

www.allianz.hu

# Allianz kiegészítő kölcsöngépjármű-biztosítás

2017.

Terméktájékoztató és Általános szerződési feltételek

# Tartalomjegyzék

Allianz kiegészítő kölcsöngépjármű-biztosítás.....	3
Ismertető.....	3
<b>Terméktájékoztató és Általános szerződési feltételek az Allianz kiegészítő kölcsöngépjármű-biztosításhoz .....</b>	<b>5</b>
1. Szerződéskötés .....	5
2. A szerződés tartama, a biztosítási időszak és a biztosítási évforduló .....	5
3. Területi hatály .....	5
4. Biztosítási események .....	5
5. Biztosítással nem fedezett káresemények.....	6
6. Mentésülés.....	6
7. A kockázatviselés kezdete .....	6
8. Díjfizetés .....	6
9. A biztosított változásbejelentési kötelezettsége .....	6
10. Biztosítási szolgáltatás, önrészesedés.....	7
11. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény bekövetkeztekor .....	7
12. A biztosítási szolgáltatás teljesítése.....	7
13. A szerződés módosítása.....	7
14. A szerződésnek és a biztosító kockázatviselésének megszűnése.....	8
15. Elévülés .....	8
16. A biztosító visszakövetelési joga.....	8
17. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani az alábbiakat.....	8
18. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési gyakorlattól.....	8
19. A személyes adatok kezelése .....	9
20. Irányadó jog.....	11
21. A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok.....	11
22. Tájékoztató a panaszügyintézésről.....	12
23. A biztosító főbb adatai .....	15

# Allianz kiegészítő kölcsongépjármű-biztosítás

Érvényes 2017. január 27-étől

## Tisztelt Partnerünk!

A következőkben tájékoztatni szeretnénk társaságunk, az Allianz Hungária Zrt. **határozatlan idejű, Allianz kiegészítő kölcsongépjármű-biztosítási** termékéről.

### Kinek ajánljuk biztosításunkat?

Mindazon partnereink részére, akiknek munkájukhoz, életvitelükhöz szükségük van gépjárműre akkor is, ha saját személygépjárművük az alább részletezett biztosítási események következtében esetleg kárt szenved, és működésképtelenné válik.

### Ki köthet kölcsongépjármű-biztosítást?

Az Allianz Kiegészítő kölcsongépjármű-biztosítást köthetnek mindazon ügyfeleink, akik **társaságunknál érvényes, határozatlan időtartamú Flotta Casco** biztosítási szerződéssel rendelkeznek. (Bérbeadással vagy azzal is hasznosított járművekre nem köthető ilyen biztosítás.) A továbbiakban a kölcsongépjármű-biztosítási szerződésben a **meglevő Flotta Casco biztosítást** alapbiztosításnak nevezzük.

### Mire nyújt fedezetet a kölcsongépjármű-biztosítás?

Az Allianz kiegészítő kölcsongépjármű-biztosítás csak személygépjárművek biztosítási eseményeire nyújt fedezetet. Ha az alapszerződésben biztosított személygépjármű baleseti jellegű sérülés miatt működésképtelenné válik, ha a gépjárművet ellopják, vagy a gépjármű olyan alkatrészeit, tartozékait tulajdonítják el, illetve a lopási kísérletben olyan alkatrészek sérülnek meg, ami miatt a gépjármű üzemképtelenné válik, a kiegészítő biztosítási szerződéssel rendelkező ügyfeleink a javítás időtartamára **kölcsongépjárművet** vehetnek igénybe. Nem javítható sérülések vagy lopáskár esetén maximum 15 napra, a biztosítási egység többszörözése esetén 30, illetve 45 napra vehető igénybe a szolgáltatás.

Az Allianz kiegészítő kölcsönzött gépjármű **bérleti díját** a szerződésben meghatározott összeg erejéig, **20% önrészesedés levonásával** társaságunk fedezi.

### Mire terjed ki a biztosítási szolgáltatás?

Az Allianz kiegészítő kölcsongépjármű-biztosítás alapján társaságunk egy biztosítási évben legfeljebb a szerződőnk által választott és a szerződésben meghatározott összeg (biztosítási összeg) erejéig nyújt szolgáltatást.

**A biztosítási összeg maximum 3 egységre köthető.**

**Nem téríti meg a biztosító a bérgepjármű:**

- üzemanyagköltségét,
- a bérleti szerződés időtartama alatt okozott vagy elszenvedett károkat,
- a járulékos költségeket.

Felhívjuk figyelmét, hogy a termékről részletesen az Allianz Hungária kiegészítő kölcsongépjármű-biztosítás általános szerződési feltételeiből tájékozódhat.

### 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 egyik legjelentősebb pénzügyi szolgáltatójaként sokéves hazai és nemzetközi tapasztalattal áll ügyfelei rendelkezésére.

A biztosító a fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről szóló éves jelentést a honlapján teszi közzé.

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: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.).

## 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 +36 (1/30/70) 421-1-421 vagy a +36 (20) 554-4-421-es számokon, 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. Balesetmentes közlekedést kívánunk!

Allianz Hungária Zrt

# Terméktájékoztató és Általános szerződési feltételek

## az Allianz kiegészítő kölcsöngépjármű-biztosításhoz

Érvényes 2017. január 27-étől

Az Allianz Hungária Zrt., 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52. (a továbbiakban: biztosító) – a felek között létrejött szerződés alapján – önrészesedés levonásával, forintban megtéríti a kölcsöngépjármű költségeit az alábbi feltételek szerint.

A felek jogviszonyának tartalmát a jelen általános szerződési feltételek, valamint a kötvényben/ajánlatban foglaltak határozzák meg.

A jelen biztosítás általános szerződési feltételeiben nem szabályozottakra a Polgári törvénykönyvről (Ptk.) szóló 2013. évi V. törvény, valamint az egyéb hatályos magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

### 1. Szerződéskötés

A szerződés a felek megállapodásával jön létre. Ha a biztosító az ajánlat beérkezésétől számított 30 napon belül kötvényt állít ki, a szerződés a kötvény kiállításának napján jön létre a szerződésben feltüntetett kockázatviselési kezdettel.

A szerződés akkor is létrejön, ha a biztosító által rendszeresített ajánlati lap beérkezésétől számított 30 napos kockázat-elbírálási határidőn belül a biztosító nem nyilatkozik az ajánlatra. Ilyenkor a szerződés az ajánlatnak a biztosító részére történt átadásától számított 30. nap leteltével, az átadás időpontjára visszamenő hatállyal jön létre.

A biztosító a beérkezett ajánlatot a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban visszautasíthatja. Ebben az esetben a szerződés nem jön létre, és a biztosítót nem terheli szolgáltatási kötelezettség.

Ha a biztosító által kiállított kötvény tartalma eltér a szerződő fél ajánlatától, és az eltérést a szerződő fél késedelem nélkül nem kifogásolja, a szerződés a kötvény tartalma szerint jön létre.

Az Allianz kiegészítő kölcsöngépjármű-biztosítást azok **köthetik meg**, akik az Allianz Hungária Zrt.-nél határozatlan időtartamra, személygépjárműre szóló Flotta Casco biztosítással, mint alapbiztosítással rendelkeznek.

Az alapbiztosítást, melyhez a kiegészítő biztosítást kötik, a szerződő az ajánlaton határozza meg.

**E biztosítás a teljesen vagy részben foglalkozásszerű bérbeadással hasznosított járművekre nem köthető meg.**

A biztosító ügynöke (függő biztosításközvetítő) kizárólag az ajánlatok átvételére jogosult. Az ügynök szerződéskötésre nem jogosult, és a szerződő, illetőleg a biztosított jognyilatkozatot nem intézhet hozzá érvényesen.

Ha a szerződő a biztosítási szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatát biztosítási alkuszhoz intézi, a nyilatkozathoz a biztosítóval szemben attól az időponttól kezdődően fűződik joghatály, amikor a nyilatkozat a biztosítóhoz beérkezett.

A függő biztosításközvetítő nem-életbiztosítási termék esetében az ügyféltől nem vehet át díjat, díjelőleget. A függő biztosításközvetítő a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget nem vehet át.

### 2. A szerződés tartama, a biztosítási időszak és a biztosítási évforduló

A jelen kiegészítő biztosítás határozatlan tartamú. A biztosítási időszak és a biztosítási évforduló az alapszerződéshez igazodik.

### 3. Területi hatály

A szerződés a Magyarország területén bekövetkezett biztosítási eseményekre nyújt fedezetet.

### 4. Biztosítási események

A kiegészítő biztosítás alapján biztosítási esemény a biztosított gépjármű baleseti jellegű sérülése miatti működésképtelensége és a megfelelően lezárt gépjármű ellopása.

Jelen szerződés értelmében **baleseti jellegű sérülésnek minősül** bármilyen kívülről ható, hirtelen és véletlenül fellépő – természeti, vagy más jellegű – erőhatás következtében keletkezett sérülés és idegen személy által

okozott rongálás. Ideértve a tűz, illetve robbanás miatti károsodásokat is.

**Lopáskár:** a megfelelően lezárt gépjárműnek

- az ellopása,
- az alkatrészeinek, tartozékainak eltulajdonítása vagy ennek kísérlete miatti üzemképtelensége,
- a jogtalan használat céljából való önkényes elvétele,
- elrablása.

Nem minősül lopáskárnak a sikkasztás.

## 5. Biztosítással nem fedezett káresemények

A biztosítás nem terjed ki:

- a) az olyan káreseményekre, amelyek háborús, polgárháborús eseményekkel, sztrájkokkal, tüntetéssel, bármilyen tömegmegmozdulással, terrorcselekménnyel közvetlen vagy közvetett okozati összefüggésben,
- b) verseny vagy arra való felkészülés során,
- c) sugárzó anyagok és termékek hatására, vagy a károsító hatásának megszüntetése érdekében tett intézkedések következtében,
- d) a hatósági engedély nélkül átalakított gépjárműben ezen átalakítással összefüggésben következtek be.

## 6. Mentésülés

Mentesül a biztosító a kölcsöngépjármű költségeinek megtérítése alól, amennyiben bizonyítja, hogy a káresemény

- a biztosított (szerződő) természetes személynek vagy vele közös háztartásban élő hozzátartozójának, illetőleg
- a biztosított jogi személynek, továbbá jogi személyiségnek nem minősülő gazdálkodó vagy egyéb szervezet vezetőjének, illetve valamennyi vezető beosztású, valamint a járművek kezelésével együtt járó munkakört betöltő alkalmazottjának (tagjának, megbízottjának) jogellenes és szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása miatt merült fel. Ezeket a rendelkezéseket a kármegelőzési és kárnyhítési kötelezettség megszegésére is alkalmazni kell.

Tűz- vagy robbanás-kár esetén mentesülésre ad alapot a tűzrendészeti (tűzvédelmi) szabályok súlyos megsértése.

Jelen kiegészítő biztosítás vonatkozásában a kár a fent megjelölt személyek súlyosan gondatlan magatartásával okozottnak minősül különösen akkor,

- a) ha a gépjárművet érvényes vezetői engedély nélkül vezették, kivéve, ha az engedélyt a káresemény után 30 napon belül változatlan feltételekkel meghosszabbítják,

- b) ha a gépjárművet a vezetést károsan befolyásoló gyógyszer hatása alatt, illetve 0,8 ezrelék véralkoholszintet vagy 0,5 mg/l légalkoholszintet elérő alkoholos befolyásoltság állapotában vezették, vagy a vezetést ilyen személynek engedték át,
- c) ha a gépjármű vezetőjének szervezetében kábítószer használata mutatható ki, vagy
- d) ha a káresemény – a forgalmi engedély érvényességétől függetlenül – a gépjármű biztonsági berendezéseinek súlyosan elhanyagolt műszaki állapotával összefüggésben következett be.

## 7. A kockázatviselés kezdete

A biztosítási szerződés létrejötte esetén a biztosító kockázatviselésének kezdete a felek által a szerződésben meghatározott időpont.

A biztosító kockázatviselése nem kezdődhet korábban, mint az alapbiztosítási szerződés kockázatviselési kezdete.

## 8. Díjfizetés

A kiegészítő biztosítással rendelkező gépjárművek biztosítási díját a szerződés tartalmazza. A díjfizetés módja és gyakorisága megegyezik az alapszerződéssel. Ha a felek másként nem állapodnak meg, a kiegészítő biztosítás első díjának megfizetésére az alábbi előírások vonatkoznak:

- a) abban az esetben, ha a kiegészítő biztosítás az alapbiztosítással egyidejűleg jön létre, a kiegészítő biztosítás első díja az alapbiztosítás első díjával megegyező időpontban esedékes, és az alapbiztosítás díjával egyidejűleg kell megfizetni.
- b) abban az esetben, ha a kiegészítő biztosítás az alapbiztosítást követően, annak tartalma alatt jön létre, akkor saját típusú ügyfélszámlás díjfizetés esetén a kiegészítő biztosítás első biztosítási díjának esedékessége annak a számlának a fizetési határideje, amelyben a kiegészítő biztosítás első díja számlázásra került. Díjbeszedői típusú ügyfélszámlás díjfizetés esetén pedig a biztosítás első díja a kiegészítő biztosítás kockázatviselési kezdetén esedékes.

A folytatólagos díj esedékessége azonos az alaptermék szerződési feltételeiben meghatározott esedékességgel.

## 9. A biztosított változásbejelentési kötelezettsége

A szerződő, illetőleg biztosított köteles a biztosítónak 15 napon belül írásban bejelenteni nevének, székhelyének (telephelyének), a gépjármű forgalmi rendszámának, alvázszámának, tulajdonjogának a megváltozását, valamint a biztosított jogi személy átalakulását és megszűnését, továbbá a gépjármű forgalomból való kivonását.

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

## 10. Biztosítási szolgáltatás, önrészesedés

a) A kiegészítő biztosítás alapján a biztosító egy biztosítási évben legfeljebb a **szerződő által választott** és a szerződésben meghatározott **összeghatárig** (biztosítási összeg) nyújt szolgáltatást, kivéve, ha biztosítást több, legfeljebb három egységre kötötték.

Több egységre kötött kölcsöngépjármű-biztosítás esetén a biztosítási évben igénybe vehető biztosítási összeg kétszerese illetve háromszorosa lehet az egy egységre jutó biztosítási összegnek.

b) A biztosító a biztosított gépjárművel azonos kategóriájú kölcsöngépjármű számlával igazolt bérleti díját fizeti ki az alábbi korlátozásokkal.

### A szolgáltatás:

- legfeljebb a gépjármű kijavításához átlagosan szükséges időtartamra, illetve
- legfeljebb 15 napra szól (több egység esetén 30, illetve 45 napra), ha a biztosítási esemény során megrongálódott gépjármű helyreállítása nem gazdaságos, vagy valamely okból nem lehetséges (pl. megsemmisült, ellopták)

c) **Nem téríti meg** a biztosító a kölcsöngépjármű igénybevételeivel kapcsolatos:

- üzemanyagköltséget,
- egyéb járulékos költségeket, valamint
- a bérleti szerződés időtartama alatt okozott vagy elszenvedett károkat.

**Nem terjed ki** a biztosítás a számla összegében foglalt általános forgalmi adóra, ha azt a biztosított (szerződő) jogosult az adójából levonni, illetve visszaigényelni.

d) **A kölcsöngépjármű bérleti díjának 20%-át** – káreseményenként, önrészesedés címén – a **biztosított viseli**.

## 11. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény bekövetkezéskor

A biztosítási eseményt a kölcsöngépjármű igénybevétele megelőzően a biztosítónál be kell jelenteni, és a szükséges felvilágosításokat meg kell adni. Lehetővé kell tenni a bejelentés és a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését is. A biztosító fizetési kötelezettsége nem áll be, ha a biztosított bejelentési és felvilágosítadási kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, vagy jelentős

tényeket, adatokat, körülményeket elhallgat, illetőleg nem a valóságnak megfelelően ad elő, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenekké válnak.

A kárigény érvényesítésekor a következő iratokat kell a biztosítónál bemutatni:

- a biztosítási kötvényt és az utolsó díjfizetésről szóló igazolást,
- minden olyan iratot, igazolást, amelyek a biztosítási esemény bekövetkezését bizonyítják, továbbá a körülmények tisztázásához, valamint a biztosító fizetési kötelezettségének a megállapításához szükségesek.

## 12. A biztosítási szolgáltatás teljesítése

A biztosító a szolgáltatás iránti igény elbírálásához szükséges igazoló iratok beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti a szolgáltatást.

## 13. A szerződés módosítása

**A biztosító által – biztosítási évfordulóval – kezdeményezett szerződésmódosítás**

A szerződés fennállása alatt a biztosító a kárrendezési szolgáltatások színvonalának fenntartása érdekében a következő biztosítási időszakra vonatkozó biztosítási díjat – a kárgyakoriságtól függetlenül – évente egy alkalommal az árszínvonal változásához igazíthatja (indexálhatja).

Az indexálás alapja a KSH által az indexálás alkalmazását megelőzően közzétett júniusi (előző év azonos hónapjára vonatkoztatott) **gépkocsikölcsönzési kiadásokra vonatkozó fogyasztói-árindex 3:1** arányban súlyozott átlaga. A biztosító az index számot a megállapítását követő év január 1-jétől december hó 31-éig alkalmazza. A biztosítási díj értékkelékövető módosítása mellett a biztosítás díja jogszabály és szabályozói környezet változása esetén is módosítható, ha a változás a biztosító tevékenységére, működési feltételeire, tevékenységéhez kapcsolódó közterhekre gyakorol közvetlen hatást.

A biztosító a díj módosításáról köteles a szerződőt a következő biztosítási év kezdete előtt legalább 60 nappal írásban értesíteni.

A biztosítónak figyelmeztetnie kell a szerződőt a felmondás lehetőségére és a felmondás elmaradásának a következő bekezdésben foglalt következményére. A figyelmeztetés elmaradása vagy az értesítésre előírt határidő elmulasztása esetén a szerződés az eredeti tartalommal marad hatályban.

Ha a szerződő a módosítást nem fogadja el, a módosításról szóló értesítést követően – a biztosítási év végére

(utolsó napjára), azt legalább 30 nappal megelőzően –írásban felmondhatja a szerződést. Felmondás hiányában a szerződés a módosítás szerint marad hatályban.

#### 14. A szerződésnek és a biztosító kockázatviselésének megszűnése

##### a) Díjnyemfizetés:

A kiegészítő biztosítás díjnyemfizetés miatt az alapszerződésben meghatározott módon szűnik meg. A díjnyemfizetés miatt megszűnt szerződés a díj utólagos megfizetésével sem helyezhető érvénybe.

##### b) Felmondás:

A jelen határozatlan időtartamú biztosítási szerződést a biztosítási évforduló előtt legalább 30 nappal bármelyik fél **írásban** felmondhatja. A felmondással a szerződés – és vele a biztosító kockázatviselése – a biztosítási év utolsó napjának leteltével megszűnik; a biztosítót a biztosítási időszak végéig illeti meg a díj. A szerződést a felek érvényesen kizárólag postai úton, faxon, személyesen az ügyfélszolgálati vagy értékesítési pontokon vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott elektronikus dokumentumban mondhatják fel.

##### c) Egyéb okok:

A biztosítási szerződés megszűnik

- a gépjármű forgalomból való kivonásának napján,
- a biztosított gépjármű tulajdonjogában bekövetkezett változás napjának elteltével,
- azon a napon, amikor a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált,
- azon a napon, amikor a gépjárműre a biztosítónál érvényben levő alapszerződés megszűnt.

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

#### 15. Elévülés

A biztosítási szerződésből eredő igények a biztosítási esemény, illetve a követelés alapjául szolgáló egyéb körülmény bekövetkezésétől számított **egy év** elteltével elévülnek. Az írásbeli felszólítás az elévülést nem szakítja meg.

#### 16. A biztosító visszakövetelési joga

Ha a biztosító a jelen biztosítás alapján szolgáltatást nyújtott, őt illetik meg azok a jogok, amelyek a biztosítottat (szerződőt) illették meg a kárért felelős személlyel szemben, kivéve, ha az a mentesüléssel kapcsolatban a 6. pontban említett személy.

Ha a biztosító a szolgáltatás teljesítését követően szerez tudomást olyan adatokról, körülményekről, amelyek

szerint a kifizetés valamely okból nem volt indokolt, a szolgáltatás teljes összegének, illetve megfelelő részének visszakövetelése iránt intézkedik.

#### 17. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani az alábbiakat

- a) · 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 szolgáltatás korlátozását alátámasztó iratokat (számlák, árajánlatok, szerződések, egyéb igazolások),
  - 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 igazoló dokumentumokat (számlák, szerződések, okiratok),
  - 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 annak költségeit igazoló dokumentumokat.

b) Jelen kiegészítésben felsorolt dokumentumok és okiratok benyújtásának kötelezettsége nem érinti a biztosítottat azt a jogát, hogy a – bizonyítás általános szabályai szerint – a biztosítóval együttműködve a költségeket más módon is igazolhassa.

c) 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.

#### 18. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési gyakorlattól

##### 18.1. Szerződésmódosítás

Megváltoztak a 13. pontban az évfordulóra történő, biztosító által kezdeményezhető szerződésmódosítás



szabályai az indexálás lehetőségének bevezetésével és az okok módosításával.

Az Általános szerződési feltételek kiegészült a biztosításközvetítőkre vonatkozó szabályokkal (lásd az 1. pontot!)

## 18.2. A Ptk. rendelkezéseire tekintettel jelen Általános Szerződési Feltételek alábbiakban megjelölt pontjai térnek el a korábitól:

- 1. A szerződéskötés szabályai között változás, hogy jelen kiegészítő biztosítás kizárólag határozatlan időtartamra, személygépjárműre szóló Flotta Casco biztosítás, mint alapbiztosítás kiegészítő biztosításként köthető meg. A szerződés létrejöttével kapcsolatban változás, hogy a biztosító 15 napos kockázat-elbírálási határidő helyett az alapbiztosítással azonosan 30 napos kockázat-elbírálási határidőt alkalmaz;
- 7. Kockázatviselés kezdete;
- 8. Díjfizetésre vonatkozó szabályok pontosításra kerültek;
- 14. A szerződés megszűnésével kapcsolatban változás, hogy jelen kiegészítő biztosítás díjnemfizetés miatt az alapszerződésben meghatározott módon szűnik meg;
- 15. Elévülés: A Ptk.-ban meghatározott általános 5 éves elévülési időtől eltérően vagyonbiztosítás(ok) esetében 1 év. Az általános szabályoktól eltérően az írásbeli felszólítás az elévülési időt nem szakítja meg.

## 19. A személyes adatok kezelése

### Az adatkezelés jogalapja, célja

Személyes adatnak minősül az Információs önrendelkezési jogról és információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) értelmében az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

Érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) felhatalmazása alapján a biztosító, ügyfeleinek azon személyes adatait, biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. E célokkal összefüggésben a biztosító a tudomására jutott adatokat a Bit. értelmében az érintett külön hozzájárulása nélkül kezelheti. Ez a felhatalmazás kizárólag azokra a személyes adatokra vonatkozik, amelyek nem minősülnek különleges adatnak.

Ha a személyes adat az Infotv.-ben meghatározott különleges adatok körébe tartozik (ideértve különösen az egészségi állapotra, kóros szenvedélyre vonatkozó adatokat), akkor azokat a biztosító kizárólag az érintett írásos hozzájárulása alapján kezelheti.

A különleges adatok kezelésére vonatkozó írásos hozzájárulását az ügyfél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. §-ának (4) bekezdése értelmében a szerződés keretei között is megteheti. Az e rendelkezés alapján megadható hozzájárulást az ajánlat vagy a kiegészítő biztosításokra vonatkozó rendelkező nyilatkozat tartalmazza.

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

### Az adatfeldolgozók

A biztosító, mint adatkezelő az adatok feldolgozásával a kötvények, egyéb ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatása vonatkozásában – a Bit-nek megfelelő kiszervezési szerződés keretében az ANY Biztonsági 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. Amennyiben a kiszervezett tevékenység keretében a biztosító az ügyfeleinek személyes adatait 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 további adatfeldolgozók személyéről, székhelyéről és tevékenységéről az Allianz Hungária Zrt. Központi Ügyfél-szolgálati Irodájában lehet tájékoztatást kapni.

### Adattovábbítás

A biztosító az érintett személyes (és különleges) adatait, továbbá biztosítási titoknak minősülő adatait kizárólag az érintettől vagy annak képviselőjétől kapott írásbeli hozzájárulás alapján továbbíthatja harmadik

személynek, kivéve, ha az adattovábbítás a Bit. által felsorolt szervezetek számára jogszabály alapján végzett megkeresés vagy kötelező adatszolgáltatás teljesítése során történik. A Bit. által meghatározott szervezetek felsorolását a jelen Általános szerződési feltételek tartalmazza.

A Bit. 149. § (1) bekezdésének értelmében a biztosító (ún. megkereső biztosító) – a veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében – a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során

- a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése,
- a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából

megkereséssel fordulhat más biztosítóhoz (ún. megkeresett biztosító) az e biztosító által – a Bit. 135. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint, a biztosítási termék sajátosságainak a figyelembevételével – kezelt és a 149. § (3)-(6) bekezdésben meghatározott adatok vonatkozásában, feltéve, ha a megkereső biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került.

A megkeresett biztosító a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkeresésben meghatározott megfelelő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül köteles átadni a megkereső biztosítónak. Tekintettel arra, hogy az Infotv. 6. §-ának (4) bekezdése értelmében a biztosítási szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmaznia kell azt, hogy az érintett aláírásával hozzájárul különleges adatainak a jelen Általános szerződési feltételekben foglaltak szerinti kezeléséhez, az e rendelkezés alapján megadott hozzájárulást az ajánlat vagy a kiegészítő biztosításokra vonatkozó rendelkező nyilatkozat tartalmazza.

A biztosítási szerződések megkötésében függő biztosításközvetítők működnek közre. E személyekkel a biztosítási szerződés megkötését követően megszűnhet a biztosító kapcsolata. Annak érdekében, hogy a biztosító ügyfeleit minél teljesebb körben kiszolgálja, az ügyfél-adatokat a biztosítási szerződés kezelése és karbantartása céljából más ügynököknek adja 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
  - nevééről,
  - címéről (székhelyéről),
  - adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről,
  - továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják meg vagy kaphatják meg az adatokat.

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

A biztosítási jogviszony vonatkozásában az elhunyt személyhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja. A joggyakorláshoz szükséges mértékben az örökösök adatainak kezelésére – ideértve annak jogalapját, célját, időtartamát, az adatfeldolgozókat – az ügyfelekre irányadó jelen adatkezelési tájékoztató vonatkozik.

Az érintett az Infotv. 14-17. pontjai alatt foglaltak szerint érvényesítheti jogait, ideértve a személyes adatainak kezelése elleni tiltakozási jogát is. Az érintett az Infotv.-ben meghatározott jogorvoslat érdekében fordulhat a biztosítóhoz, mint adatkezelőhöz, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; [www.naih.hu](http://www.naih.hu)), az Infotv. 13. illetve 16. pontja szerint bírósághoz, illetve – nem természetes személy ügyfél az Infotv. hatálya alá nem tartozó esetben is – a Magyar Nemzeti Bankhoz ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)) is.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos kérdéseket, tájékoztatáskérését, vagy kifogását 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, vagy a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) oldalon az adatvédelem link alatti felületen bejelenteni. A biztosító, mint adatkezelő köteles az érintett bejelentését a törvény előírása szerint kivizsgálni, és az érintett ügyfelet írásban tájékoztatni.

#### **Az adatkezelés időtartama**

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 megíúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. Az igényérvényesítésre

nyitva álló ún. elévülési időt a biztosítási termék szerződési feltételei tartalmazzák.

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 adattovábbítási nyilvántartásban szereplő személyes adatokat az adattovábbítástól számított öt év elteltével, az ügyfél egészségi állapotával összefüggő adatok vagy az Infotv. szerint különleges adatnak minősülő adatok továbbítása esetén húsz év elteltével törölni kell.

## 20. Irányadó jog

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

## 21. A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) szerint biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító és a biztosításközvetítő egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a törvény alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn, illetve a biztosító vagy a viszontbiztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad vagy a biztosító vagy a viszontbiztosító által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.

A Bit. 138. §-a alapján a titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bankkal szemben;
- a nyomozás elrendelését követően a nyomozó hatósággal és ügyészséggel;
- büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási határozatok bírósági felülvizsgálata során eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró

főhitelezővel, Családi Csődvédelmi Szolgálattal, családi vagyonfelügyelővel, bírósággal szemben;

- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel továbbá az általa kirendelt szakértővel szemben;
- az adóhatósággal szemben, ha adóügyben, az adóhatóság felhívására a biztosítót törvényben meghatározott körben nyilatkozattételi kötelezettség, vagy ha biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal szemben;
- a nemzetbiztonsági szolgálat és az ügyészség, továbbá az ügyész jóváhagyásával a nyomozó hatóság írásbeli megkeresésére, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet összefüggésben van
  - a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábítószerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
  - b) a Btk. szerinti kábítószer-kereskedelemmel, kábítószer birtoklásával, káros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
- ha a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
- ha 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 megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
- a feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal szemben;
- a feladatkörében eljáró gyámhatósággal szemben;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt esetben az egészségügyi államigazgatási szervvel szemben;
- törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel szemben;

- a viszontbiztosítóval, a csoport másik vállalkozásával, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal szemben;
- a törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénnyilvántartást vezető kötvénnyilvántartó szervvel, a kártörténeti nyilvántartást vezető kárnyilvántartó szervvel, továbbá a járműnyilvántartásban nem szereplő gépjárművekkel kapcsolatos közúti közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági ügyekben a közlekedési igazgatási hatósággal, valamint a közúti közlekedési nyilvántartási szervével szemben;
- az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében - az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint - az átvevő biztosítóval szemben;
- a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében és az ezen adatok egymás közti átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát és a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, a Nemzeti Irodával, a levelezővel, az Információs Központtal, a Kártalanítási Szervezettel, a kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, továbbá - a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adatai tekintetében az önrendelkezési joga alapján - a károkozóval szemben;
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel szemben;
- a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgálóval;
- a mezőgazdasági biztosítási szerződés díjához nyújtott támogatást igénybe vevő biztosítottak esetében az agrárkár-megállapító szervvel, a mezőgazdasági igazgatási szervvel, az agrárkár-enyhítési szervvel, valamint az agrárpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium irányítása alatt álló, gazdasági elemzésekkel foglalkozó intézménnyel szemben;
- a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal szemben;
- a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával szemben;
- a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározott kártörténeti adataira és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás az Aktv. 43/H. §-ában foglalt kötelezettség, valamint a Magyarország Kormánya és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról és a FATCA szabályozás végrehajtásáról szóló Megállapodás kihirdetéséről, valamint az ezzel

összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2014. évi XIX. törvény (a továbbiakban: FATCA-törvény) alapján az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi köz-igazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény (a továbbiakban: Aktv.) 43/B-43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítésében merül ki.

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

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a Hpt-ben meghatározott pénzügyi intézménnyel szemben a pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléshez kapcsolódó biztosítási szerződés vonatkozásában, ha a pénzügyi intézmény írásbeli megkereséssel fordul a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját.

Nem jelenti a biztosítási titok és az üzleti titok sérelmét a felügyeleti ellenőrzési eljárás során a csoportfelügyelet esetében a csoportvizsgálati jelentésnek a pénzügyi csoport irányító tagja részére történő átadása. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk biztosítási szolgáltatásai során igénybe vesz külső közreműködőket is, akik előzetes hozzájárulás vagy a fent ismertetett Bit. 138. §-ában foglalt felhatalmazás alapján (így különösen kiszervezési szerződés keretében) személyes adatokat és biztosítási titkokat is megismerhetnek.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

- a) az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,
- b) a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,
- c) a pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.

## 22. Tájékoztató a panaszügyintézésről

Társaságunk (az Allianz Hungária Zrt.) célja, hogy Ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ez által 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:

- Panaszkezelésünk során 2016. január 1-jétől a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 159. §, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a 28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet, valamint a 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás rendelkezései alapján járunk el.
- A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink, termékeink minőségét, és elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeleink elégedettségét. Ehhez a panaszok gyors és hatékony orvoslása is hozzájárul.
- Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, Ügyfeleinknek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. A panaszügyek vizsgálata során minden vonatkozó körülményt figyelembe veszünk, minden felmerült problémát, kifogást megvizsgálunk és megválaszolunk Ügyfeleink számára. Panaszokkal foglalkozó szakképzett munkatársaink ügyfélközpontúan, fogyasztóbarát módon és empatikusan járnak el a panaszvizsgálás, a megoldás során. Panaszkezelési folyamatunk során közérthetően kommunikálunk Ügyfeleinkkel, átláthatóan és kiszámíthatóan cselekszünk, a jóhiszeműség és tisztesség alapelveit tartjuk szem előtt.
- Ügyfeleink megkereséseit – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, esetleges hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, az ügy panaszként Fogyasztóvédelmi osztályunkhoz kerül, ahol központi panaszkezelést működtetünk. A Fogyasztóvédelmi osztályunkon szakértő munkatársaink a fogyasztóvédelmi referensek, akik kiemelt figyelemmel járnak el a panaszügyek rendezése kapcsán, felkészültségük, tapasztalatuk biztosítja a fogyasztóvédelem és ügyfélközpontúság állandó szem előtt tartását.
- Az erre vonatkozó jogszabály 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy Ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- Ügyfeleink visszajelzéseire számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejtésük élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.
- A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért társaságunk külön díjat nem számít fel.

### Észrevételeiket, panaszukat az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

**Szóban, személyesen:** A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján vagy

szerződött partnerénél – <https://www.allianz.hu/hu/ugyintezes-kapcsolat/ugyfelkapcsolati-pontok.html> – kollégáink, partnereink meghallgatják és a panaszt írásban rögzítik. A panasz adatlapról Ön másolati példányt kap. Társaságunk székhelyén Központi ügyfélszolgálatot működtetünk, ahol személyesen is megtehetik, leadhatják panaszukat (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.). Igény esetén Központi ügyfélszolgálatunkra a telefonos ügyfélszolgálaton (+36 (1/30/70) 421-1-421, +36 (20) 554-4-421) tud időpontot foglalni, valamint 2016. január 1-jétől elektronikus úton is biztosítjuk ezt a lehetőséget, jelzésétől számított 5 munkanapon belül. A Központi Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétfő: 8-18, kedd-csütörtök: 8-16, péntek: 8-14 óra.

**Telefonon:** Telefonos ügyfélszolgálatunk a +36 (1/30/70) 421-1-421, +36 (20) 554-4-421-es számokon érhető el (nem emelt díjas szolgáltatás). 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 (<https://www.allianz.hu/www/hu/ugyfelszolgalat.html>) vagy a [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu) címen. Kérjük, vegyék figyelembe, hogy email-en csak biztosítási titkot nem tartalmazó választ küldhetünk Ügyfeleink részére, minden egyéb, más esetben postai úton kell válaszolnunk (Kivételt képeznek a kifejezetten elektronikus szolgáltatásra szerződött Ügyfeleink.). Üzemzavar esetén az itt felsorolt további módok közül választhat.

**Írásban:** Leveleiket a 1368 Budapest, Pf. 191. címre küldhetik, az Allianz Hungária Zrt. Fogyasztóvédelmi osztály nevére (a Fogyasztóvédelmi osztályon belül működik a központi 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: <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html>).

Ügyfeleink részére panasz bejelentő lapokat biztosítunk, melyen egyszerűen megadhatják panaszukat, ezt a dokumentumot akár kézzel, akár elektronikusan is kitölthetik, majd az Önöknek legmegfelelőbb módot választva leadhatják személyesen a fent megjelölt helyeken, vagy postázhatják, faxolhatják, e-mailben elküldhetik részünkre, ahogy az Önöknek kényelmes. (A panaszbejelentő lapot

internetes oldalunkon a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html> - címen érhetik el.)

A panaszbejelentő 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). Kérjük, hogy a panaszbejelentő lapon minden kifogását tüntesse fel, amivel kapcsolatban kivizsgálást kér tőlünk.

Ezen kívül természetesen bármilyen formátumban – kézzel, géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatja részünkre panaszát.

**Amennyiben Ön természetes személy (fogyasztó) és társaságunk a panaszát elutasítja, vagy nem kap választ, az alábbi szervekhez fordulhat:**

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál 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 az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; telefonszáma: 06-80-203-776; e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu)

Jogsabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeleinket arról, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: +36 (1/30/70) 421-1-421, +36 (20) 554-4-421; e-mail cím: [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu); postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest BKKP Pf. 172.; telefonszáma: 06-80-203-776 és 06-1-489-9700; e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu)

Jogsabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeleinket arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <http://www.mnb.hu/bekeltetes> elérhetőségen, valamint a

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését társaságunktól (telefonszám: +36 (1/30/70) 421-1-421 vagy +36 (20) 554-4-421; e-mail cím: [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu); postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat. A bíróságokról a <http://birosag.hu/honlapon> tájékozódhat.

**A panaszügyintézés további részletei:**

A panaszügyintézés során, a telefonos ügyfélszolgálaton (+36 (1/30/70) 421-1-421, +36 (20) 554-4-421) közölt panaszokat rögzítjük, azok öt éven át visszakereshetőek. A hangrögzítés tényére felhívjuk az Ön figyelmét. Ügyfeleink kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen kérhetik a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, amelyet tizenöt napon belül Ügyfeleink rendelkezésére bocsátunk.

A beszélgetéseket Központi Ügyfélszolgálatunkon hallgathatja vissza, előzetes időpont-egyeztetést követően. A telefonos ügyfélszolgálatunkon igyekszünk biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül élőhangos bejelentkezés érdekében úgy vagyunk kötelesek eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Amennyiben az Ön telefonon leadott bejelentését kollegáink nem tudják megoldani, panasz bejelentő lapon rögzítik, és továbbítják azt a Fogyasztóvédelmi osztályra. A panasz bejelentőlap (jegyzőkönyv) másolatát a Fogyasztóvédelmi osztálytól megkapott válaszban továbbítjuk Önnek.

A panaszügyintézés során a következő adatokat kérhetjük Öntől: név, szerződésszám, ügyfélszám, lakcím, székhely, levelezési cím, telefonszám, értesítés módja, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás, panasz oka, leírása, az Ügyfél igénye, szükséges dokumentumok másolata, szükség esetén érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat. A megadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük és tartjuk nyilván.

A szóbeli panaszokat igyekszünk azonnal megoldani, orvosolni. Amennyiben annak eredményével Ön nem ért egyet, panasz bejelentő lapon a panaszát rögzítjük és az kivizsgálásra a Fogyasztóvédelmi osztályhoz kerül. A panasz bejelentő lap másolati példányát Ön megkapja. A Fogyasztóvédelmi osztályon működő központi

panaszkezelésen dolgozó kollégák az Ön panaszügyét kivizsgálják és megkeresik a legmegfelelőbb megoldást. Erről írásban tájékoztatják Önt, 30 napon belül. Amennyiben az ügy kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, erről a késedelem okának megjelölésével tájékoztatjuk Önt és lehetőség szerint megjelöljük a vizsgálat befejezésének várható időpontját is. Elutasítás esetén természetesen indoklással és jogorvoslati lehetőségekkel együtt kapja meg a tájékoztatást. Amennyiben válaszunkkal nem elégedett, panaszügyében felülvizsgálatot kérhet társaságunktól. Ön minden esetben kérhet felülvizsgálatot a Fogyasztóvédelmi osztály vezetőjétől is.

A panaszügyek kezelésében úgy járunk el, hogy lehetőség szerint elkerüljük Ügyfeleinkkel a pénzügyi fogyasztói jogvitákat.

Az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartásban szerepelnek az ügyfél - és panaszadatok, az üggyel kapcsolatos bejövő és a kimenő levelek, a panasz benyújtásának és megválaszolásának időpontja, a panasz rendezésére tett intézkedések és felelősök, határidők. Minden ügyintézés időpontokkal együtt rögzítünk, nyilvántartunk az Ön panaszának kapcsán.

A panaszokat és az arra adott válaszokat öt évig megőrizzük, MNB ellenőrzés esetén a felügyeleti szervünknek bemutatjuk.

A panaszkezelési szabályzatot társaságunk Igazgatósága jóváhagyta.

Köszönjük bizalmát valamint segítségét, hogy szolgáltatásainkat javíthatjuk visszajelzése alapján.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a fenti honlapok elérési útja módosulhat. A mindenkor aktuális elérhetőségekről a honlapunkon ([www.allianz.hu](http://www.allianz.hu)) tájékozódhat.

### **23. A biztosító főbb adatai**

Allianz Hungária Zrt.  
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.  
Cégjegyzékszám: Fővárosi Bíróság, mint cégbíróság  
Cg. 01-10-041356

**Allianz Hungária Zrt.**