

[www.allianz.hu](http://www.allianz.hu)

# Csoportos hitelfedezeti személybiztosítás

Ügyfél-tájékoztató

# Ügyfél-tájékoztató a csoportos hitelfedezeti személybiztosításról

## Tisztelt leendő Partnerünk!

Engedje meg, hogy néhány szóban bemutassuk azt a biztosítást, amelyet a hitelintézet, mint szerződő, az Ön részére megkötött. Ebben a biztosításban biztosított a hitelfelvevő magánszemély (adós, vagy adós és adóstárs).

Az ügyfél-tájékoztató, amit Ön most a kezében tart, nem helyettesíti a biztosítási feltételeket, pusztán bővebb előzetes tájékoztatásul szolgál.

### Biztosítási esemény

1. Biztosítási esemény, amelynek bekövetkezte esetén társaságunk szolgáltatást nyújt, a biztosítottnak a biztosítás kockázatviselési ideje alatt
  - bekövetkezett halála,
  - valamint a csoportos biztosítási szerződésben foglaltaktól függően a biztosított (adós vagy adóstárs) balesetből vagy betegségből eredő „D” vagy „E” kategóriás besorolású rokkantsági ellátásra való jogosultságának megszerzése, a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény és e törvény felhatalmazásából megalkotott jogszabályok alapján. A biztosítási esemény bekövetkezésének feltétele, hogy a rokkantsági ellátásra való jogosultságot, valamint az egészségi állapot mértékét a fenti jogszabályokban kijelölt szerv(ek) a baleset, vagy betegség bekövetkeztétől számított két éven belül megállapítja/megállapítják, azzal a kikötéssel, hogy a biztosítási eseményhez vezető baleset, vagy betegségnek is a kockázatviselési időszakban kell bekövetkeznie.

### A biztosítási szolgáltatások

2. A biztosítás kockázatviselési ideje alatt bekövetkező biztosítási esemény esetén társaságunk a bekövetkezés időpontjában érvényes és hatályos hitelszerződés alapján a biztosítási esemény időpontjában fennálló hiteltartozást fizeti ki a kedvezményezettnek.  
A biztosító szolgáltatása nem tartalmazza azon elmaradt törlesztőrészletek megfizetését, amelyek

a biztosítási esemény bekövetkezésének időpontjától számított 3 hónapnál régebben váltak esedékessé. A szolgáltatás maximuma az egyes biztosítottak esetében a hitelszerződésben meghatározott felvett hitel, de legfeljebb 30 millió Ft.

### A biztosítás tartama

3. A biztosítás tartama egy év, amely a csoportos biztosítási szerződés aláírását követő hónap első napján kezdődik. A biztosítás tartama évente további egy évvel automatikusan meghosszabbodik, kivéve, ha bármelyik fél a tartam lejártá előtt legalább 60 nappal ezzel ellentétes irányú igényét írásban közli a másik féllel. A biztosítási időszak egy év, amely a biztosítási tartammal egybeesik.

### A szerződés létrejötte, hatálybalépése, a kockázatviselés kezdete

4. A csoportos biztosítási szerződés a szerződő felek írásbeli megállapodásával jön létre és akkor lép hatályba, ha legalább két hitelfelvevő magánszemély a csoportos biztosítási szerződéshez csatlakozik. A csoportos biztosítási szerződés által körülhatárolt biztosított csoporthoz a biztosítottak azáltal csatlakoznak, hogy a szerződő velük a hitelszerződést megkötöi és a rájuk vonatkozó biztosítási jogviszony létrejöttéhez hozzájáruló nyilatkozatukat megadják.
5. A biztosító kockázatviselése az egyes biztosítottak vonatkozásában a hitelszerződés megkötésének napját követő nap 0 órakor megkezdődik. Azon biztosítottak vonatkozásában, akik a szerződővel a hitelszerződést már korábban, a biztosító és a szerződő közötti csoportos biztosítási szerződés létrejöttét megelőzően megkötötték, a biztosító kockázatviselésének kezdete a csoportos biztosítási szerződés aláírását követő nap 0 órája.
6. A biztosító kockázatviselésének feltétele az egyes biztosítottak vonatkozásában, hogy a szerződő a biztosítási díjat annak esedékességekor a biztosító részére a biztosítottra nézve megfizesse és a

biztosítottak (adós, adós és adóstárs) a biztosítási jogviszony létrejöttéhez hozzájáruló nyilatkozatukat megadják.

7. A biztosító kockázatviselése a biztosítási tartam utolsó napján 24 órakor, vagy a szerződés korábbi megszűnése esetén a megszűnés napján 24 órakor ér véget.

#### **A biztosítási évforduló**

8. Ha a biztosítási szerződés évente automatikusan meghosszabbodik, a biztosítási évforduló a biztosítási tartamon belül, minden évben annak a hónapnak az első napja, amely hónapban a biztosítási tartam megkezdődött.

#### **A biztosítási díj**

9. A biztosítás díja, amelyet a szerződő fizet, havonta esedékes.

#### **A közlési és változásbejelentési kötelezettség**

10. A szerződő és a biztosított köteles a szerződéskötéskor, majd azt követően a szerződés tartama alatt a biztosítóval a valóságnak megfelelően közölni minden olyan, a biztosítás elvállalása szempontjából lényeges körülményt és ezek változását, amelyre a biztosító a szerződéskötéskor kérdést tett fel, és amelyet a szerződő vagy a biztosított ismert, vagy ismernie kellett. A biztosított köteles a közölt adatok ellenőrzését a biztosító részére lehetővé tenni. A biztosítás elvállalása szempontjából lényeges kérdésnek minősülnek azok a kérdések, amelyeket a biztosító a szerződéskötés során feltesz. A szerződő és a biztosított köteles a lényeges kérdésekben bekövetkezett változásokról a biztosító 15 napon belül írásban tájékoztatni.
11. A közlési kötelezettség megsértése esetén nem áll be a biztosító szolgáltatási kötelezettsége, kivéve, ha bizonyítják, hogy a kivéve, ha bizonyítják, hogy a be nem jelentett körülményt a biztosító a szerződéskötéskor ismerte, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében. A közlési kötelezettség megsértése ellenére is beáll az életbiztosítási elem tekintetében a biztosító teljesítési kötelezettsége, ha a szerződés létrejöttétől, illetve a biztosított(ak) személyének tartamon belüli változása esetén az új biztosított belépésétől a biztosítási esemény bekövetkeztéig 5 év már eltelt.

12. A közlési és változásbejelentési kötelezettség a szerződőt és a biztosítottat egyaránt terheli, egyikük sem védekezhet olyan körülmény vagy változás nem tudásával, amelyet bármelyikük elmulasztott a biztosítóval közölni, noha arról tudnia kellett, és azt közölni, illetőleg bejelenteni köteles lett volna.

13. Ha a biztosító csak a szerződéskötés után szerez tudomást a szerződéskötéskor már fennállott lényeges körülményekről, vagy a lényeges körülményekben, kérdésekben bekövetkezett változásról és ezek a biztosító kockázatának jelentős növekedését eredményezik, úgy a biztosító jogosult a szerződést a tudomásszerzéstől számított 15 napon belül módosítani vagy azt 30 napra írásban felmondani.

14. Ha a szerződő a módosító javaslatot nem fogadja el, vagy arra annak kézhezvételétől számított tizenöt napon belül nem válaszol, a szerződés a módosító javaslat közlésétől számított harmincadik napon megszűnik.

15. A fenti jogkövetkezmények csak akkor alkalmazhatók, ha ezekre a biztosító a módosító javaslatban a szerződő figyelmét felhívta, és a biztosított belépésétől, valamint a lényeges körülményekben, kérdésekben bekövetkezett változások bejelentésére nyitva álló határidőtől kevesebb, mint 5 év telt el.

#### **A szolgáltatások teljesítésének módja, ideje**

16. A biztosítási eseményt társaságunkhoz annak bekövetkeztétől számított 8 munkanapon belül írásban be kell jelenteni. A szolgáltatáshoz szükséges utolsó irat beérkezését követő 30 napon belül a biztosító a szerződőnek, mint kedvezményezettnek, az őt megillető összeget kifizeti, azaz kiegyenlíti az Ön hiteltartozását.

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

#### **Mentesülések**

17. **A biztosító mentesül az életbiztosítási szolgáltatási kötelezettség alól, ha a biztosított halála**
  - a) a kedvezményezett szándékos magatartásának következménye, vagy

- b) a biztosított szándékosan elkövetett, súlyos bűncselekménye folytán, azzal összefüggésben, vagy
- c) a biztosítottnak a rá vonatkozó biztosítás létrejöttét követő 2 éven belül elkövetett öngyilkossága miatt következett be.

**18. A biztosító mentesül az egészségbiztosítási szolgáltatási kötelezettség alól, ha**

a biztosítási esemény a biztosított olyan sérülésével, betegségével, illetőleg balesetével függ össze, amelyet jogellenesen a biztosított, a szerződő vagy a biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozó szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozott.

Súlyosan gondatlan magatartás által okozottak tekintendők a baleset vagy a betegség különösen akkor, ha a baleset vagy a betegség a biztosított, a szerződő, vagy a szerződővel, illetőleg a biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozó

- a) szándékosan elkövetett súlyos bűncselekménye folytán vagy azzal összefüggésben,
- b) ittas állapotával vagy kábító-, illetve egyéb bódulatot keltő szer hatása alatti állapotával okozati összefüggésben,
- c) jogosítvány nélküli gépjárművezetése közben,
- d) orvosi javaslat nélküli vagy nem előírt adagolásban való gyógyszer szedése miatt következett be.

Ittas állapotnak a jelen pont szempontjából az minősül, ha a szerződő, a biztosított, vagy a szerződővel, illetőleg a biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozó véralkohol-koncentrációja meghaladta a 0,8 ezreléket vagy légalkohol koncentrációja meghaladta a 0,5mg/l-t.

**Kizárások**

**19. Nem biztosítási esemény, és a biztosítottra vonatkozó biztosítási jogviszony az életbiztosítási szolgáltatás kifizetése nélkül szűnik meg, ha a biztosított halála**

- a) háborús, polgárháborús vagy harci eseményben, megszállás során, külső ellenség cselekménye során, ellenségeskedés során, vagy –hadüzenettel vagy anélkül– végrehajtott hadműveletben, terrorcselekményben, felkelésben, lázadásban, forrongásban, zavargásban vagy népfelkeléshez, népi megmozduláshoz

- vezető zavargásban, katonai felkelésben, forradalomban, való részvétellel összefüggésben,
  - b) katonai vagy egyéb hatalomátvitelben, katonai közigazgatás, szükségállapot során vagy bármely olyan eseményben, amely a katonai közigazgatás vagy szükségállapot kihirdetéséhez vagy fenntartásához vezet (kivéve azt az esetet, ha erre hivatali vagy közszolgálati kötelezettség teljesítése miatt került sor),
  - c) terrorizmusra visszavezethető okból,
  - d) atommag szerkezeti módosulása, illetőleg radioaktív sugárzás vagy egyéb ionizáló sugárforrás hatása miatt (ha nem terápiás célból vette igénybe)
  - e) atom, biológiai vagy vegyi fegyverek, vagy radioaktív, biológiai vagy vegyi anyagok használatára közvetlenül vagy közvetetten visszavezethető okból, - vállalati telephelyek és más ingatlanok (pl. atomerőmű, újrafeldolgozó üzem, állandó vagy ideiglenes hulladéklerakók, kutató reaktorok, raktárak vagy gyárak), vagy ezek részei, telkek, mozgatható eszközök (pl. szállító vagy tároló konténer) elleni támadás vagy az ezekbe történő szándékos behatolás miatt, mely radioaktivitás, illetve atom, biológiai vagy vegyi eredetű hadianyagok vagy alkotórészek kibocsátásához vezet-,
- következett be, vagy a fentiekkel közvetett vagy közvetlen összefüggésben következett be. Az a) és a b) pont alapján a biztosító kockázatvállalása nem terjed ki a közvetlenül vagy közvetve bármely felsorolt esemény által okozott, illetve eseményből eredő, vagy azzal kapcsolatosan bekövetkező bármely természetű káreseményre tekintet nélkül az ahhoz hozzájáruló, egyidejűleg vagy egymást követően bekövetkező okra, vagy eseményre. A biztosító nem nyújt szolgáltatást az a) és b) pontban felsorolt események megfékezése, megelőzése, elfojtása, csökkentése érdekében kifejtett, vagy azokkal bármilyen kapcsolatban álló tevékenység által közvetlenül vagy közvetve okozott, vagy abból eredő, illetve ahhoz kapcsolódó bármilyen természetű káreseményre.

A biztosító nem vállal kockázatot olyan káreseményekre sem, amelyeket kizárólag és közvetlenül erőszakos, véletlen, külső és látható eszközök okoztak.

A c) pontban szereplő terrorizmus alapján a biztosító kockázatvállalása nem terjed ki a közvetlenül vagy közvetve bármilyen terrorcselekmény által okozott, illetve terrorcselekményből eredő, vagy azzal kapcsolatosan bekövetkező bármely természetű káreseményre tekintet nélkül az ahhoz hozzájáruló, egyidejűleg vagy egymást követően bekövetkező okra, vagy eseményre.

A biztosító nem vállal kockázatot semmilyen káreseményre, amelyet közvetlenül vagy közvetve a terrorcselekmény megfékezése, megelőzése, elfojtása, csökkentése érdekében kifejtett, vagy a terrorcselekménnyel bármilyen kapcsolatban álló tevékenység okozott, vagy abból ered, illetve ahhoz kapcsolódóan következett be.

A biztosító abban az esetben sem nyújt szolgáltatást, ha az e) pontban szereplő támadás vagy behatolás az információs technológia eszközeinek használatával következett be.

**20. A biztosító nem teljesít egészségbiztosítási szolgáltatást, amennyiben a biztosítási esemény**

- a) orvosi javaslat nélküli vagy nem az előírt adagolásban való gyógyszerzedése miatt
- b) ittas vagy kábító- illetve bódítószerek hatása alatti állapota miatt
- c) elme- vagy tudatzavarával, bármilyen okú eszméletvesztésével, illetve öngyilkosságával vagy annak kísérletével okozati összefüggésben,
- d) saját maga vagy hozzájárulásával mások által végzett gyógyító célú kezelés és beavatkozás folytán előidézett testi károsodása következtében (kivéve, ha erre valamely biztosítási esemény miatt került sor), valamint
- e) jogosítvány nélküli gépjárművezetése miatt következett be, illetve
- f) hivatásos, vagy amatőr sportolóként gyakorolt sporttevékenység (mérkőzés, verseny, edzés) során elszenvedett balesete, valamint szervezett diáksport- és tömegsport-tevékenység közben történt balesetével (sportbaleset) összefüggésben következett be.

Hivatásos sportoló az, aki sportszervezettel létesített munkaviszony vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony, továbbá megbízási szerződés alapján jövedelemszerzési céllal sporttevékenységet folytat, és rendelkezik hivatásos sportolói engedéllyel. Amatőr játékosnak minősül mindenki, aki nem jövedelemszerzés céljából

bármely magyarországi, vagy külföldi sportklub, sportszövetség, sportegyesület vagy más sportszervezet által kiállított, a versenyrendszerben illetve a versenyeken részvételre jogosító, versenyengedélyt is magában foglaló versenyigazolvánnyal rendelkezik.

**A biztosítási szerződés megszűnése**

21. A biztosítottra vonatkozó biztosítási jogviszony és ezzel egyidejűleg a biztosító kockázatviselése a következők miatt szűnhet meg:
- a szerződő és a biztosító közti csoportos biztosítási szerződés megszűnése,
  - a biztosítottnak a szerződéssel fennálló hitelszerződése megszűnése esetén
  - a biztosítási tartamon belül bekövetkező biztosítási esemény miatt.

Ha a csoportos biztosítási szerződés alapján a biztosító kockázatviselése mind az adósra, mind az adóstársra kiterjed, akkor bármelyikük személyét érintő biztosítási esemény bekövetkezte megszünteti a másik félre vonatkozó biztosítási jogviszonyt is.

22. A biztosítás megszűnésével a biztosító kockázatviselése is megszűnik.
23. A biztosításnak maradékjogai nincsenek, azaz nem kérhető sem visszavásárlás, sem díjmentes leszállítás, sem kölcsön folyósítása.

**Elévülés**

24. A csoportos hitelbiztosítási szerződésből eredő igények az esedékességtől számított két év elteltével elévülnek.

A jelen pont alkalmazása szempontjából az igény esedékességének időpontja:

- halál esetén az elhalálozás napja,
- „D” vagy „E” kategóriás besorolású rokkantsági ellátásra való jogosultság megszerzése esetén a rokkantság – jogszabályban felhatalmazott szerv általi – megállapításának napja.

Egyéb igények esedékességének időpontja az igény alapjául szolgáló körülmény bekövetkezésének napja.

Az elévülést nem szakítja meg a követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás.

## A szerződésre vonatkozó adó- és egyéb jogszabályok

25. A létrejött biztosítási szerződésre a szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a magyar Polgári törvénykönyv rendelkezései az irányadóak. Erre tekintettel, a szerződés joga, valamint az alkalmazandó jog a magyar jog.
26. A szerződésre vonatkozó adózási jogszabályokról szóló – mindenkor hatályos – tájékoztatást külön ügyfél-tájékoztató tartalmazza.

## A biztosítási titokról és a biztosítási titoknak minősülő adatok továbbíthatóságáról

27. 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.

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 Felügyelet;
- a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozóhatóság és ügyészség, továbbá az általuk kirendelt szakértő;
- büntetőügyben, polgári ügyben, valamint a csődeljárás, illetve a felszámolási eljárás ügyében eljáró bíróság, a bíróság által kirendelt szakértő, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtó;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyző, továbbá az általa kijelölt szakértő;
- adóügyben az adóhatóság, ha annak felhívására a biztosítót törvényben meghatározott körben nyilatkoztatási 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 átvevő biztosító;
  - a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végző;
  - a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosa,
  - a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
- ha az a)-j) pontban megjelölt szerv vagy személy írásbeli megkereséssel fordul a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját, azzal, hogy a k), l), n) és o) pontban megjelölt szerv vagy személy kizárólag a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját köteles megjelölni. 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

- a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerint kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbanószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel való visszaéléssel pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel

- a Btk. szerinti kábítószer kereskedelemmel, kábítószer birtoklásával, kóros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbanószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel van összefüggésben.
28. A biztosító a nyomozó hatóságot a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyési jóváhagyást nélkülöző megkeresésére is köteles tájékoztatni az által kezelt az adott ügygel összefüggő biztosítási titoknak minősülő adatokról.
29. 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.
- Nem jelenti a biztosítási titok és az üzleti titok sérelmét a felüyeleti ellenőrzési eljárás során az összevont alapú felügyelet esetében a csoportvizsgálati jelentésnek a pénzügyi csoport irányító tagja részére történő átadása.
- A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben sem, ha
- a magyar bűnüldöző szerv - nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól.
  - a pénzügyi információs egységként működő hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott feladatkörében eljárva, vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresése teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól.
30. 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

- Felügyelettel,
- Állami Számvevőszékkel,
- a központi költségvetési pénzeszközök felhasználásának szabályszerűségét és célszerűségét ellenőrző Kormány által kijelölt belső ellenőrzési szervvel,
- vagyonellenőrrel,
- Információs Központtal

szemben.

II. az eljárás alapját képező ügyre vonatkozóan a feladatkörében eljáró

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

31. 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. A biztosítási titoknak minősülő adatoknak másik tagállamba történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

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 miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása. Az ilyen adatok átadását a biztosító a biztosítási titok védelmére hivatkozva nem tagadhatja meg.

32. Társaságunk biztosítási szolgáltatásai során igénybe vesz külső közreműködőket olyan esetekben, amikor a szolgáltatás nyújtásához szerződéses partnerünk speciális szakértelmére van szükség, vagy ha külső cég igénybevételével

szolgáltatásunkat azonos minőségben, ám kisebb költségekkel és alacsonyabb árakon nyújthatjuk.

33. Ügyfeink tájékoztatása céljából ezért az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben kifüggesztjük szerződéses partnereink listáját, akik közreműködnek a biztosítási tevékenység végzésében, s ezáltal személyes és biztosítási adatokat is megismernek. A társaságunk megbízása alapján eljáró ezen 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.

### **Eltérés a Polgári Törvénykönyvtől és a korábbi szerződési gyakorlattól**

34. A jelen szerződési feltételek az alábbiak tekintetében térnek el a Polgári Törvénykönyvtől és a korábbi szerződési gyakorlattól:
- a) a biztosítási szerződés írásban jöhet létre;
  - b) a biztosító kockázatviselése akkor kezdődik meg, ha a szerződő az esedékes biztosítási díjat a biztosító részére megfizeti és a biztosítottak (adós, adós és adóstárs) a biztosítási jogviszony létrejöttéhez hozzájáruló nyilatkozatukat megadják.
  - c) a díj nemfizetés esetén a biztosítás a respiró végével automatikusan megszűnik;
  - d) az első biztosítási díj meg nem fizetése esetén a biztosító kockázatviselése nem kezdődik meg;
  - e) a kizárások köre tekintetében;
  - f) az elévülési idő az általános 5 éves elévülési időtől eltérően 2 év;
  - g) az elévülést nem szakítja meg a követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás;
  - h) lehetősége van az elektronikus kapcsolattartásra.

### **Ügyfél-tájékoztató a panaszügyintézésről**

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

Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéshez 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.

### **Észrevételeiket, panaszait az alábbi módon juttathatják el hozzánk:**

**Szóban, személyesen:** A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján vagy szerződött partnerénél ([www.allianz.hu](http://www.allianz.hu)), kollegáink, 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). A Központi Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétfő: 8-18, kedd-csütörtök: 8-16, péntek: 8-14 óra.

**Telefonon:** Telefonos ügyfélszolgálatunk a 06-40-421-421-es számon érhető el. Nyitvatartási idő: hétfő-szerda és péntek: 8-18, csütörtök: 8-20 óra között.

**Faxon:** 06-1-269-2080-as számon.

**Elektronikus úton:** a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) – oldalon keresztül a Fogyasztóvédelem, panaszkezelés menüpontban, vagy a [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu) címen. Kérjük, vegyék figyelembe, hogy email-en csak biztosítási titkot nem tartalmazó választ küldhetünk ügyfeink részére, minden egyéb, más esetben postai úton kell válaszolnunk. (Kivételt képeznek a kifejezetten elektronikus szolgáltatásra szerződött ügyfeleink.)

**Írásban:** Leveleiket ügyfeink a 1368 Budapest, Pf. 191 címre küldhetik, az Allianz Hungária Zrt. Fogyasztóvédelmi osztály nevére (a Fogyasztóvédelmi osztályon belül működik a centralizált panaszkezelés). A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, ügyfélszám, kárszám).



Amennyiben nem az ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a fentiekén túl, érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges. A meghatalmazásnak - a jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel - a polgári perrendtartásról szóló 1952.évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie. (meghatalmazás minta: [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) – Fogyasztóvédelem, panaszkezelés menüpont)

Ügyfeleink részére biztosítunk panasz bejelentő lapokat, melyen egyszerűen megadhatják panaszukat, ezt a dokumentumot akár kézzel, akár elektronikusan is kitölthetik, majd leadhatják személyesen a fent megjelölt helyeken, vagy postázhatják, faxolhatják, e-mailezhetik részünkre, ahogy az Önöknek kényelmes. ([www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) – Fogyasztóvédelem, panaszkezelés menüpont) A panasz bejelentő lap tartalmazza az ügyfél nevét, címét, a panasz előterjesztésének helyét, a panasz részletes leírását, a szerződéses adatokat, a csatolt dokumentumokat, aláírást, átvétel igazolását (szükség szerint). Ezen kívül természetesen bármilyen formátumban – kézzel, géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatja részünkre panaszát.

Tájékoztatjuk, hogy a panaszügyintézés jogszabályban rögzített határideje 30 nap.

Amennyiben társaságunk a panaszát elutasítja, vagy nem kap választ, az alábbi szervekhez fordulhat;\*

Társaságunk felügyeleti szervénél a Magyar Nemzeti Banknál (a továbbiakban Felügyelet) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

Részletes tájékoztatást olvashat erről a Felügyelet honlapján: [felugyelet.mnb.hu](http://felugyelet.mnb.hu) és [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)

A Magyar Nemzeti Bank levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777. telefon: 06-1-4899-100, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest BKKP Pf. 172. telefonszáma: 06-1-4899-100, e-mail: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu)

\*fogyasztó (természetes személy) esetén

A bíróságokról a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) honlapon tájékozódhat.

A panaszügyintézés további részleteit tartalmazó szabályzatunk, valamint minden szükséges dokumentum, információ elérhető a Központi Ügyfélszolgálati irodánkban vagy a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) – oldal Fogyasztóvédelem, panaszkezelés menüpontjában.

## 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 Törvényszék, mint cégbíróság, Cg. 01-10-041356

**A székhely állama:** Magyarország

Felügyeleti szervünk a Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.).

A székhelyünkön működő ügyfélszolgálati iroda címe: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.

## További információk

Bővebb információért látogasson el weboldalunkra a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) címen.

Ha a tájékoztatónkkal kapcsolatban bármilyen kérdése van, kérjük, forduljon telefonos ügyfélszolgálatunkhoz a 06-40-421-421-es számon, ahol munkatársaink munkanapokon 8.00 és 18.00 óra - csütörtökön 8.00 és 20.00 óra – között készséggel állnak rendelkezésére. Bízunk abban, hogy tájékoztatónk felkeltette érdeklődését és hamarosan Önt is ügyfeleink között üdvözölhetjük.

Budapest, 2014. július 22.

Tisztelettel

**Allianz Hungária Zrt.**