytállási kötelezettség.

Az ajánlat visszautasítása esetén a biztosító a beérkezett díjat 15 napon belül köteles visszautalni az ajánlattevőnek.

2. A szerződés tartama, a biztosítási időszak

A gépjármű-felelősségbiztosítás feltételei az irányadók.

3. A biztosítás időbeli hatálya

A biztosítás a szerződés hatálya alatt bekövetkezett biztosítási eseményekre terjed ki. A biztosítás időbeli hatálya a kockázatviselés kezdetétől a szerződés megszűnéséig tart.

A kockázatviselés kezdetét az ajánlat tartalmazza.

4. Területi hatály

4.1. A kártérítési szolgáltatás a **Magyarország területén** bekövetkezett biztosítási eseményekre nyújt fedezetet.

4.2. A jogvédelmi szolgáltatás az alább felsorolt országok területén nyújtandó jogi érdekvédelemre terjed ki: Andorra, Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Dánia, Franciaország és Monaco, Finnország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Lengyelország, Luxemburg, Nagy-Britannia és Észak-Írország Egyesült Királysága, Németország, Norvégia, Olaszország, Vatikán, San Marino, Portugália, Spanyolország, Svájc és Lichtenstein, Svédország, Szlovákia, Szlovénia.

5. Biztosított vagyontárgyak

A szerződés kiterjed az ajánlaton megjelölt belföldi forgalmi rendszámú gépjárműre, annak alkatrészeire és tartozékaira, továbbá a gépjármű rendeltetészerű használatához kötelezően előírt tartozékaira feltéve, hogy a biztosítási esemény bekövetkeztekor azok – rendeltetésüknek megfelelően – a gépjárműbe beszerelve, azon rögzítve vagy abban elzárva voltak. A Z betűjelű rendszámú járművek nem biztosíthatók.

6. Díjfizetés

A díjfizetésre a gépjármű-felelősségbiztosítás feltételei az irányadók.

Ha azonban a **kockázatviselés kezdetétől** az alapszerződés szerinti díjesedékességig terjedő időtartam 30 napnál rövidebb, a következő időszakra járó díjat is meg kell fizetni. A töredék időszakra járó díjat a biztosító időarányosan számítja ki. A biztosítót megillető időarányos díjrészletek alapja a szerződésben előírt évi díj 1/360-ad része.

Ha a felek az első díjra vonatkozóan díjhalasztásban állapodnak meg, a díjat a kockázatviselés kezdetétől számított 30. nappal bezárólag kell megfizetni.

7. A szerződés módosítása

A felek megállapodnak abban, hogy a szerződés fennállása alatt – alapos okból – a biztosítás díját a **következő biztosítási év első napjától** kezdődő hatállyal a biztosító módosíthatja, ha az előző év során a kárráfordítások és a díjbevétel aránya kedvezőtlenül változik meg.

A szerződés módosításának menete:

- a) A biztosító a fenti módosítás(ok)ról a következő biztosítási év kezdete előtt legalább 60 nappal köteles a biztosítottat írásban értesíteni. A biztosítónak egyidejűleg figyelmeztetnie kell a biztosítottat (szerződőt) a felmondás lehetőségére és a felmondás elmaradásának a következményére. A figyelmeztetés elmaradása esetén a szerződés az eredeti tartalommal marad hatályban.
- b) Ha a biztosított (szerződő) a módosítást nem fogadja el, akkor az arról szóló értesítést követően – a biztosítási év végére (utolsó napjára), azt legalább 30 nappal megelőzően – **írásban** felmondhatja a szerződést. Ha a biztosított (szerződő) nem él felmondási jogával, a szerződés a biztosító által közölt módosítás szerint marad hatályban.

8. A biztosított változás-bejelentési és közlési kötelezettsége

A biztosított (szerződő) a változástól számított **15 napon belül, írásban** köteles bejelenteni, és a szükséges okiratokkal igazolni a biztosítást kezelő hálózati egységnél a biztosítás megkötése után bekövetkezett alábbi változásokat:

A biztosított (szerződő) nevének, lakhelyének (telephelyének), jogi személy vállalkozási formájának, a biztosított gépjármű azonosító adatainak és tulajdonjogának megváltozását, valamint a gépjármű forgalomból történő kivonását.

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

9. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény bekövetkeztekor

- a) A biztosítási eseményt a bekövetkeztétől számított **két munkanapon belül**, illetve ha külföldön történt, a hazaérkezéstől számított két munkanapon belül be kell jelenteni a biztosított lakhelye (székhelye) vagy a káresemény helye szerint területileg illetékes gépjármű-kárrendezési szervnél. Kárbejelentés **telefonon vagy interneten** is tehető.
- b) A kárigény érvényesítésekor a következő iratokat kell a biztosítónál bemutatni:
 - a biztosítási kötvényt és az utolsó díjfizetésről szóló igazolást,
 - a gépjárművezető vezetői engedélyét,
 - a gépjármű forgalmi engedélyét, törzskönyvét (az utóbbit csak a biztosító külön kérésére), továbbá
 - szabálysértési vagy büntetőeljárás esetén a jogerős határozatot vagy ítéletet,
 - minden egyéb olyan okmányt, iratot, igazolást, amely a biztosítási esemény bekövetkezésével kapcsolatos összes körülmény megállapításához, valamint a biztosító fizetési kötelezettsége mértékének meghatározásához szükséges.
- c) Kártérítési szolgáltatás esetén a biztosított a kárfelvételig, legkésőbb azonban a bejelentéstől számított **ötödik** nap elteltéig köteles a sérült gépjárművet változatlan állapotban tartani, illetőleg azon csak akkor és annyiban változtathat, ha az a kárenyhítéshez szükséges. Köteles továbbá a kárt a tőle elvárható módon enyhíteni, és a helyreállítás megkezdése előtt betartani a biztosítónak a kár enyhítése érdekében adott iránymutatásait.

A káreseménnyel összefüggésben indult szabálysértési, illetve büntetőeljárás során hozott határozat önmagában nem bizonyítja a biztosítási esemény bekövetkezését, ezért a biztosító felhívására a biztosított köteles megadni a további szükséges felvilágosításokat, és lehetővé tenni a bejelentés és a felvilágosítás tartalmának esetleges ellenőrzését.

A biztosító kötelezettsége nem áll be, ha a biztosított a fenti bekezdésekben előírt kötelezettségeit nem teljesíti, vagy jelentős tényeket, adatokat, körülményeket elhallgat, illetőleg nem a valóságnak megfelelően ad elő, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenekké válnak.

10. A biztosítási szolgáltatás teljesítése

A biztosító

- kártérítési szolgáltatás esetén 15 napon belül,
- jogvédelmi szolgáltatás esetén 30 napon belül teljesíti a szolgáltatást.

A fenti határidőket az igény elbírálásához szükséges utolsó irat beérkezésének napjától kell számítani.

A biztosított köteles teljes körűen és a valóságnak megfelelően folyamatosan tájékoztatni a biztosítót (és ügyvédjét) a biztosítási eseménnyel kapcsolatos minden lényeges tényről és körülményről, azokról is, amelyekről a biztosítási esemény bejelentését követően szerzett tudomást.

A biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, amennyiben a biztosított a fenti kötelezettségeket nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenekké váltak.

11. A biztosító visszakövetelési joga

Ha a biztosító a jelen szerződés alapján szolgáltatást nyújtott, őt illetik meg azok a jogok, amelyek a biztosítottat (szerződőt) illették meg a kárért felelős személlyel szemben.

Ha a kártérítési szolgáltatás teljesítését követően bizonyosodik be, hogy a biztosított a jelen kiegészítő biztosítás alapján nem volt jogosult a szolgáltatásra, a biztosító a jogalap nélkül felvett kártérítést visszakövetelheti.

12. A szerződés megszűnése

A jelen biztosítás megszűnik

- az alapt biztosítás megszűnésével vagy szüneteltetésével,
- díj nemfizetéssel,
- a kiegészítő biztosítás felmondásával,
- a biztosítási esemény bekövetkezésének lehetetlenné válásával,
- a jelen biztosítással azonos vagy részben azonos fedezetet nyújtó biztosítás létrejöttével.

A díj nemfizetés és a felmondás miatti megszűnésre a gépjármű-felelősségbiztosítás feltételei az irányadók.

A fent felsorolt egyéb esetekben a biztosítási szerződés azon a napon szűnik meg, amikor

- a gépjárműre a biztosítónál érvényben levő gépjárműfelelősségbiztosítási szerződés megszűnt, vagy a szüneteltetése megkezdődött,
- a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált,

- a biztosítónál a jelen kiegészítő biztosítás szolgáltatási körével részben vagy teljesen megegyező szolgáltatást nyújtó biztosítási szerződés jön létre a biztosított gépjárműre.

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

13. Elévülés

A biztosítási szerződésből eredő igények a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított egy év elteltével elévülnek.

A biztosító szolgáltatására vonatkozó rendelkezések:

- I. A kártérítési szolgáltatás feltételei
- II. A jogvédelmi szolgáltatás feltételei

I. A biztosító kártérítési szolgáltatásának feltételei

14. **Biztosított:** a biztosítási kötvényen megjelölt gépjármű tulajdonosa vagy a forgalmi engedélybe bejegyzett üzembentartója.

15. Kártérítési biztosítási esemény

A biztosított gépjárműben, annak alkatrészeiben, tartozékaiban **vétlenül elszenvedett kár**, feltéve, hogy

- a kár gépjárművek üzemeltetése során, a járművek ütközésével keletkezett,
- a károkozó jármű a kötelező felelősségbiztosításról szóló jogszabály alapján gépjárműnek minősül,
- a károkozó gépjárműre Magyarország területén gépjármű-felelősségbiztosítási tevékenységet folytató biztosítótársasággal kötött – a károkozás időpontjában érvényes – kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel rendelkeztek, továbbá
- a kárért kizárólag az okozó gépjármű vezetője a felelős.

A károkozó jármű vezetőjének kizárólagos felelősségét a biztosítottnak kell bizonyítania.

16. Nem tekintendők kártérítési biztosítási eseménynek azok a károk, amelyek:

- személysérüléssel kapcsolatosak,
- a biztosított gépjárműben szállított poggyászban és egyéb vagyontárgyakban keletkeztek,

- felpattanó kő vagy idegen gépjárműről lehulló (leeső) rakomány miatt következtek be (ideértve a szélvédő károkat is),
- járművek ütközése nélkül keletkeztek,
- elemi, tűz- és lopáskárnak vagy idegen személy által okozott rongálásnak minősülnek, valamint a biztosított gépjármű vezetőjének hibájából erednek,
- háborús, polgárháborús eseményekkel, sztrájkokkal, tüntetéssel, bármiféle egyéb tömegmegmozdulással, terrorcselekményekkel közvetlen vagy közvetett okozati összefüggésben állnak,
- verseny vagy más, közönségszórakoztatást szolgáló rendezvényen, valamint az ezekre való felkészülés során keletkeztek, illetve
- sugárzó anyagok és termékek hatására, vagy a sugárzás károsító hatásának megszüntetése céljából tett intézkedések következtében keletkeztek, valamint
- parkoló, elguruló járművel okoztak,
- határbiztosítással rendelkező gépjárművel okoztak,
- olyan gépjárművel okoztak, amely olyan kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel rendelkezett, amit gépjármű-felelősségbiztosítási tevékenységet Magyarország területén nem folytató biztosítótársasággal kötöttek,
- olyan baleset során keletkeztek, melyben az okozó jármű tulajdonosa és vezetője nem ugyanaz a személy (ezen korlátozás céges tulajdonú járművekre és együtt élő hozzátartozókra nem vonatkozik).

17. Kártérítési szolgáltatás

17.1. A biztosító a megsérült gépjárműben, annak alkatrészében, tartozékában keletkezett kárt a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatban alkalmazandó kártérítési szabályok, valamint a biztosított áfa-visszaigénylési jogosultságának figyelembevételével téríti meg az alábbiak szerint:

17.1.1. **A gépjármű káridőponti értékének alapul vételével** térít a biztosító, ha a sérült gépjármű helyreállításának várható költsége, valamint az egyéb járulékos költségek (pl. szállítás, mentés) és az értékcsökkenés összege eléri vagy meghaladja a gépjármű káridőponti értékének és maradványértékének (roncsértékének) különbségét.

A káridőponti érték megállapítása a káresemény napján érvényben lévő belföldi Eurotax katalógusban szereplő eladási árjegyzék (katalógusérték) alapján az értékmódosító tényezők figyelembevételével történik. Katalógusérték hiányában a biztosított gépkocsi műszaki jellemzőit tekintve a hozzá legközelebb álló típus használt és új értékének aránya, valamint a műszaki jellemzők különbözőségének figyelembevételével – az új árból kiindulva – kell katalógusértéket képezni. Belföldi összehasonlító adatok hiányában az új és használt jármű

értékének arányát a német Eurotax katalógusokból kell meghatározni.

17.1.2. Ha a jármű sérülése nem indokolja a káridőponti értéken történő térítést, a biztosító a **helyreállítás számlával igazolt alábbi költségeit** téríti értékemelkedés levonásával:

- a) a helyreállításhoz indokoltan cserélendő alkatrészek, tartozékok anyagköltségét az illetékes vezérképviselőt (ennek hiányában a gyártó) által közzétett kiskereskedelmi (áfás) új áron,
- b) a sérült gépjármű szakszerű javításához indokolt fényezés és korrózióvédelem költségét,
- c) a helyreállításhoz szükséges – a gyári normaidőkkel, illetve az egyengetés, az alkatrészjavítás, valamint a fényezés és a korrózióvédelem technológiailag indokolt időszükségletével számított – munkadíjat.

17.2. A biztosító megtéríti a biztosítási eseménnyel összefüggésben indokoltan végzett autómentés és szállítás költségét.

17.3. Ha a sérült alkatrész vagy tartozék javítható, de azt a helyreállítás során újjal pótolták, a biztosító az ebből eredő többletköltséget nem viseli.

17.4. A biztosítottnál maradó maradványok (roncs, használt alkatrész stb.) forgalmi értékével csökken a biztosító által nyújtott térítés. A biztosító nem köteles átvenni a maradványokat.

17.5. **A biztosító szolgáltatása nem terjed ki:**

- a gépjárműben keletkezett értékcsökkenésre,
- a sérült jármű más járművel történő ideiglenes pótlásával, vagy a gazdaságosan nem javítható jármű végleges pótlását szolgáló jármű beszerzésével kapcsolatos járulékos költségekre,
- a gépjármű helyreállításával, pótlásával kapcsolatban szükségessé váló – forgalomba helyezés előtti – járulékos költségekre (pl. a vizsgáztatás, a tulajdonosváltással kapcsolatos eredetiségvizsgálat és a nyilvántartásba vétel költsége stb.),
- a gépjárműhasználat kiesése miatt felmerült károokra (pl. elmaradt haszon stb.),
- a biztosított gépjármű, alkatrész és tartozék árában, valamint a kapcsolódó szolgáltatások (javítás, autómentés) díjában foglalt áfára, ha azt a károsult jogosult az adójából levonni, illetve visszaigényelni,
- a devizakülföldi személy tulajdonában lévő gépjármű káridőponti értékében foglalt vám- és adóterhek azon részére, amelyek megfizetése alól a biztosított felmentést kapott,
- a külföldről egyedileg beszerzett alkatrész vagy tartozék szállítási költségére, és a beszerzéssel kapcsolatos egyéb járulékos költségekre,

- a kárrendezési eljárás során felmerülő ügyvédi munkadíjra.

18. Kárrendezési tanácsadás

A biztosító a biztosított kérésére a felelősségi károk rendezésének általános előírásairól és az ügyintézés módjáról adott tájékoztatással köteles elősegíteni a biztosított (szerződő) jogainak érvényesítését.

19. A biztosító és a károkozó felelősségbiztosítójának ellenőrzési jogosultsága

A biztosító jogosult a sérült gépjárművet megsemlélni, szükség esetén pótszemlét tartani, és a sérülésről kár-felvételi jegyzőkönyvet felvenni. A biztosítottnak lehetővé kell tennie, hogy a sérültgépjárművet a károkozó felelősségbiztosítója is megsemlélje, ha erre igényt tart. A gépjármű szemlemegtartásáról a biztosítottnak értesítenie kell a biztosítót.

20. A károkozó felelősségbiztosítójának értesítése, káriratok továbbítása

Ha a kár a jelen kiegészítő biztosítás alapján biztosítási esemény, a biztosító **értesíti** a károkozó felelősségbiztosítóját, továbbá a nála fellelhető és a felelősségi kár rendezéséhez szükséges valamennyi iratot **megküldi** az illetékes biztosítótársaság részére.

Ha a káresemény nem minősül biztosítási eseménynek, a biztosító a **biztosított (szerződő) kérésére átveszi** a kárbejelentést, elvégzi a kárfelvételt, majd a káriratokat az illetékes biztosítótársasághoz továbbítja.

II. A biztosító jogvédelmi szolgáltatásának feltételei

21. Biztosított: a biztosítási kötvényen megjelölt gépjármű tulajdonosa vagy a forgalmi engedélybe bejegyzett üzembentartója, illetve vezetője.

22. Jogvédelmi biztosítási esemény

A biztosítottnak az ajánlaton megjelölt forgalmi rendszámú gépjármű üzemeltetésével összefüggésben – a szerződés hatálya alatt és a 4.2. pontban felsorolt országok területén – bekövetkezett kára, ha a baleset időpontjában a károkozónak megjelölt gépjármű rendelkezett ezen országok valamelyikének területén működő biztosítótársasággal kötött kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási

szerződéssel, és a jogi érdekvédelemre is ezekben az országokban kerül sor.

A jogvédelmi szolgáltatás nem terjed ki azokra az esetekre, ha:

- az érvényesíteni kívánt kártérítési igény nem haladja meg az 50 000 Ft-ot,
- a biztosított kártérítési igényét akár közvetlenül, akár a biztosító szerződéses partnerén, illetve a káresemény helyének országában működő nemzeti irodán keresztül az Allianz Hungária Zrt-vel szemben kívánja érvényesíteni.

23. Jogvédelmi szolgáltatás

A biztosító jogvédelmi szolgáltatásként a biztosított részére segítségnyújtási és költségviselési szolgáltatást nyújt.

23.1. Segítségnyújtási szolgáltatás

23.1.1. Ezen szolgáltatás keretében a biztosító

- költségtérítés nélkül kárfelvételt és kárszámítást végez,
- a biztosított személyi sérülése esetén költségtérítés nélkül orvosszakértői véleményt készítet,
- a kárbejelentés alapján megállapítja a kárért felelős személy kilétét, illetve – ha van ilyen – annak felelősségbiztosítóját, és a biztosítási esemény időpontjában érvényes felelősségbiztosítási fedezet meglétét,
- összeállítja a megalapozott kártérítési igényt és angol, német vagy francia nyelvre lefordítva megküldi a kárért felelős személynek vagy felelősségbiztosítójának,
- a kárigény továbbításától számított 90 napon belül – három alkalommal – írásban felszólítja a károkozót vagy annak felelősségbiztosítóját a teljesítésre,
- a kárigénnyel kapcsolatban érkező leveleket a biztosítottnak továbbítja, tájékoztatja őt a leveleknek a kártérítési igény jogalapját és összegszerűségét érintő lényeges tartalmáról, különösen a kármegosztási javaslatról, az egyezségi ajánlatról, a kártérítési igény elbíráláshoz szükséges további iratok, bizonyítékok benyújtásának szükségességéről.

23.1.2. Jogi képviselő lehetősége

- Ha a kárigénnyel kapcsolatos intézkedések 90 napon belül nem vezetnek eredményre, a biztosító értesítését követően a biztosított kérheti a kártérítési igényének további érvényesítését. Ebben az esetben a biztosító javaslatot tesz az eljáró ügyvéd személyére, de azt a biztosított nem köteles elfogadni.
- A biztosított szabadon megválaszthatja jogi képviselőjét az eljáró bíróság vagy más hatóság székhelye szerinti országban működő ügyvédek közül. A biztosított

ebben az esetben köteles az ügyvéd megbízásától számított 3 munkanapon belül a megbízott ügyvéd nevét és székhelyét a biztosítónak írásban bejelenteni, és az ügyvéd részére adott meghatalmazás másolatát a biztosítónak megküldeni.

- A biztosító az általa ajánlott ügyvédnek ad megbízást a biztosított nevében, ha a biztosított az ajánlott ügyvéd személyére vonatkozó javaslat kézhezvételétől számított 8 napon belül nem nyilatkozik, vagy nem nevez meg másik ügyvédet, illetve az általa megnevezett ügyvédet a további igényérvényesítésre vonatkozó szándékának közlésétől számított 30 napon belül nem bízta meg.
- A biztosító saját számláján fogadja a biztosított részére átutalt kártérítési összegeket, és azokat a megérkezésük napján a Magyar Külkereskedelmi Bank Rt.-nél érvényes vételi árfolyamon, forintban, a megérkezéstől számított 8 napon belül a biztosítottnak vagy megbízottjának továbbítja.

23.2.1. A biztosított képvisellete

- A biztosított képviselétet ügyvéd bevonásáig teljes körűen a biztosító látja el.
- A biztosított képviselétében eljáró ügyvéd – a megbízó személyétől függetlenül – a biztosítottal áll jogviszonyban.
- A biztosított kérésére a biztosító kapcsolatot tart az ügyvéddel, folyamatosan tájékoztatja a biztosítottat, és közreműködik a közlések angol, német vagy francia nyelven történő továbbításában.

23.2. Költségviselési szolgáltatás

23.2.1. Ezen szolgáltatás keretében a biztosító a biztosított jogi érdekének képviseléséhez szükséges alábbi költségeket téríti meg **káreseményenként** legfeljebb 500 000 Ft összeghatárig:

- a biztosítottat képviselő ügyvéd költségei a biztosítási esemény bekövetkezésének helye szerinti országban szokásos és általában elfogadott ügyvédi díjszabás figyelembevételével, a biztosított nevére kiállított számla ellenében,
- a biztosított által fizetendő, illetve megelőlegezendő illetékek, bíróság vagy hatóság által igénybe vett szakértők, tolmácsok díja, bírósági, hatósági eljárás díja, a tanúnak járó költségtérítés,
- a biztosított utazási és szállásköltsége, ha a folyamatban levő bírósági, hatósági eljárásban a biztosított személyes megjelenése kötelező, és ezt a biztosított hatósági okirattal igazolja (Az utazást és az elszállásolást a biztosító szervezi meg. Ha a biztosított a lehetőséggel nem él, akkor ezek a költségek a biztosítottat terhelik),
- polgári perben az ellenfél költségei, ha a biztosítottat azok megfizetésére kötelezték.

23.2.2. A költségviselési szolgáltatás nem terjed ki:

- a biztosítottal vagy jogi képviselőjével szemben rosszhiszemű pervitel vagy mulasztás miatt kiszabott bírság összegére, illetve az ilyen magatartás miatt keletkezett többletköltségre, továbbá
- azokra a költségekre, amelyeket a peres eljárásban a pernyertes biztosított részére az ellenérdekű fél közvetlenül megfizetett, még mielőtt azokat a biztosító megelőlegezte volna.

24. Az igényérvényesítés esélyeinek vizsgálata, eljárás véleményeltérés esetén

- a) A biztosító bármikor vizsgálhatja az igényérvényesítés várható sikerét.
A kárbejelentéstől, illetve a döntést megalapozó iratok, bizonyítékok átvételétől számított 10 munkanapon belül írásban köteles tájékoztatni a biztosítottat az igényérvényesítés várható sikerére vonatkozóan.
- b) Ha a biztosító a rendelkezésére álló információk értékelése során arra a következtetésre jut, hogy nincs kilátás az igényérvényesítés sikerére, akkor jogában áll megtagadni a biztosítási szolgáltatás teljesítését.
- c) A biztosítási szolgáltatás teljesítésének megtagadásakor a biztosító az okot írásban közli a biztosítottal, és tájékoztatja a véleményeltérés esetén őt megillető jogokról. Az addig felmerült költségeket a biztosító viseli.
- d) Ha a biztosított nem ért egyet a biztosító döntésével, a tájékoztatás kézhezvételétől számított 15 napon belül egyeztetőbizottság felállítását kérheti.
 - Az egyeztetőbizottság tagjai: a biztosított által szabadon megválasztott magyarországi ügyvéd, a biztosító jogi képviselője, valamint az előző két tag által választott elnök.
 - Az egyeztetőbizottság az érdekegyeztetés iránti kérelemnek a biztosítóhoz történő beérkezésétől számított 5 munkanapon belül köteles írásbeli döntést hozni arról, hogy várható-e siker az igényérvényesítéstől. Az egyeztetőbizottság döntéseit szótöbbséggel hozza; az egyeztetőbizottság döntése mind a biztosítóra, mind a biztosítottra kötelező, a döntés ellen jogorvoslatnak helye nincs.
 - Az egyeztetőbizottság működéséért az általa elbírált kártérítési igény tőkeösszegének 0,5%-át, de legfeljebb 60 000 Ft-ot számíthat fel, mely összeg a bizottság tagjai között egyenlő arányban oszlik meg.
 - Az egyeztetőbizottság működésének költségeit a biztosító és a biztosított az alábbiak szerint viselik:
 - Ha az egyeztetőbizottság a biztosítótól eltérően dönt az igényérvényesítés várható sikere kérdésében, a bizottság működésével kapcsolatban felmerült költségeket a biztosító viseli.

- Ha az egyeztetőbizottság megítélése szerint a biztosító az igényérvényesítés várható sikere kérdésében helyes döntést hozott, a bizottság működésével kapcsolatban felmerült költségeket a biztosított és a biztosító egyenlő arányban, közösen viseli.

25. Eljárás érdek-összeütközés esetén

A biztosító köteles haladéktalanul értesíteni a biztosítottat arról, ha a jelen feltételek szerinti biztosítási eseményhez kapcsolódóan a biztosítóval ellenérdekű fél részére is szolgáltatást kell nyújtania.

Ilyen esetekben a biztosított

- szabadon választhat jogi képviselőt, és
- tájékoztatási kötelezettség csak megbízott ügyvédje irányában terheli.

26. A perköltség-követelés engedményezése

A biztosított köteles a biztosítóra engedményezni a harmadik személyekkel szemben fennálló olyan perköltség-igényét, amelyet a biztosító a jogvédelmi szolgáltatása során részére megelőlegezett.

27 A biztosított kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettsége

A biztosított köteles a költségek növekedését a tőle elvárható módon és gondossággal elkerülni, illetve enyhíteni. Ennek körében köteles, különösen a teljesítéshez szükséges számlákat és okiratokat időben átadni, a biztosító állásfoglalását kérni az igényérvényesítés módjának kérdésében.

A **biztosító mentesül** azon károk, illetve költségek megtérítése alól, amelyek azért keletkeztek, mert a biztosított a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettségének nem tett eleget. Ha a biztosított a bírósági igényérvényesítéssel kapcsolatos egyeztetési kötelezettségét elmulasztja, a biztosító a peresztés költségeit nem viseli.

28. Eltérés a szokásos szerződési gyakorlattól

A biztosító jelen kiegészítő biztosításának kártérítési szolgáltatása, korábbi termékkel ellentétben, kiterjed a Magyarország területén bekövetkezett biztosítási eseményekre, nem vonatkozik azonban a külföldön bekövetkezettekre. A jogvédelmi szolgáltatás területi hatálya nem terjed ki Törökországra.

A biztosító bűncselekmény és szabálysértés kapcsán nem nyújt jogvédelmi szolgáltatást.

29. Biztosító szolgáltatása teljesítéséhez szükséges további feltételek

A kötelező gépjármű felelősségbiztosítási, valamint a felelősségbiztosításhoz kötött kiegészítő biztosítási szolgáltatás szerződési feltételei – A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) 96. §-a alapján – az alábbi rendelkezésekkel egészülnek ki.

29.1. A biztosító a szolgáltatásának teljesítése érdekében a felmerült károk és költségek igazolása céljából az alábbi dokumentumok bemutatását vagy átadását kérheti az egyes biztosítások szerződési feltételeiben meghatározott esetekben.

29.1.1. **Kötelező gépjármű-felelősségbiztosításon alapuló kárrendezés esetében** a biztosító részére be kell benyújtani:

A biztosított (károkozó), és a károsult azon dokumentumait, amelyek a kártérítési felelősség megállapításához szükségesek (felelősség kizárását, elismerését alátámasztó vagy a felelősséget vitató nyilatkozatok, illetve dokumentumok, a felelősségre vonatkozó hatósági határozatok, igazolások).

29.1.2. Kötelező gépjármű-felelősségbiztosításhoz kötött kiegészítő biztosításon alapuló szolgáltatás nyújtása esetén a biztosító részére át kell adni:

- a **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 szolgáltatása korlátozását alátámasztó iratokat** (számlák, árajánlatok, szerződések, egyéb igazolások),
- a kár helyreállítására vonatkozó árajánlatot, a helyreállítás költségét igazoló számlát,
- a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges nyilatkozatokat, igazolásokat, okiratokat,
- 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),

- autómentés, szállítás, tárolás költségeinek igazolását,
- a biztosító mentesülését eredményező, illetve a szolgáltatását kizáró körülmények felmerülése esetén az ezzel összefüggő okiratokat és dokumentumokat,
- a közlési és változás-bejelentés körébe tartozó azon igazoló okiratokat és dokumentumokat, amelyek a biztosítási esemény bekövetkezését, illetve a szolgáltatás mértékét érintik,
- a biztosított kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettségének betartását és költségeit igazoló dokumentumokat,
- az egyes biztosítások szerződési feltételeiben a biztosítási esemény sajátosságaira tekintettel előírt okiratokat és/vagy okiratnak nem minősülő dokumentumokat.

29. 2. Jelen kiegészítésben felsorolt dokumentumok és okiratok benyújtásának kötelezettsége nem érinti a biztosítottak a jogát, hogy a – bizonyítás általános szabályai szerint – a biztosítóval együttműködve a károkat és költségeket más módon is igazolhassa.

29. 3. A szerződésekre nem vonatkoznak a szerződési feltételek azon rendelkezései, melyek a szolgáltatás teljesítésének az esedékességét a káresemény tekintetében indult büntető vagy szabálysértési eljárás jogerős befejezésétől teszik függővé.

29. 4. 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.

29. 5. A kiegészítő biztosítások azon szerződési feltételei, amelyeket a jelen záradék nem érint, és a 2003. évi LX. törvény (Bit.) 96. § (8) bekezdésével nem ellentétesek, változatlanul érvényben maradnak.

30. A személyes adatok kezelése

Személyes adat az olyan adat, adatból levonható következtetés, amely kapcsolatba hozható egy meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett).

A biztosító személyes adatokat a biztosítási szerződés létrejöttével, nyilvántartásával és a biztosítási szolgáltatás teljesítésével összefüggésben kezel. E **célok**kal összefüggésben a biztosító a tudomására jutott adatokat a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003.

évi LX. törvény (a továbbiakban: új Bit.) értelmében az érintett külön hozzájárulása nélkül kezelheti. Ez a felhatalmazás kizárólag azokra személyes adatokra vonatkozik, amelyek nem minősülnek különleges adatnak.

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

A különleges adatok kezelésére vonatkozó írásos hozzájárulását az ügyfél a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 3. §-ának (7) bekezdése értelmében a szerződés keretei között is megteheti. Az e rendelkezés alapján megadható **hozzájárulást** az Ajánlat/módosítási javaslat/adatközlő tartalmazza.

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

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

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

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

A biztosító az érintett személyes (és különleges) adatait, továbbá biztosítási titoknak minősülő adatait kizárólag

az érintettől vagy annak törvényes képviselőjétől kapott írásos hozzájárulás alapján **továbbbíthatja** harmadik személynek, kivéve, ha az adattovábbítás az új Bit. által felsorolt szervezetek számára jogszabály alapján végzett megkeresés vagy kötelező adatszolgáltatás teljesítése során történik.

Az új Bit. által meghatározott szervezetek felsorolását a jelen általános szerződési feltételekhez tartozó ügyféltájékoztató tartalmazza.

Tekintettel arra, hogy az Avtv. 3. §-ának (7) bekezdése értelmében a biztosítási szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell azt, hogy az érintett aláírásával hozzájárul különleges adatainak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerinti kezeléséhez, az e rendelkezés alapján megadott **hozzájárulást** az Ajánlat/módosítási javaslat/adatközlő tartalmazza.

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

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

Az érintett kérelmére a biztosító tájékoztatást ad:

- a) az általa kezelt adatokról, illetve
- b) a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról,
- c) az adatkezelés céljáról,
- d) az adatkezelés jogalapjáról,

e) az adatkezelés időtartamáról,

f) az adatfeldolgozó

- nevéről,
 - címéről (székhelyéről),
 - adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről,
- továbbá arról, hogy

g) kik és milyen célból kapják meg vagy kaphatják meg az adatokat.

Az adatvédelmi kérdésekben történő tájékoztatás iránti kérelmeket a biztosító székhelyére, a biztosító adatvédelmi felelőséhez (Fax: 301-6052; Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán Krt. 48-52., Stratégiai és Általános Igazgatás Divízió, Compliance osztály) kérjük eljuttatni.

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

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

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

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

Az érintett jogellenes adatkezelés esetén élhet tiltakozási jogával, illetve bírósághoz is fordulhat.

Allianz Hungária Zrt.