

www.allianz.hu

Ügyvédek kötelező szakmai felelősségbiztosítása

2013

Ügyfél-tájékoztató

Ügyfél-tájékoztató

az Ügyvédek kötelező szakmai felelősségbiztosításáról

Tisztelt Partnerünk!

Engedje meg, hogy az alábbiakban bemutassuk Társaságunkat, valamint az ügyvédek részére kínált kötelező szakmai felelősségbiztosítási termékünket.

Az ügyvédekről szóló 1998. évi XI. törvény 10. § (2) bekezdésének várható módosítása szerint az ügyvéd az ügyvédi tevékenysége körében okozott károk megtérítésére, sérelemdíj megfizetésére köteles felelősségbiztosítási szerződést kötni, és azt ügyvédi tevékenységének tartama alatt fenntartani. Ugyanezen törvény 13. § (3) bekezdése értelmében a kamarába ügyvédként fel kell venni azt, aki a Magyar Ügyvédek Biztosító és Segélyező Egyesületének tagja vagy a kamara által elfogadott más felelősségbiztosítása van.

Társaságunk – az Allianz Hungária Zrt. és jogelődje – fennállása óta a felügyeleti tevékenységi engedély alapján jogszerűen kínál szakmai felelősségbiztosítást az ügyvédek részére is. Ezt a hagyományt követve az új magánjogi szabályok megjelenésével – a biztosítási évfordulót figyelembe vevő felkészülési idő biztosításával – üzleti biztosítóként kidolgoztuk az ügyvédek részére az ún. alapfedezetre szóló szakmai felelősségbiztosítás korszerű, egyszerűen megköthető és kedvező díjszintű változatát. A felelősségbiztosítási szerződés elektronikusan köthető meg a www.allianz.hu weboldalon kidolgozott és üzemeltetett díjszámítási felületen online ajánlat kitöltésével és elektronikusan elküldésével. A díjszámítási felület gyors elérésében segítséget nyújt az ügyvédi iroda vagy az ügyvéd nyilvános adatai között feltüntetett elektronikus levelezési címre a biztosító által megküldött egyedi hozzáférési útvonal.

Természetesen párhuzamosan továbbra is elérhető a felelősségbiztosítási piacra korábban bevezetett, az egyesületi alapfedezet biztosítási összegeit kiegészítő szakmai felelősségbiztosításunk is azon ügyvédek számára, akik magasabb térítéssel vagy eltérő területi hatállyal kívánják biztosítani magukat.

Az Allianz Hungária Zártkörűen működő Részvénytársaság Magyarország piacvezető társasága, már 1990 óta tagja az Európában első számú és a világon is a vezető biztosítók közé tartozó Allianz Csoportnak. Kapcsolatrendszere révén a nemzetközileg is élenjáró szaktudást és a hazai tapasztalatokat ötvözve szolgálja ki ügyfelei növekvő és mind összetettebb igényeit. A társaság

ügyfelei kedvező, értékarányos árakat, korszerű szolgáltatásokat, értékeik védelmét, befektetések gyarapodását, teljes körű biztosítási kínálatot, jogfolytonosságot és hosszú távú biztonságot találhatnak.

Társaságunk 1986. július 1-jén alakult, és 1990. február 28-a óta működik részvénytársasági formában. Alapításának 20. évfordulójától, 2006. július 1-jétől a társaság neve Allianz Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság. Székhelyünk Magyarországon, a 1087 Budapest Könyves Kálmán körút 48-52. szám alatt található. Felügyeleti hatóságunk a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének jogutódja, a Magyar Nemzeti Bank.

A jelen ügyfél-tájékoztató nem helyettesíti az általános szerződési feltételeket, kizárólag leendő ügyfeleink előzetes tájékoztatását szolgálja. Mivel a biztosítási esemény fogalmát, a biztosítható kockázatok körét, illetve a kizárt kockázatokat a általános szerződési feltételek taglalják részletesen, ezért kérjük, hogy a tájékoztató elolvasása után, a szerződéskötéskor alaposan tanulmányozza át az abban foglaltakat.

Az általános szerződési feltételeknek összeállítása során figyelemmel voltunk az ügyvédi kamarák által elfogadható felelősségbiztosításról szóló 1/2000. (V. 22.) számú MÜK iránymutatásnak az 1/2011. (X.24.) számú MÜK iránymutatással és az 1/2012. (IV.2.) számú MÜK iránymutatással módosított egységes szerkezetbe foglalt előírásaira. Engedje meg az általános szerződési feltételeinknek az iránymutatásnak történő megfeleltetését az előírásokat követve az alábbiakban bemutassuk.

1. Biztosítási esemény megfogalmazása (biztosítási fedezet)

A biztosítási szerződésben **biztosítási eseménynek** minősül

- a) a biztosított által tanúsított jogellenes és károkozó magatartással olyan másnak okozott kár bekövetkezése, melyért a biztosított a magyar anyagi jog szabályai szerint kártérítési kötelezettséggel tartozik, valamint
- b) ezzel összefüggésben más személyiségi jogának megsértéséből eredő olyan nem vagyoni sérelem bekövetkezése, amelyért a biztosított a magyar anyagi jog szabályai szerint sérelemdíj megfizetésére köteles, feltéve, hogy
 - a biztosított a káreseményt a biztosítónak szerződésszerűen bejelentette, és

- a káresemény nem minősül biztosítási fedezetből kizárt kockázatnak.

A sérelemdíjra vonatkozó rendelkezések kizárólag a 2014. március 15-t követően létrejött, illetőleg a 2014. március 15-e utáni kockázatviselési kezdetű szerződésekre alkalmazhatók.

A szerződés alkalmazásában **jogellenes és károkozó magatartás** alatt értendő a biztosított vagy az alkalmazottja által a **biztosítási fedezetbe vont szakmai és ügyviteli tevékenysége** során az ügyvédi tevékenységre vonatkozó szabályok megsértésével – ide értve a magyar jogot és az európai közösségi jogot tartalmazó jogszabály-, vagy a bírói gyakorlat ismeretének hiányát is – felróhatóan elkövetett szakmai kötelezettségzegés és hiba, valamint ezekkel összefüggésben megvalósított személyiségi jogsértés is.

A **biztosítási fedezetbe vont szakmai és ügyviteli tevékenység** alatt a vonatkozó jogszabály által ügyvédi működési körbe utalt tevékenységek közül azok értendők, amikor az ügyvéd:

- a) képviseli az ügyfelét,
- b) büntetőügyben védelmet lát el,
- c) jogi tanácsot ad,
- d) szerződést, beadványt, más iratot készít, valamint
- e) mint kirendelt védő, pártfogó ügyvéd, gyám, gondok, ügygondnok, kézbesítési megbízott, hagyaték gondozója, bizalmi vagyonkezelő, végrendeleti végrehajtó, hagyatéki felszámoló, ügyvédi letét kezelője (a pénz- és érték őrzésének kivételével) e minőségében jár el.

2. Kizárt kockázatok, illetve a biztosítással nem fedezett károk

A biztosító helytállási kötelezettsége nem terjed ki:

1. a biztosított által vállalt, jogszabályban megállapított felelősségnél szigorúbb helytállási kötelezettségen alapuló kárigényekre,
2. a megbízási szerződésben foglaltakon való túlerjeszkedésből, és/vagy megbízási nélküli ügyvitelből származó károokra,
3. ha a kár nem a biztosított szakmai és ügyviteli tevékenységre irányuló megbízási alapján történt eljárás következménye,
4. a biztosított szakmai és ügyviteli tevékenység díja, illetve a költségtérítés tárgyában kialakult vita következtében előterjesztett károokra, ide értve az ügyvédi munkadíjjal kapcsolatos és a pontatlan költség kalkulációból eredő károkat is,
5. pénz, értékpapír eltűnésével, ellopásával, megsemmisülésével kapcsolatos károokra,
6. arra a kárra, amely a letétként vagy egyéb, viszszaosztályozási kötelezettséggel járó jogcímen átadott, illetve átutalt pénzüsszeggel való elszámolás

elmaradása miatt keletkezett, kivéve, ha a biztosított az átvett összeggel azért nem tud elszámolni, mert azt tévedésből, megtévesztésből, vagy neki felróható módon (figyelmetlenség) jogosulatlanul fizette ki a jogügyletben résztvevő másik fél részére,

7. a biztosított vagyonkezelői (ideértve a bizalmi vagyonkezelésre szóló megbízásokat is), adótanácsadói, társadalombiztosítási tanácsadói, pénzügyi és egyéb üzletviteli és tanácsadói tevékenység során okozott károokra,
8. a biztosított által végzett pénzügyi közvetői, fel-számolói, szabadalmi ügyvivői, ingatlanközvetítői tevékenységet, illetőleg hivatalos közbeszerzési tanácsadói tevékenység során okozott károokra. (A biztosító a jelen biztosítási fedezettől elkülönülő önálló felelősségbiztosítási szerződésekben biztosítja ezeket a tevékenységeket.)
9. a megbízási teljesítésében jogszerűen résztvevők egymásnak okozott kárait,
10. azon társas vállalkozásnak okozott károokra, amelyben a biztosított vezető tisztségviselő,
11. a bűncselekménnyel okozott károokra,
12. USA, Kanada joghatósága alapján érvényesített károokra,
13. minden olyan kárra, mely az EU, ENSZ vagy bármilyen nemzetközi embargó ellenes tevékenység/cselekmény következménye vagy azzal bármilyen módon összefüggésben van, továbbá ezen területen okozták vagy a kár itt következett be,
14. környezetszennyezéssel kapcsolatos károokra,
15. az olyan kárigényekre, amelynek oka hasadóanyagok robbanása, nukleáris reakció, nukleáris robbanás, sugárzás, elektromágneses mező vagy elektromágneses sugárzás (pl. mobiltelefon) vagy radioaktív szennyezés, tekintet nélkül arra, hogy a bekövetkezett káreseményt a biztosítási szerződés szerint biztosítási eseménynek minősülő események okozták-e, vagy sem,
16. az olyan kárra, amelynek oka háború, invázió, háborús cselekmények (függetlenül attól, hogy hivatalosan hadat üzentek-e, vagy sem), polgárháború, ellenforradalom, forradalom, katonai vagy népfelkelés, statárium, erőszakos hatalomátvitel vagy ezek kísérlete.”

A 6.12.-6.16. pontokban olvasható kizárások Társaságunk kötelezően alkalmazandó kockázatvállalási előírásainak megfelelően kerültek megfogalmazásra.

3. A biztosító szolgáltatása

A biztosító szolgáltatási kötelezettsége a kockázatviselés tartama alatt okozott és legkésőbb a biztosítási szerződés megszűnését követő nyolcvannegyedik (84) hónap utolsó napján bekövetkezett és a biztosítónak legkésőbb ezen a napon bejelentett biztosítási eseményekre terjed ki (továbbiakban: **kiterjesztett bejelentési időszak**). Ha a

biztosított ezen időtartam alatt olyan körülményt közölt a biztosítóval, mely kárigényre adhat alapot, az utóbb előterjesztett kárigény szerinti biztosítási esemény fedezetben lévők minősül még akkor is, ha kiterjesztett bejelentési időszakot követően terjesztették elő. A kiterjesztett bejelentési időszak alkalmazása nem jelenti az elévülési idő kiterjesztését.

A biztosító a Magyarország területén okozott károkat és az ehhez kapcsolódó sérelemdíjat téríti meg.

4. A biztosítói szolgáltatás korlátozására vonatkozó szabályok

4.1. Biztosítási összeg

A biztosítottakra az ügyvédi irodán belül azonos biztosítási feltételek vonatkoznak, a biztosító az ügyvédek között működésük választott formájára tekintettel a biztosítási jogviszonyban megkülönböztetést nem alkalmaz.

A biztosítási szerződés az eddigiekben megszokott szerződési gyakorlat szerint megköthető biztosítottanként

- az I. számú biztosítási feltétel választása esetén 8 millió forint biztosítási eseményenként és tizenhat (16) millió forint biztosítási időszakra szóló
- a II. számú biztosítási feltétel választása esetén 16 millió forint biztosítási eseményenként és 24 millió forint biztosítási időszakra szóló

- a III. számú biztosítási feltétel választása esetén 24 millió forint biztosítási eseményenként és 40 millió forint biztosítási időszakra szóló kártérítési limitre.

Ha a szerződő ügyvédi iroda, akkor a kártérítési összeget a tagonkénti összeg és az ügyvédi iroda tagjai száma szorzatának megfelelő összege adja ki.

A felelősségbiztosítás hatálya – a szerződésben **biztosítottként megjelöltekre vonatkozó biztosítási összeg terhére** – kiterjed a szerződő féllel munkaviszonyban álló azon további személyekre – így az irodai alkalmazottakra és ügyvédjelöltekre –, akiknek a biztosított szakmai és ügyviteli tevékenységben történő közreműködésükért a biztosított a magyar jog szabályai szerint felelősséggel tartozik.

Az alkalmazott ügyvédre, alkalmazott európai közösségi jogászra, – valamint a szerződő választása szerint az ügyvédjelöltre – **önálló biztosítási fedezet** vonatkozik, ha a biztosítási szerződésben biztosítottként név szerint meg vannak jelölve és a szerződő fél személyükre vonatkozóan a választott biztosítási összeg szerinti biztosítási díjat megfizette.

Ha a biztosítási esemény kapcsán érvényesített megalapozott kárigény teljes összege meghaladja a biztosítási

eseményenkénti kártérítési limitet, akkor a biztosító szolgáltatása – az önrészesedésnek a kárösszegeből való levonása után – legfeljebb a biztosítási szerződésben meghatározott biztosítási eseményenkénti kártérítési limitig terjed. Ha azonban a biztosítási időszakra vonatkozó kártérítési limitből még rendelkezésre álló összeg a biztosítási eseményenkénti kártérítési limitnél kisebb, akkor a biztosító ezen kisebb összeg erejéig áll helyt. Ugyanez a szabály vonatkozik a sorozatkár megtérítésére is.

Ha egy biztosítási eseménnyel kapcsolatban több károsult (jogosult) megalapozott kárigényeinek együttes összege meghaladja a biztosítási eseményenkénti kártérítési limitet, akkor az egyes károsultak kárainak megtérítése olyan arányban történik, amilyen arányban a biztosítási eseményenkénti kártérítési limit aránylik a megalapozott kárigények együttes összegéhez.

4.2. Önrészesedés

Az önrészesedés a megkötött biztosítási szerződés által biztosítási fedezetbe vont kár és az ahhoz kapcsolódó sérelemdíj azon része, amelyért a biztosított maga köteles helytállni. A biztosítási szerződés alkalmazásában az önrészesedés biztosítási eseményenkénti mértéke:

- a) I. számú biztosítási feltétel választása esetén a biztosítási összeg 15 %-a, de legalább 80ezer forint,
- b) II. számú biztosítási feltétel választása esetén a biztosítási összeg 15 %-a, de legalább 150ezer forint,
- c) III. számú biztosítási feltétel választása esetén a biztosítási összeg 15 %-a, de legalább 300ezer forint.

Ha a kár és az ahhoz kapcsolódó sérelemdíj a biztosítási eseményenkénti önrészesedést nem haladja meg, akkor kártérítésre a biztosított köteles.

4.3. Biztosítási szerződés tartama és a kockázatviselés tartama

A biztosítási szerződés határozatlan időre szól. A biztosítási időszak egy év, annak első napja megegyezik a biztosítási évforduló napjával, utolsó napja a következő biztosítási évforduló napját megelőző nap. A biztosítási évforduló napja a kockázatviselés első napját követő hónap 1-je. Ha a kockázatviselés a tárgyhónap első napján kezdődik, a biztosítási évforduló is ez a nap.

A kockázatviselés tartama a kockázatviselés kezdete és vége közti időtartam. A biztosítási szerződés létrejötte esetén a biztosító kockázatviselése a felek által a szerződésben meghatározott időpontban kezdődik. Ha a felek a kockázatviselés kezdő időpontjában nem állapodtak meg, akkor a biztosító kockázatviselése az ajánlat biztosítóhoz történő beérkezését követő nap 0:00 órakor kezdődik. A biztosító kockázatviselése legkésőbb a biztosítási szerződés megszűnéséig áll fenn.

4.4. A biztosító mentesülésének esetei

A közlési, illetve változásbejelentési kötelezettség megsértése esetén a biztosító kötelezettsége nem áll be, kivéve, ha a szerződő fél, illetve a biztosított bizonyítja, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményt a biztosító a szerződéskötéskor ismerte, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkeztében.

A biztosító kötelezettsége nem áll be, ha biztosított a biztosítási esemény bekövetkezését a szerződésben megállapított határidőben a biztosítónak nem jelenti be, a szükséges felvilágosítást nem adja meg, vagy a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését nem teszi lehetővé, és emiatt a biztosító kötelezettsége szempontjából lényeges körülmény kideríthetetlené válik.

5. A biztosítási díj megfizetése és az értékkövetés szabálya

5.1. A biztosítási díj a biztosító kockázatviselésének ellenértéke. A biztosítási díj megfizetése a szerződő felet terheli. A biztosítási díj számításához a szerződő fél köteles közölni a biztosítási ajánlaton szereplő, díjszámításhoz szükséges adatokat.

5.2. A biztosító a díjat biztosítási időszakonként állapítja meg. A biztosítási díj meghatározása kockázatarányosan történik. A díj számításának az alapja a biztosítottak száma és az igényelt biztosítási összeg (kártérítési limit). A vállalt kockázat mértékét és a biztosítási díjat befolyásoló egyéb tényezőket az általános szerződési feltételek 5.2. pontja szabályozza.

5.3. A biztosítás első díja a felek által meghatározott időpontban, ennek hiányában a biztosítási szerződés létrejöttkor, a további biztosítási időszakokra vonatkozó folytatólagos díj pedig annak az időszaknak az első napján esedékes, amelyre a díj vonatkozik. Ellenkező megállapodás hiányában a biztosítási díjat biztosítási időszakonként egy összegben, előre kell megfizetni. Ha a felek részletfizetésben állapodnak meg, a díjrészek a biztosítási szerződésben megjelölt időpontokban esedékesek.

5.4. Ha a biztosítási esemény bekövetkezik, és biztosító szolgáltatása kimeríti a kártérítési limitet, akkor a biztosítási időszakra járó teljes díj a biztosítási esemény bekövetkezésének időpontjában esedékessé válik. Ez esetben az esedékessé váló díjat – az esetleges díjhátralékkal együtt – a biztosító jogosult a szolgáltatásába beszámítani.

5.5. A biztosított szakmai és ügyviteli tevékenység szüneteltetése esetén a szüneteltetés időtartamára eső díjat nem kell megfizetni. A szüneteltetés tényét a biztosított a szüneteltetést engedélyező kamarai elnökségi határozat kézhezvételétől számított nyolc (8) naptári napon belül a

biztosítónak írásban köteles bejelenteni és egyúttal e tény a jogerős kamarai elnökségi határozat másolatának becsatolásával igazolni.

A biztosítási díjfizetési kötelezettség feléled a szüneteltetés kamarai elnökségi határozatban megjelölt zárónapján, illetőleg ezt megelőzően akkor, amikor a biztosított szakmai és ügyviteli tevékenység folytatásának ténye a kamarai nyilvántartásba bejegyzésre kerül. A biztosító ezen időpontokat követően – a felek ellenkező tartalmú megállapodása hiányában – az eredeti díjfizetési gyakoriság szerint írja elő a biztosítási díjat a következő biztosítási időszakra vonatkozóan.

5.6. A fix díjú határozatlan tartamú biztosítási szerződés biztosítási díjának aktualizálása automatikus indexálással (értékkövetéssel) történik. Automatikus indexálással a biztosító a következő biztosítási időszakra vonatkozó biztosítási díjat az előző évi fix díj és a KSH fogyasztói árindex szorzataként állapítja meg. A jelen biztosítási feltételek értelmében az indexáláskor a biztosító a rendelkezésére álló, a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által közzétett legfrissebb fogyasztói árindexet alkalmazza, amely a biztosítási évfordulót megelőző 4. hónap fogyasztói árait az előző év azonos időszakával összehasonlító index. Indexálásra csak akkor kerül sor, ha az index-szám nagyobb, mint 100.

A fentiekben foglaltakra tekintettel módosult biztosítási díjról a biztosító a biztosítási évforduló előtt negyvenöt (45) nappal írásban értesíti a szerződő felet. Amennyiben a szerződő fél a biztosító által közölt új biztosítási díjon a biztosítási szerződést nem kívánja fenntartani, abban az esetben jogosult a biztosítási szerződést a biztosítási időszak végére felmondani.

5.7. **Megszűnik a biztosítási szerződés a biztosítási díj (díjrészlet) esedékességétől számított kilencvenedik nap elteltével, ha addig a hátralékos díjat nem fizették meg, és a biztosított díjhalasztást sem kapott, illetőleg a biztosító a díjkövetelést bírósági úton nem érvényesítette.**

A szerződés megszűnésének eseteiben a biztosító az addig a napig járó díj megfizetését követelheti, amikor kockázatviselése véget ért. Ha az esedékes díjnak csak egy részét fizették meg, a szerződés változatlan biztosítási összeggel, a befizetett díjjal arányos időtartamra marad fenn.

6. A biztosítási szerződés megszűnésének szabályai

6.1. A határozatlan időre kötött biztosítási szerződést a felek a biztosítási időszak végére (évfordulóra) **írásban felmondhatják** (rendes felmondás). A **felmondási idő harminc nap**.

6.2. Ha a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt a biztosítási esemény bekövetkezett, bekövetkezése lehetetlenné vált, vagy megszűnt a biztosítási érdek, a szerződés, vagy annak megfelelő része megszűnik. Ha a biztosító kockázatviselésének tartama alatt a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált, vagy a biztosítási érdek megszűnt, a szerződés vagy annak megfelelő része a lehetetlenné válás vagy érdekmúlás napjával megszűnik.

A biztosítási szerződés szerint érdekmúlásnak minősül különösen

- a biztosított szakmai és ügyviteli tevékenység megszűnése és
- a biztosított kamarai tagságának megszűnése.

Ez utóbbi esetben a területi kamara elnökségének jogerős hatósági határozatában rögzített megszűnési időpont az irányadó.

6.3. Ha az esedékes biztosítási díjat (díjrészletet) nem fizették meg, a díjfizetési kötelezettség elmulasztásának 5.7. pontbeli szabályai szerint **szűnik meg a szerződés.**

A biztosítási szerződés megszűnése után befizetett díj – a reaktiválás esetét kivéve – a biztosító kockázatviselését nem állítja helyre és a szerződés megszűnése utáni időtartamra vonatkozó díjat a biztosító visszafizeti.

6.4. A felek közös megegyezéssel a biztosítási szerződést a jövőre nézve megszüntethetik. A szerződés megszüntetése esetén a felek további szolgáltatásokkal nem tartoznak és kötelesek egymással a már teljesített szolgáltatásokkal elszámolni.

7. Eltérés a szokásos szerződési gyakorlattól és a korábbi szerződési gyakorlattól

7.1. A biztosító eleget téve a Magyar Ügyvédi Kamara 1/2012. (IV.2.) számú Iránymutatásában foglaltaknak, a Magyar Ügyvédek Biztosító és Segélyező Egyesületének (a továbbiakban: MÜBSE) közgyűlése által elfogadott 2012. április elsején hatályba lépett biztosítási feltételeit vette alapul az általános szerződési feltételek összeállítása során.

7.2. A biztosító a korábbiakban az ügyvédek részére kizárólag kiegészítő biztosítási fedezetet kínált az MÜBSE egyesületi tagsági jogviszonyban megkötött kötelező felelősségbiztosítás feletti körben és mértékben.

8. Biztosítási szerződés joga

A szerződő féllel megkötött biztosítási szerződés rendelkezéseinek értelmezésénél és érvényességénél a magyar anyagi jog szabályait kell alkalmazni.

9. A biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) szerint biztosítási titok minden olyan – államtitoknak nem minősülő –, a biztosító, a biztosításközvetítő, a biztosítási szaktanácsadó rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a biztosításközvetítő és a biztosítási szaktanácsadó egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik. Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a törvény alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn, illetve a biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad.

A Bit. 157. §-a alapján a titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bankkal szemben;
- a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozó hatósággal és ügyészséggel, továbbá az általuk kirendelt szakértővel szemben;
- a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyészi jóváhagyást nélkülöző megkeresés kapcsán a nyomozó hatósággal szemben;
- a büntetőügyben, polgári ügyben, valamint a csőd-eljárás, illetve a felszámolási eljárás ügyében eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval szemben;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel továbbá az általa kirendelt szakértővel szemben;
- adóügyben az adóhatósággal szemben, ha a biztosítót a biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal szemben;
- a nyomozó hatóság, a nemzetbiztonsági szolgálat és az ügyészség 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-kereskedéssel, kábítószer birtoklásával, káros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával,

robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaélés-
sel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénz-
mosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben
elkövetett bűncselekménnyel;

- ha a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi köte-
lezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv
írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban
kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól
(ideértve a pénzmosás megelőzéséről és megakadá-
lyozásáról szóló törvény szerinti feladatkör is);
- ha a pénzügyi információs egységként működő
hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása
megelőzéséről és megakadályozásáról szóló tör-
vényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy
külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megke-
resésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási
titoknak minősülő adatot a biztosítótól;
- a versenyfelügyeleti feladatkörében eljáró Gazdasági
Versenyhivatallal szemben;
- a feladatkörében eljáró gyámhatósággal szemben;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben
foglalt egészségügyi hatósággal szemben;
- a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos
információgyűjtésre felhatalmazott szervvel szemben;
- a viszontbiztosítóval, valamint közös kockázatvállalás
(együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítók-
kal szemben;
- a Bit.-ben szabályozott adattovábbítások során
átadott adatok tekintetében a kötvénynyilvántartást
vezető szervvel szemben;
- az állományátruházás keretében átadott biztosítási
szerződés-állomány tekintetében az átvevő biztosító-
val szemben;
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges ada-
tok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel
szemben;
- a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok
elvégzése céljából a miniszter részére személyes adat-
nak nem minősülő adatok átadása esetében;
- fióktelep esetében – ha a magyar jogszabályok által
támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés
feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek,
valamint a harmadik országbeli biztosító székhelye
szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által
támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi
jogszabállyal a harmadik országbeli biztosítóval,
biztosításközvetítővel, szaktanácsadóval;
- a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával
szemben.

10. Az Allianz Hungária Zrt. panaszkezelési elvei és gyakorlata

Társaságunk célja, hogy ügyfeleink minden szem-
pontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és
ügyintézésünkkel.

Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és
ezáltal ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos
számunkra minden visszajelzés, legyen az pozitív vagy
akár negatív, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal,
eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egé-
szével kapcsolatban megfogalmazódik Önökben.

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

- A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott
figyelembevételével törekszünk arra, hogy ügyfeleink
érdekében javítsuk szolgáltatásaink és termékeink
minőségét, és elköteleztük magunkat abban, hogy fo-
lyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét. Ehhez
panaszaik orvoslása is hozzájárul.
- Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden
panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövi-
debb időn belül kivizsgáljunk, az Ügyfélnek minden
esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott
panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. Ügyfélszol-
gálati osztályunkon belül centralizált panaszkezelést
működtetünk, ahol munkatársaink kiemelt figyelem-
mel járnak el a panaszügyek rendezése kapcsán.
- Ehhez az is hozzájárul, hogy ügyfeleink panaszát –
amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén
kezeljük, hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb,
és megoldásához hosszabb időre van szükség, akkor
ügyfeleinket az ügyintézés során is tájékoztatjuk arról,
hogy a panaszkezelési folyamat hol tart, és mikorra
várható végső válaszuk.
- Bár az erre vonatkozó jogszabályok 30 napot biztosíta-
nak a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megvá-
laszolására, mi mindent megteszünk, hogy ügyfeleink
az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb
idő alatt választ kapjanak.
- Ügyfeleink visszajelzéseinek fogadására minden
kommunikációs csatornát elérhetővé teszünk, hogy
véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és
gyorsabban kifejtessék élőszóban, telefonon, e-mail-
ben, faxon vagy levélben.

Észrevételeiket, panaszaikat az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

- **Szóban, személyesen:** A véleményeket és észrevétele-
ket hálózatunk bármelyik Ügyfélszolgálati pontján,
vagy szerződött partnerénél kollégáink, partnereink
meghallgatják, és a panaszt rögzítik írásban.
- **Telefonon:** Telefonos ügyfélszolgálatunk a 06-40-421-
421-es számon érhető el.
- **Faxon:** 06-1-269-2080-as számon.
- **Elektronikus úton:** a www.allianz.hu/ugyfeliszolgalat
oldalon keresztül.
- **Levélben:** Levelüket Ügyfeleink a 1368 Budapest, Pf.
191 címre küldhetik, a Fogyasztóvédelmi osztály nevé-
re. Elektronikus leveleiket a [biztositopanasz@allianz.
hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu) e-mail-címre küldhetik meg.

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

Amennyiben elégedetlen azzal, ahogyan panaszát kezeljük, akkor felületei szervünkhöz fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank
1534 Budapest BKKP Pf. 777

Telefon:06-1-4899-100

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Amennyiben elégedetlen azzal, ahogyan panaszát kezeltük, akkor lehetősége van bírói út igénybevételére.

Köszönjük figyelmét. Reméljük, hogy korszerű biztosítási termékünk felkeltették érdeklődését. Ha bővebb információra van szüksége, munkatársaink készséggel állnak rendelkezésére az online_ugyvedi@allianz.hu email címen.

Allianz Hungária Zrt.