

Kiegészítő
életbiztosítás

www.allianz.hu

**Jogi személyek, jogi személynek nem minősülő gazdálkodók
vagy egyéb szervezetek által több gépjárműre vonatkozó
felelősségbiztosításhoz vagy keret casco biztosításhoz köthető
kiegészítő életbiztosítás**

Ügyfél-tájékoztató

Tisztelt leendő Partnerünk!

Engedje meg, hogy néhány szóban bemutassuk a jogi személyek, jogi személynek nem minősülő gazdálkodók vagy egyéb szervezetek által több gépjárműre vonatkozó felelősségbiztosításhoz vagy a keret casco biztosításhoz (a továbbiakban: alapbiztosítás) köthető kiegészítő életbiztosítási termékünket.

Ez a tájékoztató, amelyet most a kezében tart, nem helyettesíti a biztosítási feltételeket, pusztán az Ön bővebb előzetes informálását szolgálja.

A kiegészítő életbiztosítást az alapbiztosítás szerződőjével azonos jogi személy, jogi személynek nem minősülő gazdálkodó, vagy egyéb szervezet kötheti meg.

A kiegészítő életbiztosítás a gépjármű utasainak és vezetőjének életbiztosítási védelmén túl baleset-biztosítási fedezetet is nyújt. A termék három kockázati (két baleseti és egy életbiztosítási) elemből, a baleseti halálra, a baleseti eredetű maradandó egészségkárosodásra, illetve a kockázati életbiztosításra vonatkozó elemből épül fel.

A biztosítási esemény

A kiegészítő életbiztosítás feltételei alapján társaságunk az alábbi biztosítási események bekövetkezte esetén nyújt szolgáltatást:

- A biztosított(ak)nak az alapbiztosítási szerződéssel biztosított gépjármű üzemeltetése közben, a kockázatviselési időszak alatt bármely okból bekövetkezett halála
- A biztosított(ak)nak az alapbiztosítási szerződéssel biztosított gépjármű üzemeltetése közben bekövetkezett balesetből eredő
 - halála,
 - 10%-ot meghaladó mértékű maradandó egészségkárosodása.

A gépjármű üzemeltetése közben bekövetkezett halálnak a gépjárműben történő utazás vagy annak vezetése során bekövetkezett bármely okú halál minősül.

A gépjármű üzemeltetése közben történt balesetnek a gépjárműben történő utazás vagy annak vezetése során, a biztosított akaratán kívül hirtelen fellépő olyan külső behatás minősül, amelynek következtében a biztosított legkésőbb egy éven belül meghal, vagy legkésőbb két éven belül maradandó egészségkárosodása alakul ki, azzal a kikötéssel, hogy a biztosítási eseményhez vezető balesetnek a kockázatviselési időszakban kell bekövetkeznie. A gépjárműbe történő be- és gépjárműből történő

kiszállás alatt, valamint a gépjármű parkolása közben bekövetkezett baleset nem minősül biztosítási eseménynek.

A biztosítási szolgáltatás

Társaságunk a szerződési feltételekben foglalt biztosítási események bekövetkezte esetén a következő egyösszegű szolgáltatásokat nyújtja:

- Bármely okból bekövetkezett halál esetén 100 000 Ft egységnyi összegnek a szerződésben rögzített egységsszámmal szorzott összegét (rögzített biztosítási összeg),

A megadott egységnyi összeg (100 000 Ft) 1 egységnek tekintendő, mely a szerződő választásától függően többszörözhető. Az egységnyi összeg annyi szorosára nő, ahány egységre a biztosítást megkötik. A megszorított összeget rögzített biztosítási összegnek nevezzük.

Társaságunk a szerződés megkötésekor minimális és maximális egységsszámot határoz meg.

- Baleseti eredetű halál esetén: 500 000 Ft-ot (rögzített biztosítási összeget);
- Baleseti eredetű, maradandó teljes, 100%-os egészségkárosodás esetén: 1 000 000 Ft-ot (rögzített biztosítási összeget);
- Baleseti eredetű, 10%-ot meghaladó mértékű maradandó egészségkárosodás esetén a teljes (100%-os) rokkantságra érvényes rögzített biztosítási összegnek az egészségkárosodás mértékével arányos részét.

A baleset-biztosítási szolgáltatások nem többszörözhetőek.

A baleset-biztosítási elemek vonatkozásában, ha a baleset időpontjában a biztosított gépjárműben a hatóságilag engedélyezetttnél többen utaztak, társaságunk a biztosítottat a feltételek alapján egyébként megillető biztosítási szolgáltatást olyan arányban téríti meg, ahogyan a biztosítottként meghatározott személyek száma közül a legmagasabb aránylik a ténylegesen utazó személyek számához.

Tekintettel arra, hogy a biztosítási termék kockázati, és nem befektetési jellegű életbiztosítási kockázatot tartalmaz, a biztosító nem vállal tőke-, illetve hozamgaranciát.

A biztosítási esemény bejelentése és a biztosító teljesítése

A biztosítási eseményt a bekövetkeztétől számított 8 munkanapon belül be kell jelenteni a biztosítónak.

A biztosító részére a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükséges dokumentumokat be kell mutatni. A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok listáját a szerződési feltételek részletesen tartalmazzák.

A biztosítási szolgáltatások teljesítésének módja és ideje

Társaságunk a biztosítási összeget a szolgáltatás iránti igény igazolásához szükséges utolsó irat kézhezvételét követő 15 napon belül fizeti ki. Ha a maradandó egészségkárosodás mértéke a kárbejelentéstől számított 6 hónapon belül nem állapítható meg véglegesen, akkor a biztosító az orvos szakértője által vélelmezett, várható végleges egészségkárosodás mértékének megfelelő biztosítási összeg 50%-át a biztosított írásbeli kérelmére előlegként folyósítja. A maradandó egészségkárosodás mértékének megfelelő biztosítási összeget az előlegként esetleg már korábban kifizetett biztosítási összeg levonása után a maradandó egészségkárosodás mértékének megállapításától számított 15 napon belül folyósítja.

A biztosítás területi és időbeli hatálya

Társaságunk kockázatviselése kiterjed a biztosítás hatálya alatt a világon bárhol, bármikor bekövetkező biztosítási eseményekre.

A biztosítási szerződés létrejötte

A szerződés úgy jön létre, hogy a szerződő ajánlatot tesz, amelyet társaságunk elbírál.

Döntésünket az ajánlat átadásától számított 15 napon belül kell meghoznunk. Ha a rendelkezésünkre álló kockázatelbírálási határidőn belül nem nyilatkozunk, az az ajánlat hallgatólagos elfogadását jelenti. Az ajánlat elfogadása esetén a biztosító kötvényt állít ki.

A biztosítás tartama, a díjfizetési tartam, a biztosítási időszak és a biztosítási évforduló

A kiegészítő életbiztosítás határozatlan tartamú. A kiegészítő életbiztosítás biztosítási időszaka és évfordulója megegyezik az alapbiztosításával. A díjfizetési tartam kezdete a kockázatviselés kezdetével azonos. A biztosítót a díjfizetési tartam kezdetétől illeti meg a biztosítási díj.

A kockázatviselés kezdete

Az alapbiztosítással biztosított egyes (gép)járművek tekintetében a kiegészítő életbiztosítás kockázatviselési kezdete megegyezik az alapbiztosításával, azzal a feltétellel, hogy az legkorábban a kiegészítő életbiztosítás hatálybalépésével kezdődik meg. Ha a kiegészítő életbiz-

tosítás hatálya alatt az alapbiztosítás korábban nem biztosított (gép)járművekre is kiterjed, akkor e (gép)járművek tekintetében a kiegészítő életbiztosítás kockázatviselési kezdete megegyezik az alapbiztosításával.

A biztosítási szerződés hatálybalépése

A biztosítás – ellenkező megállapodás hiányában – azonnal, az ajánlat aláírásának időpontjában lép hatályba.

A biztosítási díj

A díjfizetés módja és gyakorisága megegyezik az alapszerződésével. A biztosítási díj negyedéves, féléves vagy éves rendszerességgel fizethető. Ha a díjfizetés nem éves gyakoriságú, pótlékkal állapítjuk meg a díjat.

A kiegészítő életbiztosítás díjfizetése (első biztosítási díj, minden későbbi biztosítási díj) megegyezik az alapbiztosításával.

Mentesülések

Társaságunk mentesül a bármely okú haláleseti életbiztosítási szolgáltatás kötelezettsége alól, ha a biztosított halála

- a) a kedvezményezett vagy kedvezményezett nevezés hiányában a biztosított örököse szándékos magatartásának a következménye,
- b) a biztosított (szerződő) szándékosan elkövetett, súlyos bűncselekménye folytán vagy azzal összefüggésben, vagy
- c) a szerződés létrejöttét követő 2 éven belül elkövetett öngyilkosság miatt következett be.

Társaságunk a balesetből eredő haláleseti, illetve rokkantsági baleset-biztosítási szolgáltatás kötelezettsége alól akkor mentesül,

- a) ha a biztosított halála a kedvezményezett vagy kedvezményezett nevezés hiányában a biztosított örököse szándékos magatartásának a következménye,
- b) ha a biztosítási esemény a biztosított olyan balesetével függ össze, amelyet jogellenesen a biztosított, a szerződő vagy a szerződővel, illetőleg a biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozó szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozott.

Alkalmazott kizárások

Társaságunk nem teljesít élet- és balesetbiztosítási szolgáltatást akkor, ha a biztosítási esemény a biztosítottnak

- a) harci eseményekkel, háborús vagy polgárháborús cselekményekkel, felkeléssel, lázadással, zavargással, sztrájkokkal, tüntetéssel, bármiféle egyéb tömegmozdulással, vagy terrorcselekményekkel közvetlen vagy közvetett okozati összefüggésben, valamint
- b) atommag szerkezeti módosulása, illetőleg radioaktív

sugárzás vagy egyéb ionizáló sugárforrás hatása miatt (ha azt nem terápiás célból alkalmazták) következett be.

Társaságunk nem teljesít baleset-biztosítási szolgáltatást a gépjármű utasának minősülő biztosítottra vonatkozóan akkor sem, ha a biztosítási eseményt a gépjármű utasaként biztosított személy

- a) súlyosan ittas (2,5 ezreléket meghaladó alkoholos befolyásoltság) vagy kábító-, illetve bódítószerek hatása alatti állapotával,
- b) elme- vagy tudatzavarával, bármilyen okú eszméletvesztésével, illetve öngyilkosságával vagy annak kísérletével

közvetlen okozati összefüggésben maga idézte elő.

Társaságunk baleset-biztosítási szolgáltatási kötelezettsége abban az esetben sem áll fenn a gépjárművet vezető biztosítottal kapcsolatban, ha a biztosítási esemény a gépjárművet vezető biztosított

- a) orvosi javaslat nélküli vagy nem az előírt adagolásban való gyógyszereszedése miatt,
- b) ittas (0,8 ezreléket elérő alkoholos befolyásoltság, illetve 0,5 mg/l értéket meghaladó légalkoholszint) vagy kábító-, illetve bódítószerek hatása alatti állapota miatt,
- c) elme- vagy tudatzavarával, bármilyen okú eszméletvesztésével, illetve öngyilkosságával vagy annak kísérletével okozati összefüggésben,
- d) jogosítvány vagy érvényes forgalmi engedély nélküli gépjárművezetése miatt

következett be, feltéve, hogy a gépjárművet vezető biztosított a fentiek elkövetése mellett a közúti közlekedés rendjének egyéb más (pl. az előzésre, a sebesség megválasztására stb. vonatkozó) szabályát is megsértette, és ez okozati összefüggésben van a bekövetkezett balesettel.

Társaságunk kockázatviselése nem terjed ki

- a) a baleset előtt már maradandóan károsodott, nem ép szervekre és testrészekre,
- b) a gépjárművet eltulajdonítóra, illetőleg azt önkényesen elvevőre és az általuk szállított személyekre.

Nem minősül kizárási, illetőleg a biztosítási szolgáltatás alóli mentesülési oknak a gépjárművezetői engedély nélküli vezetés, ha

- a) a biztosított (szerződő) természetes személy vagy hozzátartozója, továbbá a gépjármű-vezetői képzésre, vizsgáztatásra használt gépjárművet vezető személy nem rendelkezett gépjármű-vezetői engedéllyel, de a baleset az engedély megszerzése érdekében folytatott gyakorlás (vizsga) során következett be, feltéve, hogy a gépjárművezetés (vizsga) hatósági engedéllyel rendelkező oktató (vizsgáztató) jelenlétében történt;
- b) a gépjárművet az elmulasztott orvosi vizsgálat miatt lejárt vezetői engedéllyel vezették, de azt a biztosítási

esemény után 30 napon belül, változatlan feltételekkel meghosszabbították. Az orvosi vizsgálat alóli indokolt akadályoztatás (pl. személysérülés, kórházi ápolás stb.) esetén e 30 napos határidőt az akadály megszűnésétől kell számítani.

A szerződés módosulásának esete

A biztosítási évfordulótól kezdődően a biztosító a korábban fizetett díjhoz képest új díjat állapíthat meg. Abban az esetben, ha – az azonos biztosítási szolgáltatást tartalmazó szerződések alapján – a teljesített szolgáltatások összege tartósan (két egymást követő naptári évben) meghaladja azt az összeget, amellyel társaságunk a biztosítási díj megállapításakor a termék díjkalkulációjában előre számolt, a biztosító az egyes konkrét szerződésekre vonatkozóan – a következő biztosítási évforduló első napjától – módosíthatja a fizetendő díj mértékét anélkül, hogy a biztosítási szolgáltatás mértéke változna. A díjmódosításról a biztosítási évforduló előtt legalább 60 nappal írásban értesítjük a szerződőt. Ha a szerződő az értesítésben foglalt díjat nem fogadja el, a biztosítási évfordulóra – 30 napos felmondási idővel – írásban felmondhatja a szerződést.

A szerződés megszűnése

Az alapbiztosítási szerződés bármely okból történő megszűnésével az életbiztosítás is megszűnik. A díjnemfizetés miatt történő megszűnésének esetei megegyeznek az alapbiztosításával. A kiegészítő életbiztosítási szerződés megszűnésével a biztosító kockázatviselése is megszűnik.

A kiegészítő életbiztosítás azon gépjárművek tekintetében is megszűnik, melyekre a gépjármű-biztosítás, mint alapbiztosítás érdekmúlás miatt (pl. gépjármű megsemmisülése, eladása, ellopása, garanciális cseréje stb.) megszűnt.

A szerződő a kiegészítő életbiztosítást – az alapszerződés fenntartása mellett – a biztosítási évfordulóra írásban külön is felmondhatja, a felmondási idő 30 nap. A felmondással társaságunk kockázatviselése a biztosítási évfordulón szűnik meg.

A biztosításnak nincsenek maradékjogai, azaz a szerződésnek nincs visszavásárlási értéke és díjnemfizetés miatti díjmentesítésre sincs lehetőség.

A biztosítási titokról és a biztosítási titoknak minősülő adatok továbbíthatóságáról

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) értelmében a biztosítót és ügynökét titoktartási kötelezettség terheli minden olyan rendelkezésre álló adat tekintetében, amely ügyfeleinek személyi

körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy társaságunkkal kötött szerződéseire vonatkozik. A biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosító csak akkor adhat ki harmadik személynek, ha

- a biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad, vagy;
- a törvény alapján nem áll fenn titoktartási kötelezettség.

A titoktartási kötelezettség a Bit. 157. § értelmében bizonyos szervezetek esetében nem áll fenn. E szervezeteknek a biztosító az ügyfelek adatait adott esetekben továbbíthatja az ügyfelek erre vonatkozó írásos hozzájárulása nélkül is. E szervezetek a következők:

- a feladatkörében eljáró Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete;
- a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozóhatóság és ügyészség;
- büntetőügyben, polgári ügyben, valamint a csődeljárás, illetve a felszámolási eljárás ügyében eljáró bíróság, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtó;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyző;
- adóügyben az adóhatóság, ha annak felhívására a biztosítót törvényben meghatározott körben nyilatkoztatni kötelezettség, illetve, ha a biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről szóló törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálat;
- a verseny-felügyeleti feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatal;
- a feladatkörében eljáró gyámhatóság;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglalt egészségügyi hatóság;
- a külön törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információ gyűjtésre felhatalmazott szerv;
- a viszontbiztosító, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítók;
- az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében az átvető biztosító;
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végző;

ha a fent felsorolt személyek vagy szervek írásbeli megkereséssel fordulnak a biztosítóhoz, mely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját. A cél és a jogalap igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés megjelölése is. A biztosítási titoktartási kötelezettség az eljárás keretein kívül a fent felsorolt szervek alkalmazottaira is kiterjed.

A biztosító a nyomozó hatóság, a nemzetbiztonsági szolgálat, valamint az ügyészség írásbeli megkeresése esetén

akkor is köteles haladéktalanul tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet kábítószerrel való visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbanószerrel való visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerral való visszaéléssel pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekményével van összefüggésben.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a biztosító az Európai Unió által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.

A biztosító a nyomozó hatóságot a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyészi jóváhagyást nélkülöző megkeresésére is köteles tájékoztatni az által kezelt az adott üggyel összefüggő biztosítási titoknak minősülő adatokról.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben sem, 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, amennyiben a megkeresés tartalmazza a külföldi adatkérő által aláírt titoktartási záradékot.

Társaságunk a működésével kapcsolatban tudomására jutott biztosítási titoknak is minősülő üzleti titkot köteles megtartani, azt harmadik személynek nem adhatja ki. Az üzleti titok megtartásának kötelezettsége – a Bit. 157. §-ban felsorolt szerveken túl – nem áll fenn: I. a feladatkörében eljáró

- Magyar Nemzeti Bankkal,
 - Állami Számvevőszékkel,
 - a központi költségvetési pénzeszközök felhasználásának szabályszerűségét és célszerűségét ellenőrző Kormányzati Ellenőrzési Hivatallal,
 - vagyonellenőrrel,
- szemben.

II. az eljárás alapját képező ügyre vonatkozóan a feladatkörében eljáró

- nyomozó hatósággal, ügyészséggel szemben a feljelentés kiegészítése keretében,
- bírósággal szemben az önkormányzati adósságrendezi eljárás keretében.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a biztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó szervezethez (harmadik országbeli adatkezelő) történő adattovábbítás abban az esetben, ha a biztosító ügyfele (adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, és a harmadik országbeli adatkezelőnél a magyar

jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli adatkezelő székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg, továbbá a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a a Nemzetgazdasági Minisztérium részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása. Az ilyen adatok átadását a biztosító a biztosítási titok védelmére hivatkozva nem tagadhatja meg.

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

Ügyfeleink tájékoztatása céljából ezért az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeinkben kifüggesztjük szerződéses partnereink listáját, akik közreműködnek a biztosítási tevékenység végzésében, s ezáltal személyes és biztosítási adatokat is megismernek. A társaságunk megbízása alapján eljáró cégekről és vállalkozásokról információt kérhet telefonos ügyfélszolgálatunknál is a 06-40-421-421-es telefonszámon.

Ezek a szolgáltatók a biztosítási tevékenységre vonatkozó törvény, valamint az adott szakmára vonatkozó speciális titokvédelmi jogszabályok szerint, továbbá a biztosítótársaságunkkal kötött megbízási szerződések alapján kötelesek a tudomásukra jutott biztosítási titkot időbeli korlátozás nélkül megőrizni, azt harmadik személyeknek nem adhatják át.

Az Allianz Hungária Zrt. panaszkezelési elvei és gyakorlata

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, termékeink minőségét, és elköteleztük magunkat abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeleink elégedettségét. Ehhez panaszaik gyors és hatékony orvoslása is hozzájárul.

- Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető leg-rövidebb 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 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 visszajelzéseihez számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejezhessék élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.

Észrevételeiket, panaszaikat az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Szóban, személyesen: A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján, vagy szerződött partnerénél kollégáink, partnereink meghallgatják, és a panaszt írásban rögzítik. A panasz adatlapról Ön másolati példányt kap. Társaságunk székhelyén Központi Ügyfélszolgálati irodát működtetünk, ahol személyesen is leadhatják panaszukat (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52. – a telefonos ügyfélszolgálaton időpontot is foglalhat).

Telefonon: Telefonos ügyfélszolgálatunk a 06-40-421-421-es számon érhető el.

Faxon: 06-1-269-2080-as számon.

Elektronikus úton: a www.allianz.hu – oldalon keresztül, vagy a biztositopanasz@allianz.hu címen.

Levélben: Levelüket Ügyfeleink a 1368 Budapest, Pf. 191 címre küldhetik, az Ügyfélszolgálati osztály nevére (az Ügyfélszolgálati osztályon belül működik a centralizált panaszkezelés).

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadatai-

ra, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, ügyfélszám, kárszám). Amennyiben nem az Ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a fentiekén túl érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges.

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

Felügyeleti szervünk: **Pénzügyi Szervezetek Állami**

Felügyelete 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

A szerződésből eredő fogyasztói jogvita esetén a **Pénzügyi Békéltető Testület**hez is fordulhat: 1525. Budapest, BKKP, Pf.: 172. vagy választhat bírósági utat.

Néhány szó az Allianz Hungária Zrt.-ről

Társaságunk az Allianz SE-nek, Európa vezető és a világ egyik legnagyobb biztosítócsoportjának a tagja. Az Allianz Hungária Zrt. Magyarország piacvezető biztosítójaként sokéves hazai és nemzetközi tapasztalattal áll ügyfelei rendelkezésére. Társaságunk 1990-től részvénytársasági formában működik.

Székhelyünk: 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 (címe: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.).

A szerződésre vonatkozó adójogszabályok

Tájékoztatjuk, hogy a jogi személyek, jogi személynek nem minősülő gazdálkodók vagy egyéb szervezetek által több gépjárműre vonatkozó felelősségbiztosításhoz vagy keret casco biztosításhoz köthető kiegészítő életbiztosításra a magyar jog rendelkezései az irányadók.

A mindenkor hatályos személyi jövedelemadóról szóló törvény, valamint, ha a társasági és osztalékadóról szóló törvény hatálya alá tartozó vállalkozó szervezet köti meg a biztosítást, akkor a mindenkor hatályos társasági és osztalékadóról szóló törvény.

További információk

További információk telefonszolgálatunktól a 06-40-421-421-es számon kaphatók, valamint honlapunkon a www.allianz.hu címen érhetők el.

Bízunk abban, hogy tájékoztatónk felkeltette érdeklődését termékünk iránt, s így hamarosan Önt is ügyfeleink között üdvözölhetjük.

Budapest, 2011. augusztus 15.

Tisztelettel

Allianz Hungária Zrt.