

Élet- és személybiztosítás

Allianz Életprogramok- Euró

Ügyfél-tájékoztató

Allianz 

Ügyfél-tájékoztató

az „Allianz Életprogramok - Euró” szerződésekről

Tisztelt leendő Partnerünk!

Ez az ügyfél-tájékoztató, amit Ön most a kezében tart, nem helyettesíti a biztosítási feltételeket, pusztán az Ön bővebb, **előzetes tájékoztatását** szolgálja.

Engedje meg, hogy röviden bemutassuk az Ön által választott szerződést.

Társaságunk az Életprogram - Euró (a továbbiakban: Életprogram) szerződés díjának megfizetése ellenében arra vállal kötelezettséget, hogy a szerződő által fizetett díjat a szerződő által meghatározott arányban befekteti és a biztosítási esemény bekövetkezte esetén szolgáltatást nyújt.

Az Életprogram szerződés pénzneme euró. A szerződő és a biztosító megállapodnak abban, hogy a szerződésben vállalt kötelezettségeiket euró pénznemben teljesítik, azaz a díjak megfizetése, a díjból képzett egységek nyilvántartása, a költségek elszámolása, a szerződő rendelkezése szerinti kifizetések teljesítése, valamint a szolgáltatások nyújtása euróban történik.

A **szerződő** az a természetes vagy jogi személy, aki a szerződés megkötésére ajánlatot tett, és az Életprogram szerződés díját fizeti.

A **főbiztosított** az a természetes személy, akinek személyére vonatkozóan a biztosító kockázatviselése az Életprogram szerződés tekintetében fennáll.

A **kedvezményezett** az a szerződő által megjelölt személy, aki a biztosítási esemény bekövetkezte esetén a biztosítási szolgáltatásra jogosult.

Biztosítási esemény

Társaságunk szolgáltatást nyújt a főbiztosítottnak a kockázatviselési időszakban bekövetkezett

- bármely okból eredő halála, illetve
- közlekedési balesetből eredő halála esetén, azzal a feltétellel, hogy a baleset is a kockázatviselési időszakban következett be.

Biztosítási szolgáltatás

Társaságunk az alábbi biztosítási szolgáltatásokat nyújtja:

- a) a főbiztosított bármely okból eredő halála esetén az egységszámlán az igény bejelentésének időpontjában meglévő egységek értékét fizeti ki a kedvezményezettnek,
- b) a főbiztosított közlekedési baleseti halála esetén a halál időpontjában érvényben lévő, közlekedési baleseti halálra vonatkozó biztosítási összeget is kifizeti a kedvezményezettnek.

A főbiztosított halálának bejelentésével a bejelentés hónapjának utolsó napjával az Életprogram szerződés megszűnik.

A szolgáltatás teljesítésének módja, ideje: A biztosítási eseményt Társaságunkhoz be kell jelenteni. A biztosító a haláleseti szolgáltatást a főbiztosított halálának, illetve a haláleseti biztosítási eseménynek az igazolásához, valamint a biztosítási szolgáltatás kifizetéséhez szükséges okmányok kézhezvételének napja és az egységek eszköz-alapokból történő kivonására vonatkozó árfolyam megállapításának napja közül a későbbi időponttól számított 10 napon belül fizeti ki. Társaságunk készpénzben nem teljesít kifizetést (ideértve a postai címre történő kifizetést is). Társaságunk a kifizetést minden esetben euróban teljesíti, függetlenül a szerződő által meghatározott, a kifizetés fogadására szolgáló bankszámla (kifizetési bankszámla) pénznemétől. A kifizetés napja az az időpont, amikor a fizetendő összeg a biztosító számlájáról utalásra kerül.

Az Életprogram szerződés szolgáltatásának kiegészítéseként a szerződő az Életprogram szerződéshez **kiegészítő biztosítási fedezeteket** kapcsolhat.

Az Életprogram szerződés tartama, a biztosítási évforduló, a biztosítási időszak

Az Életprogram szerződés határozatlan tartamú, teljes életre szóló biztosítás, mely a főbiztosított halálának a biztosítóhoz történő bejelentéséig tart. A szerződő felek a szerződés határozatlan tartamát – a biztosítási tartam kezdetétől számított 10 év elteltét követően – közös meg egyezéssel határozott tartamúra módosíthatják.

A tartam kezdete az ajánlattételt, azaz az aláírt ajánlatnak a biztosító vagy képviselője részére történt átadását követő hó első napjának 0 órája, ha a felek másként nem állapodnak meg. Az **Életprogram évfordulója** a tartamon belül minden évben az a nap, amely napon a tartam eredetileg megkezdődött. A biztosítási időszak egy hónap.

A megtakarítási időszakok

A megtakarítási időszakok a rendszeres díjfizetésű szerződés tartamán belül azok az időszakok, amelyekre a szerződő vállalja a rendszeres díj megfizetését. A megtakarítási időszakok hosszát a szerződő határozza meg. Az első megtakarítási időszakot, melynek kezdete megegyezik a tartam kezdetével, a felek a szerződésben rögzítik. Az első megtakarítási időszak hosszát Társaságunk korlátozhatja.

Az érvényben lévő megtakarítási időszak hosszát a szerződő írásban bármikor módosíthatja. Az Életprogram szerződés tartamának kezdetén, a Társaságunk által megadott időszakban a megtakarítási időszak csökkentésére nincs lehetőség.

A megtakarítási időszak lejártával a szerződő következő időszakot jelölhet meg. Amennyiben a szerződő nem nyilatkozik az új megtakarítási időszak hosszáról, az érvényben lévő megtakarítási időszak lejártát követően egyéves megtakarítási időszak lép életbe, változatlan szerződési feltételekkel.

A szerződés létrejötte

A szerződés úgy jön létre, hogy Ön ajánlatot tesz, amelyet Társaságunk elbírál. Döntésünket az ajánlat átadásától számított 15 napon belül kell meghoznunk. Ha a rendelkezésünkre álló határidőn belül nem nyilatkozunk, az az ajánlat hallgatóságos elfogadását jelenti.

Az ajánlat elfogadása után a kötvényt rövid időn belül kiadjuk.

A szerződés megkötéséhez és módosításához – ha a szerződést nem ő köti meg – a főbiztosított írásbeli hozzájárulása szükséges.

A szerződés hatálybalépése, a kockázatviselés kezdete

Az Életprogram szerződés a feleknek a díj halasztott megfizetésére vonatkozó megállapodását követő napon 0 órakor lép hatályba. A biztosító kockázatviselése a szerződés hatálybalépésével kezdődik meg, feltéve, hogy a szerződés már létrejött vagy utóbb létrejön.

Az Életprogram szerződés díja

Az Életprogram szerződés díja euróban fizetendő. Ha a szerződő a díjat mégis forintban fizeti meg, annak összege átváltásra kerül euróra.

A szerződőnek lehetősége van arra, hogy csoportos díj-lehívással, forintban vezetett bankszámláról fizesse meg a szerződés díját. Ilyen módon történő díjfizetés esetén a devizaárfolyam-kockázat mérséklése érdekében az euróban esedékes díjnál magasabb összegű díj fizetendő.

A szerződő a díjat átutalással is megfizetheti. Ha a szerződő forint átutalásával teljesíti díjfizetési kötelezettségét, akkor – a devizaárfolyam-kockázat csökkentésére való tekintettel – javasolt az esedékes díjnál magasabb összeget befizetni.

A forintban történő díjfizetés devizaárfolyam-kockázatát és az esetleges többletköltségeket a szerződő viseli.

Társaságunk minden esetben az esetlegesen forintban fizetett díj euróra váltott összegét tekinti megfizetett díjnak.

A díjakat Társaságunk – a díj megfizetését követő napra érvényes árfolyamon – egységekre váltja.

A **rendszeres díjfizetésű** szerződés díja a megtakarítási időszakok alatt folyamatosan megfizetendő. A szerződő a tartam alatt bármikor módosíthatja a rendszeres díjfizetésű szerződés díjfizetési gyakoriságát.

Az **egyszeri díjfizetésű** szerződés díja a teljes tartamra egy összegben fizetendő, a tartam kezdetén.

Társaságunk meghatározhatja a díjfizetési gyakoriságra vonatkozó minimális rendszeres díjat, valamint az egyszeri díj minimális mértékét. A szerződő által választott díj nem lehet kevesebb, mint az így meghatározott díj.

A szerződőnek a rendszeres, illetve egyszeri díjfizetésen kívül – a szerződés tartama során tetszőleges időpontban – egyéb befizetésekre is lehetősége van. Az így befizetett díjakból Társaságunk elsőként a rendszeres díjak vagy az egyszeri díj esetleges hátralékát vonja le, az ezt követően fennmaradó összeg eseti díjnak, vagy a rendszeres díj túlfizetésének minősülhet. Egyszeri díjfizetésű szerződés esetén a hátralék levonását követően fennmaradó összeg minden esetben eseti díjnak minősül.

A szerződő meghatározhatja, hogy a biztosító az esetinek minősülő díjat milyen arányban fektesse be az egyes eszközalapokba.

Az értékkövetés

Az Életprogram szerződés rendszeres díja – a szerződés értékállósága érdekében – az árszínvonal emelkedése (infláció) miatt évente egy alkalommal emelkedhet. A rendszeres díjfizetésű szerződésre vonatkozó ajánlat-tételkor a szerződő megjelöli az értékkövetésnek a szerződés tartamára érvényes mértékét, azaz meghatározza a rögzített index mértékét. Társaságunk minden évfordulón automatikusan ilyen mértékkel növeli az Életprogram szerződés rendszeres díját. A szerződő a tartam alatt módosíthatja a szerződésre érvényes rögzített indexet. Társaságunk meghatározza a rögzített index minimális mértékét, a szerződésre érvényes index nem lehet ennél alacsonyabb.

Társaságunk lehetőséget nyújthat a rendszeres díjfizetésű szerződés szerződőjének arra, hogy az Életprogram szerződés rendszeres díját az évfordulón – a rögzített index értékén felül – egyedi mértékben növelje.

Társaságunk – az Életprogram szerződés tartama alatt – minden évben az évforduló előtt legalább 45 nappal írásban értesíti a rendszeres díjfizetésű Életprogram szerződőjét a rendszeres díjnak az évfordulótól kezdődően hatályos változásáról.

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk tőke-, illetve hozamgaranciát kizárólag a tőke-, illetve hozamgarantált eszközalapokba való befektetésre vállal.

Az egységszámla, az eszközalapok és az egységek, az egységek árfolyama

Társaságunk a szerződő által fizetett díjakból egységeket képez, melyeket a szerződő rendelkezése alapján eszközalapokban helyez el és az egységszámlán tart nyilván.

A biztosító évente egy alkalommal, írásban tájékoztatja a szerződőt az egységszámla aktuális helyzetéről, annak változásairól, az egységek árfolyamáról, a szolgáltatási és visszavásárlási értékekről, valamint az el nem számolt költségekről.

Az eszközalapokba történő befektetés célja a befektetett eszközök értékének hosszú távú növelése. A befektetés eredményeként az eszközalap értéke és az eszközalapban lévő egységek értéke változik.

Az egyes eszközalapok a befektetések típusában – ezáltal a várható hozamban és a befektetés kockázatában is – különböznek egymástól. A befektetésekre érvényes az általános alapelv, mely szerint a befektetési kockázat mértéke arányos az elérhető hozam mértékével. A szerződő kockázatviselési szándékától függ, hogy mely esz-

közalapot választja. Az egyes eszközalapok közötti választás joga a szerződőt illeti meg. A befektetési kockázatot is a szerződő viseli.

A díjak befektetésére egy időben egy vagy több eszközalap választható.

A fizetendő rendszeres/egyszeri díjak egyes eszközalapokba történő befektetésének arányát a szerződő a tartam során bármikor megváltoztathatja.

Az egységek alapján kerül sor a szerződőnek az eszközalap(ok) befektetéseiben való arányos részesedésének nyilvántartására és a biztosítási szolgáltatások értékének meghatározására.

Társaságunk jogosult a befektetési eszközök vételével, eladásával, kezelésével és fenntartásával összefüggő költségeit levonni. Ezen alapkezelési költség a szerződő egységszámláján elhelyezett egységek árfolyamából kerül levonásra.

Társaságunk – az alábbiakban meghatározott napok kivételével – minden munkanapra vonatkozóan értékeli az eszközalapokat és meghatározza azok értékét. Az eszközalapok értékelése során Társaságunk megállapítja az egységek árfolyamát. Társaságunk jogosult meghatározni azokat a munkanapokat – naptári évente legfeljebb 5 napot – amikor az eszközalapok értékelésére nem kerül sor.

Tájékoztatás az ügyfelek részére

Társaságunk minden munkanapon, az ügyfelek széles köre számára hozzáférhető módon közzéteszi az egységek árfolyamát, illetve rendszeresen tájékoztatást nyújt az eszközalapok nettó eszközértékéről és befektetési formák szerinti összetételéről az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, internetes honlapján (www.allianz.hu), valamint telefonos ügyfélszolgálatán keresztül (telefonszám: 06-40-421-421), megadva ezzel a szerződő és a biztosított számára a napi tájékozódás lehetőségét.

Az egységek eszközalapok közötti megoszlásának módosítása

A szerződő tetszőleges időpontban megváltoztathatja az egységek eszközalapok közötti megosztását. A szerződő tehát bármikor rendelkezhet írásban a meglévő egységeinek más eszközalap(ok) egységeire való **átváltásáról**.

A fizetendő rendszeres díjak egyes eszközalapokba való befektetése arányának megváltoztatását, azaz a díjak **átirányítását** a szerződő írásban bármikor kérheti.

Az átváltást és az átirányítást Társaságunk a szerződő rendelkezésének beérkezését követő – vagy a szerződő által meghatározott jövőbeli – napon hajtja végre.

Befektetési stratégiák

A szerződő írásban rendelkezhet a Társaságunk által kínált befektetési stratégia választásáról.

Az egységszámlán érvényesített költségek

A szerződéssel kapcsolatban felmerülő költségeket Társaságunk – az alapkezelési költség kivételével – a szerződő egységszámláján elhelyezett egységek számának csökkentésével érvényesíti. A szerződő egységszámlájáról Társaságunk a szerződés nyilvántartásával kapcsolatos fenntartási költséget, a szerződő egyes rendelkezéseinek végrehajtásához kapcsolódó költségeket, valamint – kiegészítő biztosítási fedezetek választása esetén – a kockázatviselés ellenértékét vonja le. A fenntartási költség tartalmazza a közlekedési baleseti halálra vonatkozó kockázatviselés költségét is.

Amennyiben az egységszámla egyenlege nem elégséges a költségek levonására, az adott költségtétel el nem számolt költségnek minősül. Az el nem számolt költségeket Társaságunk jogosult a díjfizetést követően, valamint a szerződés megszűnése esetén levonni.

A szerződéssel kapcsolatos költségeket Társaságunk a szerződés tartama alatt módosíthatja, melyről a szerződőt írásban tájékoztatja.

Visszavásárlás és pénzkivonás

A szerződő kezdeményezheti a szerződés visszavásárlását. Visszavásárlás esetén Társaságunk a szerződés visszavásárlási értékét fizeti ki a szerződő részére, majd a szerződés megszűnik.

A szerződés tartama alatt a szerződő az egységszámláról egyösszegű vagy folyamatos pénzkivonást hajthat végre. Az egyösszegű pénzkivonásra vonatkozó rendelkezés egy alkalomra, míg a folyamatos pénzkivonásra vonatkozó rendelkezés több, egymást követő alkalomra vonatkozik. A pénzkivonás alapján Társaságunk kifizetést teljesít a szerződő részére azáltal, hogy a szerződő egységszámlájáról egységeket von ki, így az egységszámla értéke csökken. A pénzkivonásra vonatkozó rendelkezésben megadható összeg nagyságát Társaságunk korlátozhatja.

Társaságunk készpénzben nem teljesít kifizetést (ideértve a postai címre történő kifizetést is). Társaságunk a kifizetést minden esetben euróban teljesíti, függetlenül a szerződő által meghatározott, a kifizetés fogadására szolgáló bankszámla (kifizetési bankszámla) pénznemétől.

Díjszüneteltetés és díjmentesítés

Rendszeres díjfizetésű szerződés esetében a díjfizetés – a szerződő rendelkezése alapján vagy a díjnemfizetés következményeként – átmenetileg szüneteltethető. A díjfizetés újraindításának nem feltétele az elmaradt rendszeres díjak megfizetése. A szerződő kérheti, hogy a megtakarítási időszak lejártát követően a rendszeres díjfizetésű szerződés a további díjak megfizetése nélkül maradjon érvényben. Ebben az esetben Társaságunk a szerződést díjmentesíti. A biztosító kockázatviselése a díjszüneteltetés és a díjmentesítés időtartama alatt is változatlanul fennáll.

A szerződés megszűnésének esetei

A biztosító kockázatviselése véget ér, és a szerződés megszűnik:

- a főbiztosított halálának bejelentésével a bejelentés hónapjának utolsó napjával,
- rendszeres díjfizetésű szerződés esetén, ha a szerződő a halasztott első díjat a megfizetésére megállapított határidő lejártáig nem fizeti meg, a határidő lejártától számított 30 nap elteltével,
- rendszeres díjfizetésű szerződés esetén – a tartam kezdetét követő, Társaságunk által meghatározott időszakban – ha a díjfizetés elmaradása miatt a rendszeres díjjal nem fedezett időszak hossza meghaladja a 90 napot, az utolsó rendszeres díjjal teljesen fedezett időszakot követő harmadik hónap végével (ide nem értve az előző pontban foglalt esetet),
- rendszeres díjfizetésű szerződés esetén, ha a tartam kezdetét követő, Társaságunk által meghatározott időszakban el nem számolt költségek levonására az időszak lejártát követő hónap utolsó napjáig nincs lehetőség; e napi hatállyal,
- rendszeres díjfizetésű szerződés esetén, ha a tartam kezdetét követő, Társaságunk által meghatározott időszak eltelté után el nem számolt költségek levonására a költség első esedékessége hónapjának utolsó napjáig nincs lehetőség; e napi hatállyal,
- egyszeri díjfizetésű szerződés esetén, ha a szerződő a minimális egyszeri díjnál kevesebbet fizet be, vagy nem fizet díjat a halasztott egyszeri díj megfizetésére megállapított határidő lejártát követő hónap utolsó napjáig, e nap elteltével,
- egyszeri díjfizetésű szerződés esetén, ha az el nem számolt költségek levonására a költség első esedékessége hónapjának utolsó napjáig nincs lehetőség; e napi hatállyal (ide nem értve az előző pontban foglalt esetet),

- a szerződés visszavásárlása esetén, a visszavásárlás esedékessége hónapjának végével,
- ha a szerződő a szerződést bármelyik hónap végére írásban felmondja (a felmondási idő 30 nap),
- a biztosítási időszak végével, ha a főbiztosított – aki nem azonos a szerződővel – a szerződés megkötéséhez adott hozzájárulását írásban visszavonja,
- az életbiztosítási szerződés szerződő általi, a 2003. évi LX. törvény (Bit.) 167. §-a szerinti felmondása esetén.

Az életbiztosítási szerződés felmondása

Az életbiztosítási szerződést önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül megkötő természetes személy szerződő a szerződés létrejöttéről és a szerződő felmondási jogáról szóló tájékoztatás kézhezvételétől számított 30 napon belül a szerződést írásbeli nyilatkozattal – indoklás nélkül – **felmondhatja**. A szerződő felmondó nyilatkozatának kézhezvételét követően Társaságunk köteles 15 napon belül a szerződő által a biztosítási szerződéssel kapcsolatban bármely jogcímen részére teljesített befizetésekkel elszámolni. Ennek keretében Társaságunk – költségei levonása nélkül – a szerződő által befizetett, euróban kifejezett díjat téríti vissza. A szerződő érvényesen nem mondhat le az őt megillető felmondási jogról. Társaságunk készpénzben nem teljesít kifizetést (ideértve a postai címre történő kifizetést is). Társaságunk a kifizetést minden esetben euróban teljesíti, függetlenül a szerződő által meghatározott kifizetési bankszámla pénznemétől.

Kizárások

Nem minősül biztosítási eseménynek, ha a főbiztosított közlekedési balesetből eredő halála

- harci eseményekben, háborús vagy polgárháborús cselekményekben való részvétellel összefüggésben,
- felkelésben, lázadásban, zavargásban való részvétellel összefüggésben (kivéve azt az esetet, ha erre hivatali vagy közszolgálati kötelezettség teljesítése miatt került sor),
- öngyilkosságával okozati összefüggésben következett be. Társaságunk ebben az esetben a közlekedési baleseti halálra vonatkozó szolgáltatást nem teljesíti.

Társaságunk mentesülése a szolgáltatási kötelezettség alól

A halálesetre és a közlekedési baleseti halál esetére szóló biztosítási fedezet vonatkozásában Társaságunk mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól, ha a főbiztosított halála a kedvezményezett szándékos magatartása miatt követke-

zett be. Ebben az esetben Társaságunk a – bejelentést követő napra érvényes árfolyamon számított – visszavásárlási összeget fizeti ki a szerződő, illetőleg ha a szerződő és a főbiztosított azonos, akkor a szerződő örököse részére.

Ha a főbiztosított bármely okból eredő halála

- szándékosan elkövetett, súlyos bűncselekménye folytán vagy azzal összefüggésben, vagy
 - a szerződés létrejöttét követő 2 éven belül elkövetett öngyilkosság folytán
- következett be, akkor a biztosító nem a visszavásárlási összeget, hanem az egyszámlának a bejelentést követő napra érvényes árfolyamon számított értékét fizeti ki a szerződőnek (ha a szerződő a főbiztosítottal azonos személy, akkor a szerződő örökösének).

A közlekedési baleseti halálra szóló biztosítási fedezet vonatkozásában Társaságunk mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól, ha a biztosítási esemény

- a kedvezményezett szándékos magatartásának következménye, vagy
- a főbiztosított olyan balesetével függ össze, amelyet a főbiztosított, a szerződő vagy a szerződővel, illetőleg a főbiztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozó jogellenesen és szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozott.

Súlyosan gondatlan magatartás által okozottnak tekintendő a baleset különösen akkor, ha a baleset a főbiztosított, a szerződő, vagy a szerződővel, illetőleg a főbiztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozó

- szándékosan elkövetett, súlyos bűncselekménye folytán vagy azzal összefüggésben,
- ittas állapotával vagy kábító-, illetve egyéb bódulatot keltő szer hatása alatti állapotával okozati összefüggésben,
- orvosi javaslat nélküli vagy nem az előírt adagolásban való gyógyszerzedése miatt,
- jogosítvány nélküli gépjárművezetése közben következett be.

Eltérés a szokásos szerződési gyakorlatról

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy az „Allianz Életprogramok - Euró” szerződésekre vonatkozó szerződési feltételek a szerződés pénzneme, a díjfizetés, a biztosító által teljesített kifizetések szabályai, valamint a választható eszközalapok és kiegészítő biztosítási fedezetek tekintetében térnek el a biztosító által művelt Allianz Életprogramok befektetési egységekhez kötött életbiztosítástól.

Tájékoztatjuk, hogy az „Allianz Életprogramok - Euró” szerződésekre a magyar jog rendelkezései az irányadók.

A biztosítási titokról és a biztosítási titoknak minősülő adatok továbbíthatóságáról

A biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) értelmében a biztosítót és ügynökét titoktartási kötelezettség terheli minden olyan rendelkezésre álló adat tekintetében, amely ügyfeleinek személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy társaságunkkal kötött szerződéseire vonatkozik.

Biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosító csak akkor adhat ki harmadik személynek, ha

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

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

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

megkereséssel fordulnak a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét, a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját. A cél és a jogalap igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés, illetőleg az európai közösségi jogi norma megjelölése is. A biztosítási titoktartási kötelezettség az eljárás keretein kívül a fent felsorolt szervezetek alkalmazottaira is kiterjed.

A biztosító a nyomozó hatóság, a nemzetbiztonsági szolgálat, valamint az ügyészség írásbeli megkeresése esetén akkor is köteles haladéktalanul tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet kábítószerrel való visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbanószerrel való visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerszerrel való visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel van összefüggésben.

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

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

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben sem, ha a magyar bűnüldöző szerv, illetőleg az Országos Rendőr-főkapitányság – a pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2003. évi XV. törvényben meghatározott feladatkörében eljárva, vagy nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv, illetőleg külföldi Pénzügyi Információs Egység írásbeli megkeresése teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól, amennyiben a megkeresés tartalmazza a külföldi adatkérő által aláírt titoktartási záradékot.

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

I. a feladatkörében eljáró

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

II. az eljárás alapját képező ügyre vonatkozóan a feladatkörében eljáró

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

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a biztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó szervezethez (harmadik országbeli adatkezelő) történő adattovábbítás abban az esetben, ha a biztosító ügyfele (adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, és a harmadik országbeli adatkezelőnél a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli adatkezelő székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal. A biztosítási titoknak minősülő adatoknak másik tagállamba történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

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

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

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

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

A szerződésre vonatkozó adó- és egyéb jogszabályok

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

Az Allianz Hungária Zrt. panaszkezelési elvei és gyakorlata

Társaságunk célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ezáltal ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés – akár pozitív, akár negatív – amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önökben.

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

- A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink és termékeink minőségét, s elköteleztük magunkat abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét. Ehhez panaszaink orvoslása is hozzájárul.
- Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető leg-rövidebb időn belül kivizsgáljunk, az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. Központi panaszkezelési osztályt működtetünk, ahol munkatársaink kiemelt figyelemmel járnak el a panaszügyek rendezése kapcsán.
- 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.
- Az erre vonatkozó jogszabályok 30 napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására; Társaságunk mindent megtesz annak érdekében, 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 kifejezhessék élőszóban, telefonon, e-mailben, faxon vagy levélben.

Észrevételeiket, panaszait az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Szóban, személyesen: A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik ügyfélszolgálati pontján, vagy szerződött partnerénél kollégáink, partnereink meghallgatják, és a panaszt rögzítik írásban. Ügyfeink kitölthetik és leadhatják munkatársainknak a kérésre átadott panaszbejelentő lapokat is.

Telefonon: Telefonos ügyfélszolgálatunk a nap 24 órájában elérhető a **06-40-421-421**-es számon.

E-mailben: ugyfelszolgalat@allianz.hu

Levélben: Leveleiket ügyfeink a 1368 Budapest, Pf. 191 címre küldhetik, a Panaszkezelési osztály nevére.

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 kezeltük, akkor az alábbi szervekhez fordulhat:

Felügyeleti szervünk:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Székhelyünk esetében illetékes Budapesti Békéltető testület: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Természetesen az Ön **lakhelye szerint illetékes testülethez** is fordulhat, illetve **bírói utat** vehet igénybe.

Néhány szó az Allianz Hungária Zrt.-ről

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

Székhelyünk: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 48-52.

Levelezési címünk: 1368 Budapest, Pf. 191

Cégjegyzékszám: Fővárosi Bíróság mint cégbíróság,

Cg. 01-10-041356

A székhely állama: Magyarország

Felügyeleti szervünk a Pénzügyi Szervezetek Állami

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

Biztosítási termékeinkre vonatkozó tudnivalókkal és egyéb kérdésekkel kapcsolatban bármely ügyfélszolgálati fiókunkban és a vezérigazgatóságunkon működő fiókban munkatársaink készséggel állnak az érdeklődők rendelkezésére. A vezérigazgatóságon működő fiók címe: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 48-52.

További információk

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

Bízunk benne, hogy tájékoztatónk felkeltette érdeklődését termékeink iránt, és így hamarosan Önt is ügyfeleink között üdvözölhetjük.

Tisztelettel

Allianz Hungária Zrt.