

www.allianz.hu

Allianz Kötelező Plusz biztosítás

Terméktájékoztató és Általános szerződési feltételek

Allianz 

AHE-19305/11P

Tartalomjegyzék

Allianz Kötelező Plusz biztosítás	3	I. A biztosító kártérítési szolgáltatásának feltételei	12
Ismerető	3	15. Kártérítési biztosítási esemény	12
A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok	3	17. Kártérítési szolgáltatás	12
Panaszkezelési szabályzat	5	18. Kárrendezési tanácsadás	13
Terméktájékoztató és Általános Szerződési Feltételek		19. A biztosító és a károkozó felelősségbiztosítójának	
az Allianz Kötelező Plusz biztosításhoz	9	ellenőrzési jogosultsága	13
Általános rendelkezések	9	20. A károkozó felelősségbiztosítójának értesítése,	
1. A szerződés létrejötte	9	káriratok továbbítása	13
2. A szerződés tartama, a biztosítási időszak	9	II. A biztosító jogvédelmi szolgáltatásának feltételei	13
3. A kockázatviselés kezdete	9	22. Jogvédelmi biztosítási esemény	13
4. Területi hatály	9	23. Jogvédelmi szolgáltatás	14
5. Biztosított vagyontárgyak	10	24. Az igényérvényesítés esélyeinek vizsgálata, eljárás	
6. Díjfizetés	10	véleményeltérés esetén	14
7. A szerződés módosítása	10	25. Eljárás érdek-összeütközés esetén	15
8. Változásbejelentési és közlési kötelezettség	10	26. A perköltség-követelés engedményezése	15
9. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény		27. Kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettség	15
bekövetkeztek	11	28. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési	
10. A biztosítási szolgáltatás teljesítése	11	gyakorlattól	15
11. A biztosító visszakövetelési joga	11	29. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosító	
12. A szerződés megszűnése	11	rendelkezésére kell bocsátani az alábbiakat:	16
13. Elévülés	12	30. A személyes adatok kezelése	18
		31. Az elektronikus szerződéskötés szabályai	20
		32. A biztosító főbb adatai	20

Allianz Kötelező Plusz biztosítás

Hatályos 2017. július 1-jétől

Tisztelt Ügyfelünk!

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

Kinek ajánljuk ezt a biztosítási formát?

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

Ki köthet ilyen szerződést?

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

A biztosítás területi hatálya

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

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

Milyen biztosítási eseményekre nyújt fedezetet az Allianz Kötelező Plusz biztosítás?

Kártérítési és jogvédelmi eseményekre.

A **kártérítési** szolgáltatás a Magyarország területén bekövetkezett biztosítási eseményekre nyújt fedezetet. A **jogvédelmi** szolgáltatás 28 európai ország területén nyújtandó jogi érdekvédelemre terjed ki. A jogvédelmi biztosítási fedezet azonban nem terjed ki a Magyarország területén bekövetkezett biztosítási eseményekre.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a termékről részletesen az Allianz Kötelező Plusz biztosítás általános szerződési feltételeiből tájékozódhat.

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 eljárást 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 csődeljárásban eljáró vagyonfelügyelővel, a felszámolási eljárásban eljáró ideiglenes vagyonfelügyelővel, rendkívüli vagyonfelügyelővel, felszámolóval, 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, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
 - b) 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 robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben 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 Információs szabadság 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;

- a felszámoló szervezeteket nyilvántartó hatósággal 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 közigazgatási 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 és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény 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) pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.

Irányadó jog

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

Panaszkezelési szabályzat

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

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

- 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 Ügyfeink érdekében javítsuk szolgáltatásaink, termékeink minőségét, és elköteleztük magunkat abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeink 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, Ügyfeinknek 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 Ügyfeink számára. Panaszokkal foglalkozó szakképzett munkatársaink ügyfélközpontúan, fogyasztóbarát módon és empátiákkal járnak el a panaszvizsgálás, a megoldás során. Panaszkezelési folyamatunk során közérthetően kommunikálunk Ügyfeinkkel, átláthatóan és kiszámíthatóan cselekszünk, a jóhiszeműség és tisztesség alapelveit tartjuk szem előtt.
- Ügyfeink 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 ügyfélközpontság állandó szem előtt tartását.

- Az erre vonatkozó jogszabály 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy Ügyfeink az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- Ügyfeink visszajelzéseire számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejtésük előszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.
- A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért társaságunk külön díjat nem számít fel.

Észrevételeiket, panaszait az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Szóban, személyesen: A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján vagy szerződött partnerénél – <https://www.allianz.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 (06-1/20/30/70-421-1-421) 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 06-1/20/30/70-421-1-421 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 oldalon keresztül (<https://www.allianz.hu/www/hu/ugyfelszolgalat.html>) vagy a 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 Ügyfeink.). 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

érdekeiben 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>).

Ügyfeink 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@mnb.hu

Jogszabályi 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: 06–1/20/30/70-421-1-421 e-mail cím: 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@mnbn.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: 06–1/20/30/70-421-1-421 e-mail cím: 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 (06–1/20/30/70-421-1-421) 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 vagy a hangfelvétel másolatát, amelyet huszonöt 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 ügyintézkést. 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 kollégáink 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 panasz-ügyét 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 ügyintézkést időpontokkal együtt rögzítünk, nyilvántartunk az Ön panasza 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) 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. sokéves hazai és nemzetköz 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.

További információk

Bővebb információért látogasson el weboldalunkra a www.allianz.hu címen.

Ha a tájékoztatónkkal kapcsolatban bármilyen kérdése van, kérjük, forduljon telefonos ügyfélszolgálatunkhoz a +36 (1/20/30/70) 421-1-421-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.

Allianz Hungária Zrt.

Terméktájékoztató és Általános Szerződési Feltételek

az Allianz Kötelező Plusz biztosításhoz

Hatályos 2017. július 1-jétől

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

A biztosító és a szerződő fél között a jelen kiegészítő biztosítás alapján létrejött szerződésre a jelen szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben az Allianz kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás általános szerződési feltételeit, valamint a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.) szóló 2013. évi V. törvény és az egyéb hatályos jogszabályok erre vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

Általános rendelkezések

1. A szerződés létrejötte

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

A biztosítás másra nem ruházható át.

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

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

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

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

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

A gépjármű-felelősségbiztosítás feltételei az irányadók.

3. A kockázatviselés kezdete

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

3.2. A biztosító kockázatviselése nem kezdődhet korábban, mint az alapszerződés kockázatviselési kezdete.

4. Területi hatály

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

4.2. A jogvédelmi szolgáltatás az alább felsorolt országok területén nyújtandó jogi érdekvédelemre terjed ki: Andorra, Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Dánia,

Franciaország és Monaco, Finnország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Lengyelország, Luxemburg, Nagy-Britannia és Észak-Írország Egyesült Királysága, Németország, Norvégia, Olaszország, Vatikán, San Marino, Portugália, Spanyolország, Svájc és Lichtenstein, Svédország, Szlovákia, Szlovénia.

5. Biztosított vagyontárgyak

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

6. Díjfizetés

- A biztosítás díját az alapbiztosítási szerződésben meghatározott módon és díjfizetési gyakoriság szerint, az alapbiztosítási szerződésben meghatározott esedékességgel kell megfizetni.
- A biztosítás díját – részletfizetés esetén is – a teljes biztosítási évre kell megfizetni, kivéve, ha a szerződés a biztosítási évfordulót megelőzően érdekmúlás miatt szűnik meg.
- A biztosítás első díja a kockázatviselés kezdetekor esedékes. (**Első díj:** az első választott díjfizetési gyakoriság szerinti időszakra (díjfizetési időszak) számított díj, ha a díjfizetési időszak első napja megegyezik a kockázatviselés kezdetével. Ha a kockázatviselés kezdete nem azonos a díjfizetési időszak első napjával, akkor a kockázatviselés kezdetétől a díjfizetési időszak első napjáig (törtidőszak) számított díjat is meg kell fizetni az első választott díjfizetési gyakoriság szerinti időszak díjával együtt. Az időarányos díj számításának alapja az előírt éves díj 1/360-ad része.
- A folytatólagos díj a díjfizetés gyakoriságától függően annak az időszaknak az első napján esedékes, amelyre a díjfizetés vonatkozik. (**Folytatólagos díj:** az első díjjal fedezett időtartamot követő időszakokra fizetendő havi, negyed- vagy féléves, illetve éves díj.)

7. 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) **járműalkatrész, valamint járműjavítási kiadásokra vonatkozó fogyasztói-árindexeinek 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 értékkeléző 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.

8. Változásbejelentési és közlési kötelezettség

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

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

A változás-bejelentési kötelezettség megszegése esetén a biztosító kötelezettsége nem áll be, kivéve, ha a szerződő, 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.

9. A biztosított kötelezettségei a biztosítási esemény bekövetkeztekor

- a) A biztosítási eseményt a bekövetkeztétől számított **két munkanapon belül**, illetve ha külföldön történt, a hazaérkezéstől számított két munkanapon belül be kell jelenteni a biztosítónak. A bejelentés interneten (www.allianz.hu/ugyfelszolgalat), továbbá telefonon, a biztosító szerződéses javítópartnerinél, illetve a biztosító bármely ügyfélkapcsolati pontján is megtehető. A biztosító a szerződő által megjelölt helyen végzi el a kárfelvételt.
- b) A kárigény érvényesítésekor a következő iratokat kell a biztosítónál bemutatni:
- a biztosítási kötvényt és az utolsó díjfizetésről szóló igazolást,
 - a gépjárművezető vezetői engedélyét,
 - a gépjármű forgalmi engedélyét, törzskönyvét (az utóbbi csak a biztosító külön kérésére), továbbá
 - szabálysértési vagy büntetőeljárás esetén a jogerős határozatot vagy ítéletet,
 - minden egyéb olyan okmányt, iratot, igazolást, amely a biztosítási esemény bekövetkezésével kapcsolatos összes körülmény megállapításához, valamint a biztosító fizetési kötelezettsége mértékének meghatározásához szükséges.
- c) Kártérítési szolgáltatás esetén a biztosított a kárfelvételig, legkésőbb azonban a bejelentéstől számított **ötödik** nap elteltéig köteles a sérült gépjárművet változatlan állapotban tartani, illetőleg azon csak akkor és annyiban változtathat, ha az a kárenyhítéshez szükséges. Köteles továbbá a kárt a tőle elvárható módon enyhíteni, és a helyreállítás megkezdése előtt betartani a biztosítónak a kár enyhítése érdekében adott iránymutatásait.

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

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

10. A biztosítási szolgáltatás teljesítése

A biztosító

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

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

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

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

Ha a biztosított gépjárműre finanszírozási szerződést kötött, és a biztosított a finanszírozó, a biztosító a szolgáltatását a biztosított finanszírozó részére a kifizetés időpontjában fennálló követelése erejéig teljesíti.

11. A biztosító visszakövetelési joga

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

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

12. A szerződés megszűnése

A jelen biztosítás megszűnik

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

A felmondás miatti megszűnésre a gépjármű-felelősség-biztosítás feltételei, a díjnemfizetés miatti megszűnésre a Ptk. szabályai az irányadók.

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

- a gépjárműre a biztosítónál érvényben levő gépjárműfelelősségbiztosítási szerződés megszűnt, vagy a szüneteltetése megkezdődött,
- a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált,
- a biztosítónál a jelen kiegészítő biztosítás szolgáltatási körével részben vagy teljesen megegyező

szolgáltatást nyújtó biztosítási szerződés jön létre a biztosított gépjárműre.

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

13. Elévülés

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

A biztosító szolgáltatására vonatkozó rendelkezések:

I. A kártérítési szolgáltatás feltételei

II. A jogvédelmi szolgáltatás feltételei

I. A biztosító kártérítési szolgáltatásának feltételei

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

15. Kártérítési biztosítási esemény

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

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

A károkozó jármű vezetőjének kizárólagos felelősségét a biztosítottnak kell bizonyítania.

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

- személysérüléssel kapcsolatosak,
- a biztosított gépjárműben szállított poggyászban és egyéb vagyontárgyakban keletkeztek,
- felpattanó kő vagy idegen gépjárműről lehulló (leeső) rakomány miatt következtek be (ideértve a szélvédő károkat is),
- járművek ütközése nélkül keletkeztek,
- elemi, tűz- és lopáskárnak vagy idegen személy által okozott rongálásnak minősülnek, valamint a biztosított gépjármű vezetőjének hibájából erednek,

- háborús, polgárháborús eseményekkel, sztrájkokkal, tüntetéssel, bármiféle egyéb tömegmegmozdulással, terrorcselekményekkel közvetlen vagy közvetett okozati összefüggésben állnak,
- verseny vagy más, közönségszórakoztatást szolgáló rendezvényen, valamint az ezekre való felkészülés során keletkeztek, illetve
- sugárzó anyagok és termékek hatására, vagy a sugárzás károsító hatásának megszüntetése céljából tett intézkedések következtében keletkeztek, valamint
- parkoló, elguruló járművel okoztak,
- határbiztosítással rendelkező gépjárművel okoztak,
- olyan gépjárművel okoztak, amely olyan kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel rendelkezett, amit gépjármű-felelősségbiztosítási tevékenységet Magyarország területén nem folytató biztosítótársasággal kötöttek,
- olyan baleset során keletkeztek, melyben az okozó jármű tulajdonosa és vezetője nem ugyanaz a személy (ezen korlátozás céges tulajdonú járművekre és együtt élő hozzátartozókra nem vonatkozik).

17. Kártérítési szolgáltatás

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

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

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

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

- a) a helyreállításhoz indokoltan cserélendő alkatrészek, tartozékok anyagköltségét az illetékes vezérképviselet

(ennek hiányában a gyártó) által közzétett kiskereskedelmi (áfás) új áron,

- b) a sérült gépjármű szakszerű javításához indokolt fényezés és korrózióvédelem költségét,
- c) a helyreállításhoz szükséges – a gyári normaidőkkel, illetve az egyengetés, az alkatrészjavítás, valamint a fényezés és a korrózióvédelem technológiailag indokolt időszükségletével számított – munkadíjat.

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

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

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

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

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

18. Kárrendezési tanácsadás

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

19. A biztosító és a károkozó felelősségbiztosítójának ellenőrzési jogosultsága

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

20. A károkozó felelősségbiztosítójának értesítése, káriratok továbbítása

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

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

II. A biztosító jogvédelmi szolgáltatásának feltételei

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

22. Jogvédelmi biztosítási esemény

A biztosítottnak az ajánlaton megjelölt forgalmi rendszámú gépjármű üzemeltetésével összefüggésben – a szerződés hatálya alatt és a 4.2. pontban felsorolt országok területén – bekövetkezett kára, ha a baleset időpontjában a károkozóként megjelölt gépjármű rendelkezett ezen országok valamelyikének területén működő biztosítótársasággal kötött kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel, és a jogi érdekvédelemre is ezekben az országokban kerül sor.

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

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

23. Jogvédelmi szolgáltatás

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

23.1. Segítségnyújtási szolgáltatás

23.1.1. Ezen szolgáltatás keretében a biztosító

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

23.1.2. Jogi képviselő lehetőség

- Ha a kárigénnyel kapcsolatos intézkedések 90 napon belül nem vezetnek eredményre, a biztosító értesítését követően a biztosított kérheti a kártérítési igényének további érvényesítését. Ebben az esetben a biztosító javaslatot tesz az eljáró ügyvéd személyére, de azt a biztosított nem köteles elfogadni.
- A biztosított szabadon megválaszthatja jogi képviselőjét az eljáró bíróság vagy más hatóság székhelye szerinti országban működő ügyvédek közül. A biztosított ebben az esetben köteles az ügyvéd megbízásától számított 3 munkanapon belül a megbízott ügyvéd nevét és székhelyét a biztosítónak írásban bejelenteni, és az ügyvéd részére adott meghatalmazás másolatát a biztosítónak megküldeni.
- A biztosító az általa ajánlott ügyvédnek ad megbízást a biztosított nevében, ha a biztosított az ajánlott ügyvéd személyére vonatkozó javaslat kézhezvételétől számított 8 napon belül nem nyilatkozik, vagy nem nevez meg másik ügyvédet, illetve az általa megnevezett ügyvédet a további igényérvényesítésre vonatkozó szándékának közlésétől számított 30 napon belül nem bízza meg.
- A biztosító saját számláján fogadja a biztosított részére átutalt kártérítési összegeket, és azokat a megérkezésük napján a Magyar Külkereskedelmi Bank Rt.-nél érvényes vételi árfolyamon, forintban, a

megérkezésüktől számított 8 napon belül a biztosítottak vagy megbízottjának továbbítja.

23.1.3. A biztosított képviselése

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

23.2. Költségviselési szolgáltatás

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

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

23.2.2. A költségviselési szolgáltatás nem terjed ki:

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

24. Az igényérvényesítés esélyeinek vizsgálata, eljárás véleményeltérés esetén

a) A biztosító bármikor vizsgálhatja az igényérvényesítés várható sikerét.

A kárbejelentéstől, illetve a döntést megalapozó iratok, bizonyítékok átvételétől számított 10 munkanapon belül írásban köteles tájékoztatni a biztosítottat az igényérvényesítés várható sikerére vonatkozóan.

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

25. Eljárás érdek-összeütközés esetén

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

Ilyen esetekben a biztosított

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

26. A perköltség-követelés engedményezése

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

27. Kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettség

A szerződő, illetőleg a biztosított köteles a költségek növekedését a tőle elvárható módon és gondossággal elkerülni, illetve enyhíteni.

Ennek körében köteles, különösen a teljesítéshez szükséges számlákat és okiratokat időben átadni, a biztosító állásfoglalását kérni az igényérvényesítés módjának kérdésében.

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

28. Eltérés a jogszabályoktól vagy a korábbi szerződési gyakorlattól

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

A biztosító bűncselekmény és szabálysértés kapcsán nem nyújt jogvédelmi szolgáltatást.

Az Általános szerződési feltételek kiegészült a biztosítás-közvetítőkre vonatkozó szabályokkal (lásd a 2. pontot!)

Megváltoztak a 7. pontban az évfordulóra történő, biztosító által kezdeményezhető szerződésmódosítás szabályai az indexálás lehetőségének bevezetésével és az okok módosításával.

28.2. Jelen szerződési feltételek a Ptk. változásai miatt az alábbiakban térnek el a korábbi feltételektől

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.

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.

29. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani az alábbiakat:

1. Kárbejelentés megtételéhez kérhető okiratok, dokumentumok, adatok:

- baleseti bejelentő (Európai)
- kiegészítő az Európai baleseti bejelentőhöz
- Gépjármű-kárbejelentési adatlap
- baleseti helyszíni szemle jegyzőkönyv
- kárbejelentési adatlap
- kárbejelentési lap teljes gépjárműlopás esetén
- ügyfél neve, telefonszáma, e-mail címe, lakcíme
- ügyfél bankszámlaszáma
- gépjármű adatlap
- járművezető személy vezetői engedélye
- vezetői engedély adatairól készült kivonat, jegyzőkönyv
- gépjármű forgalmi engedélye
- gépjármű indítónaplója
- gépjármű ideiglenes forgalmi engedélye
- gépjármű útvonal engedélye
- meghatalmazás (járművezetésre, kárügyintézésre, kárbejelentésre stb.)
- kérelem (járulékos szolgáltatási igény esetében)
- biztosítási ajánlat és/vagy a kötvény, valamint az utolsó díjfizetésről szóló igazolás (biztosító kérése esetén)

2. A jogalap elbírálásának érdekében kérhető okiratok, dokumentumok:

- károkozó nyilatkozat
- kiegészítő baleseti adatlap (BABE)
- tanúnyilatkozat
- rendőrségi igazolás
- rendőrségi feljelentési jegyzőkönyv
- rendőrségi helyszínelési jegyzőkönyv
- rendőrségi határozat
- vádirat
- szakhatósági iratok
- igazságügyi szakértői vélemény
- orvos szakértői és orvos-szakértői bizottságok által kiállított szakvélemény
- nyilatkozat személyi sérült adatbekérésre vonatkozó hozzájárulásáról
- szakértői vélemény
- bírósági, ügyészi határozat
- tűzoltósági hatósági bizonyítvány
- tűzvizsgálati jelentés
- Országos Meteorológiai Szolgálat igazolása
- katasztrófavédelmi hatóság igazolása
- ittassági nyilatkozat
- tachográf adatok
- műholdas helymeghatározó rendszer adatai

3. A tulajdonjog tisztázására, illetve a szolgáltatásra való jogosultság igazolására szolgáló okiratok, dokumentumok:

- törzskönyv
- adásvételi szerződés
- üzemeltetői okirat vagy szerződés
- beszerzési számla, beszerzési bizonylat (pl. nyugta, raktárkivételjeggy stb.)
- bérleti-, vagy lízingszerződés
- kölcsönadási szerződés
- ingatlan bérleti, haszonbérleti szerződése
- pénzügyi nyilatkozata, meghatalmazása
- lemondó/átruházó nyilatkozat
- engedményezési szerződés
- meghatalmazás
- aláírási címpéldány
- azonosítási adatlap
- tulajdonjog bejegyzésével vagy törlésével kapcsolatos okiratok
- bontási igazolás
- Nemzeti Közlekedési Hatóság alkalmassági igazolása a közúti közlekedésre vonatkozóan
- közjegyzői okirat
- vállalkozói vagy megbízási szerződés
- munkaszerződés
- munkaköri leírás
- munkáltatói igazolás/nyilatkozat
- vállalkozói igazolvány
- cégbejegyzést igazoló bírósági végzés
- adókártya (adószám)
- adóazonosító jel
- útnyilvántartás
- menetlevél
- fuvarlevél
- hagyaték-átadó végzés
- öröklési bizonyítvány
- tulajdoni lap
- lakcímkártya
- orvosi dokumentáció, igazolás (pl. mozgáskorlátozottságra vonatkozóan)
- házi orvosi igazolás a diagnózis megjelölésével
- ambuláns lap
- orvosi leletek, kontroll vizsgálatok dokumentációja
- orvosi zárójelentés
- teljes körű orvosi dokumentáció
- halott-vizsgálati, boncolási jegyzőkönyv
- a halotti anyakönyvi kivonat másolata
- a halál, illetve a baleset közelebbi körülményeinek tisztázásához szükséges egyéb irat
- gyámhatósági rendelkezés, határozat
- születési-, házassági anyakönyvi kivonat
- jegyző igazolása életjárási kapcsolatról
- a biztosítási esemény miatt cserére szoruló zárszerkezetek megsemmisítéséről szóló biztosítói jegyzőkönyv
- banki meghatalmazás a kárkifizetésre vonatkozóan
- előzménykárokkal és azok javításával kapcsolatos dokumentumok
- forgalmi engedély vagy annak adatairól készült kivonat, jegyzőkönyv

- igazolás a gépjármű forgalomból való ideiglenes vagy végleges kivonásáról
- járulékos szolgáltatási igény elbírálásához szükséges dokumentumok
- márkakereskedő, vezérképviselő nyilatkozata a gépjármű típusáról, felszereltségéről
- zálogkötelezetti nyilatkozat
- megtalálási jegyzőkönyv
- lefoglalási jegyzőkönyv
- műholdas helymeghatározó rendszer adatai
- rendszám táblát visszavonó határozat
- szervizkönyv
- szükségjavításról szóló számla
- vámkezeléssel kapcsolatos iratok

4. A kár mértékét, összezszerűségét igazoló okiratok, dokumentumok:

- fotódokumentáció
- javítási számla
- javítási költség-kalkuláció
- javítási árajánlat
- mentési, szállítási számla
- tárolási számla
- gépjármű bérleti szerződés és számla
- egyéb szolgáltatási igényt igazoló számla, bizonylat
- vállalkozói és megbízási szerződések számlái
- készpénzbefizetési pénztár bizonylat
- nyilatkozat előzménykárok bekéréséhez
- előzménykárok dokumentumai
- márkakereskedő, vezérképviselő nyilatkozata a gépjármű típusáról, felszereltségéről
- káridőponti érték-meghatározás
- kereskedői ajánlat maradványértékre
- bizonylat maradvány értékesítéséről
- gépjármű maradványának eladásáról szóló számla, adás-vételi szerződés
- garanciajegy
- munkalap
- vámkezeléssel kapcsolatos iratok
- tárgyi eszköz-nyilvántartás
- áfa nyilatkozat
- értéklista
- károsodott ingóságok jegyzéke
- bankszámlakivonat
- teljesítés- és költségigazolás
- orvosi kezelési költségek igazolása
- kórházi ellátással, gyógykezeléssel kapcsolatos költségek igazolása
- gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök számlái
- temetéssel kapcsolatos költségek igazolása, számlái
- a gépjárműbe beépített készülékek és tartozékainak vásárlási számlája, garanciajegye
- a járműnek a közúti forgalomban való részvételéhez kötelezően előírt tartozékainak számlája, garanciajegye

- a testi épség védelmére gyártott felsőruházat (motorosruha), protektorok, kesztyű, bakancs, csizma vásárlási számlája
- alkatrész beszerzési bizonylat (cikkszámokkal ellátott)
- az egyes elemek pótlásával összefüggésben igazoltan felmerült költségekről szóló számla
- a jármű kulcsainak (beleértve a riasztó- és egyéb vagyoni védelmi berendezések kulcsait is), a lopásgátló berendezés (pl. indításgátló, riasztó) vásárlási/beépítési számlája, garanciajegye
- bukósisak(ok) vagy alkatrészének beszerzési számlája
- a gépjármű tartozékainak vásárlási számlája, bizonylata, garanciajegye

5. A biztosító a következő dokumentumok benyújtását is kérheti:

- Ha a törzskönyvet pénzügyi követelés biztosítékául jogszerűen harmadik személy birtokolja (pl. hitel vagy lízing miatt), a törzskönyvnek a harmadik személy által hitelesített másolata is benyújtható a kárrendezéshez.
- 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, illetőleg a szerződő kármegelőzési, kárenyhítési kötelezettségének betartását, és annak költségeit igazoló dokumentumokat.
- Lopáskár vagy egyéb ok miatt indított büntetőeljárás vagy szabálysértési eljárás esetén a feljelentést, az eljárás megindításáról szóló jegyzőkönyv, igazolás benyújtását követően a helyszíni szemle jegyzőkönyvet, megtalálási vagy lefoglalási jegyzőkönyvet, a nyomozást megszüntető vagy felfüggesztő (jogerős) határozatot vagy ítéletet ha ezek a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához vagy a kár mértékének megállapításához szükségesek.
- A büntetőeljárás során hozott határozat önmagában nem bizonyítja a biztosítási esemény bekövetkezését, ezért a biztosító felhívására a biztosított köteles megadni a további szükséges felvilágosításokat, és lehetővé kell tennie a bejelentés és a felvilágosítás tartalmának esetleges ellenőrzését is.
- Tűz- vagy robbanás kár esetén az eljáró hatóság igazolását vagy az illetékes jegyző határozatát.
- A gépjármű ellopása esetén át kell adni a biztosító részére a jármű azon összes tartozékát, amelyek a jármű nyitásához és indításához szükségesek (kulcsokat, indítókérdőíveket, a riasztó- vagy lopásgátló berendezés működtetéséhez szükséges eszközöket stb.), és igazolni kell a gépjármű forgalomból történő kivonását hatósági határozattal vagy az érvénytelenített gépjárműokmányokkal.
- A gépjárműbe utólag beépített vagyoni védelmi berendezésre irányuló szolgáltatási igény esetén igazolni kell a berendezés gyártmányát, típusát, beépítését.

Folyamatosan működő távfelügyelet esetén a távfelügyeleti szolgáltatóval kötött szerződés érvényességét is igazolni kell.

A felsorolt dokumentumok és okiratok benyújtásának kötelezettsége nem érinti a szerződőnek, illetőleg a biztosítottnak azt a jogát, hogy a – bizonyítás általános szabályai szerint – a biztosítóval együttműködve a károkat és költségeket más módon is igazolhassa.

Egyes kiegészítő biztosítások különös biztosítási feltételei további kárbejelentéshez szükséges dokumentumokat tartalmazhatnak.

Bűncselekmény esetén a nyomozás újabb adatairól, a feltételezett elkövetők kilétéről, a vádirat benyújtásáról, illetve a bírósági ítélet meghozataláról a szolgáltatásra jogosult köteles a biztosítót a tudomására jutástól számított 8 napon belül írásban értesíteni. E kötelezettség akkor is fennáll, ha a biztosító a szerződésben vállalt kötelezettségének már eleget tett.

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.

30. A személyes adatok kezelése

Az adatkezelés jogalapja, célja

Személyes adatnak minősül az Információs önrendelkezési jogról és információk szabadságáról 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 az új 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 ÁNY Biztonsági Nyomda Nyrt.-t (Cg. 01-10-042030, 1102 Budapest, Halom u. 5.) bízta meg.

A bejövő postai küldemények és iratok feldolgozásával, kezelésével és ezen iratoknak a biztosító részére történő továbbításával – a Bit.-nek megfelelő kiszervezési szerződés keretében – a Magyar Posta Zrt.-t (Cg. 01-10-042463, Budapest 1138 Dunavirág u. 2-6.) bízta meg a biztosító.

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 adatát is továbbítja e kiszervezett tevékenységet végző személyekhez, úgy a kiszervezett tevékenységet végző a biztosító adatfeldolgozójának minősül.

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

A további adatfeldolgozók személyéről, székhelyéről és tevékenységéről az Allianz Hungária Zrt. Központi Ügyfélszolgálati 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 Feltételekhez tartozó ügyfél-tájékoztató 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 az 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 ügynöknek adja át.

Tájékoztatókérés, helyesbítés

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 tájékoztatói kötelezettségét kizárólag adatkezelést szabályozó jogszabály korlátozhatja.

Örökösök adatainak kezelése

A biztosítási tevékenységről szóló törvény rendelkezése értelmében 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.

A kezelt adatok köre:

- az örökösök neve, születési helye, dátuma, édesanyja leánykori neve, lakcíme, bankszámlaszáma;
- az ügyfél elhalálzásának dátuma;
- a biztosított vagyontárgy azonosítására vonatkozó adatok.

Az érdekmúláshoz bekért okiratok: halotti bizonyítvány, vagy jogerős hagyatéki végzés. Ezeket az iratokat az örökösök, a vagyontárgy beazonosítása, az esetleges díjjal kapcsolatos rendelkezés érdekében kezeli a biztosító és az adatfeldolgozó.

Az örökösök és az okiratmásolatoknak adatai kezelésének jogalapja a biztosítási jogviszonnyal összefüggő adatkezelési célból a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 135. § (1) bekezdése valamint Bit. 143. §-a, továbbá a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) biztosítási fejezete (XXII. cím). Az adatkezelés célja és időtartama megegyezik a biztosítási szerződéssel összefüggésben kezelt adatoknak a jelen tájékoztató további pontjaiban meghatározott – a Bit. felhatalmazásán alapuló – céljával és időtartamával.

Kérjük a beküldés előtt takarja ki az okiratmásolatokon az ebben a pontban fel nem sorolt adatokat.

Jogorvoslat, tiltakozási jog

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), 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) 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 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 megghiúsulásával 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.

31. Az elektronikus szerződéskötés szabályai

31.1. A szerződéskötés technikai lépései, biztosítási ajánlat visszaigazolósa

Az Allianz elektronikus értékesítési felületein (ideértve a www.allianz.hu, valamint az ugyfelportal.allianz.hu oldalakat is) beküldött biztosítási ajánlat megtétele után az adatok automatikusan feldolgozásra kerülnek a biztosító informatikai rendszerében.

A biztosítás elektronikus úton történő megkötése társaságunk oldalain a megfelelő adatok megadásával és a biztosítási ajánlat beküldésével történik. A szerződéskötés lépései a felületeken láthatók és nyomon követhetők. Az ajánlat biztosítóhoz történő beérkezését követően a biztosító a megadott e-mail címre visszaigazoló email-t küld. Amennyiben a biztosítóhoz beérkezett ajánlat kockázat elbírálást követően szerződéssé válik, a biztosító a megadott e-mail címre a szerződést igazoló kötvényt elektronikus levélben küldi ki.

31.2. A szerződés írásbelisége, nyelve, a szerződés rögzítése és hozzáférhetővé tétele

Tájékoztatjuk, hogy az 31.1. pontban foglaltak szerint elektronikus úton megkötött biztosítási szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül. A biztosítási szerződés nyelve a magyar.

Az elektronikus úton kötött szerződések adatai (amennyiben a szerződéskötés során ebben megállapodás történt) elektronikus formában az www.allianz.hu oldalon az Allianz Ügyfélportál felületre belépve a Szerződéses adatok menüpontban bármikor hozzáférhetőek.

31.3. Allianz fogyasztóvédelmi alapelvek, a www.allianz.hu általános szerződési feltételei és a biztosítási feltételek elektronikus hozzáférhetősége

Az elektronikus szerződéskötésre vonatkozóan a biztosító magára nézve kötelező érvényűnek fogadja el Fogyasztóvédelmi alapelveit, amelyekről, valamint a megkötött szerződésre vonatkozó hatályos biztosítási szerződési feltételekről a www.allianz.hu oldalon tájékozódhat. A szerződéskötés időpontjában érvényes szerződési feltételeket az ajánlattétel során, letölthető formában adjuk át.

31.4. Az adatbeviteli hibák javítása

Ha a www.allianz.hu, valamint az ugyfelportal.allianz.hu oldalakon beküldött ajánlatban a beküldést követően hibát talál, kérjük, vegye fel munkatársainkkal a kapcsolatot:

- Telefonon, a +36 (1/20/30/70) 421-1-421-es telefonszámokon.
- Személyesen, ügyfélkapcsolati pontjaink egyikén.
- Online a <http://www.allianz.hu> oldalon.

A részletekről bővebb tájékoztatást a www.allianz.hu oldalon talál.

32. A biztosító főbb adatai

Allianz Hungária Zrt.

Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.

Cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság

Cg. 01-10-041356

Allianz Hungária Zrt.