

ALLIANZ.HU

# MTB ZRT. ÁLTAL KIBOCSÁTOTT BANKKÁRTYÁVAL RENDELKEZŐK KÜLFÖLDI UTAZÁSÁRA SZÓLÓ UTASBIZTOSÍTÁS

CSOPORTOS  
UTASBIZTOSÍTÁS

Általános Szerződési Feltételek és  
Ügyfél-tájékoztató

# TARTALOM

<b>I. Általános rendelkezések</b> .....	3	Biztosítási esemény .....	18
24 órás segítségnyújtó telefonszolgálat .....	3	Biztosító szolgáltatása .....	18
Fogalmak .....	3	Egészségkárosodás mértékének megállapítása .....	19
Személyek a biztosítási szerződésben .....	4	Biztosítási esemény bejelentése .....	19
Biztosító felügyeleti hatósága .....	5	<b>IV. A poggyászbiztosítás feltételei</b> .....	20
Biztosítási szerződés .....	5	Fogalmak .....	20
Biztosítási díj .....	5	Biztosítási esemény .....	20
Biztosító kockázatviselése .....	5	Biztosított kárenyhítési kötelezettsége .....	20
Biztosítás többszörözésének korlátozása .....	5	Biztosító szolgáltatása .....	21
Biztosítás területi hatálya .....	5	Kizárások .....	21
Biztosítási esemény bejelentése .....	6	Biztosítási esemény bejelentése .....	21
Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok ..	6	<b>V. A jogvédelmi biztosítás feltételei</b> .....	22
Eltérés a Polgári Törvénykönyvtől és a korábbi		Biztosítási esemény .....	22
szerződési gyakorlattól .....	7	Biztosító szolgáltatása .....	22
Személyes adatok kezelése .....	7	Kizárások .....	22
Biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok .....	12	Biztosítási esemény bejelentése .....	22
Tájékoztató a panaszügyintézésről .....	14	<b>VI. Az utazási segítségnyújtási szolgáltatások feltételei</b> ..	23
<b>II. Egészségügyi segítségnyújtás és betegségbiztosítás</b>		Külföldi tartózkodás meghosszabbítása .....	23
<b>feltételei</b> .....	15	Segítségnyújtás járatkésés esetén .....	23
Biztosítási esemény .....	15	Segítségnyújtás poggyászkésedelem esetén .....	23
Biztosító szolgáltatása .....	15	Kizárások .....	24
Egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatások .....	16	<b>További információk</b> .....	24
Betegségbiztosítási szolgáltatások .....	16	<b>Szolgáltatási táblázat</b> .....	25
Betegségbiztosítási limiten felül nyújtott szolgáltatások	17		
Kizárások .....	17		
Biztosítási esemény bejelentése .....	18		
Felmentés az orvosi titoktartás alól .....	18		
<b>III. A baleset-biztosítás feltételei</b> .....	18		
Baleset fogalma .....	18		

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ÉS ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓ

## az MTB Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített neve: MTB Zrt.), által kibocsátott bankkártyával rendelkezők külföldi utazásra szóló utasbiztosításhoz

Jelen általános szerződési feltételek és ügyfél-tájékoztató (továbbiakban: szerződési feltételek) az MTB Zrt. által kibocsátott – jelen szerződési feltételekben meghatározott – bankkártyákhoz kapcsolódó utasbiztosítást szabályozza.

### I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

#### 24 órás segítségnyújtó telefonszolgálat

1. A biztosító külföldi segítségnyújtó partnere (Allianz Global Assistance) közreműködésével 24 órás magyar nyelvű segítségnyújtó telefonszolgálatot működtet, mely az alábbi telefonszámokon érhető el:

**Allianz Hungária (Európán belül) : +36-1-270-0521**

**Allianz Global Assistance**

**(Európán kívül):**

**+43-1-525-03-6516**

#### Fogalmak

2. A fogalmak között azok a fogalmak szerepelnek, amelyek a feltétel valamennyi fejezetében alkalmazandók. Az egyes fejezetek a lenticen túl egyéb – az adott fejezet tekintetében alkalmazandó – fogalmakat is tartalmazhatnak.

**Bankkártya:** jelen feltételek szerint bankkártyának minősülnek, az MTB Zrt. által kibocsátott következő típusú érvényes bankkártyák:

- MasterCard Standard bankkártya (dombornyomott és vésett),
- MasterCard Business bankkártya (dombornyomott és vésett),
- MasterCard Gold bankkártya (dombornyomott),
- MasterCard Business Gold bankkártya (dombornyomott),
- Visa Classic bankkártya (dombornyomott és vésett),
- Visa Gold bankkártya (dombornyomott)
- Visa Business bankkártya (dombornyomott és vésett),
- Extra Hitelkártya (MasterCard Standard dombornyomott bankkártya)
- Autós Hitelkártya (MasterCard Standard dombornyomott bankkártya)

**Baleset:** a biztosított akaratán kívül hirtelen fellépő, előre nem látható külső esemény, amely sürgősségi orvosi

ellátást igénylő testi sérülést okoz. (A baleset-biztosítás esetében a III. fejezetben foglalt fogalom alkalmazandó.)

**Betegség:** a biztosított egészségi állapotában bekövetkezett, a biztosított akaratán kívül, előre nem látható, sürgősségi orvosi ellátást igénylő egészségkárosodás.

**Beépített utasbiztosítás:** érvényes bankkártyához automatikusan, külön díj megfizetése nélkül kapcsolódó utasbiztosítás.

Beépített utasbiztosítás kapcsolódik a következő:

- dombornyomott bankkártyákhoz:
  - MasterCard Standard,
  - MasterCard Business,
  - Visa Classic bankkártya.
- vésett bankkártyákhoz:
  - Visa Business bankkártya,
  - az Extra Hitelkártya, továbbá
  - a MasterCard Gold,
  - MasterCard Business Gold,
  - Visa Gold,
  - Visa Business bankkártya.

**Biztosítási csomagok:** a bankkártyák típusától függően az alábbi két biztosítási csomagot különböztetjük meg:

Standard	Optimum
<ul style="list-style-type: none"><li>– MasterCard Standard bankkártya (dombornyomott és vésett is)</li><li>– MasterCard Business bankkártya (dombornyomott és vésett is)</li><li>– Visa Classic bankkártya (dombornyomott és vésett is)</li><li>– Visa Business bankkártya (vésett)</li><li>– Extra Hitelkártya (MasterCard Standard dombornyomott hitelkártya)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– MasterCard Gold bankkártya (dombornyomott)</li><li>– MasterCard Business Gold bankkártya (dombornyomott)</li><li>– Visa Gold bankkártya (dombornyomott)</li><li>– Visa Business bankkártya (dombornyomott)</li><li>– Autós Hitelkártya (MasterCard Standard dombornyomott hitelkártya)</li></ul>

**A vésett MasterCard Standard, MasterCard Business és Visa Classic bankkártyákhoz, illetve az Autós Hitelkártyához nem kapcsolódik beépített utasbiztosítás. Ezen bankkártyák mellé a Szerződő és a Biztosító erre vonatkozó megállapodása esetén opcionális utasbiztosítás kapcsolódhat.**

**Extrém sport:** extrém sportnak minősül minden hivatalos sporttevékenység, illetve minden olyan amatőr

sporttevékenység, melynek gyakorlásához speciális körülmények vagy speciális sportfelszerelés szükséges, valamint minden olyan sporttevékenység, mely során a biztosított a spottevékenységre kijelölt pályáról letér. Extrém sportnak minősül különösen, de nem kizárólagosan az autó- és motorsportverseny és edzés, a barlangászat, a szikla- és hegymászás, a búvárkodás, a jetskizés, a bungee jumping, a sziklaugrás, a sárkányrepülőzés, valamint a motor nélküli és a segédmotoros vitorlázó repülőgép használata. Jelen biztosítás extrém sport definíciója eltér a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő által meghatározott definíciótól. **Jelen biztosítás nem terjed ki az extrém sportokra.**

**Fizikai munkavégzés:** a munka jellegéből, körülményeiből, illetve helyszínéből adódóan jelentős fizikai erőfeszítéssel járó, szellemi munkavégzésnek nem minősülő munkavégzés. **Jelen biztosítás nem terjed ki a fizikai munkavégzésre.**

**Hivatásos gépjárművezetés:** bármely személy- vagy tehergépjármű vezetésére irányuló munkavégzés. **Jelen biztosítás nem terjed ki a hivatásos gépjárművezetésre.**

**Hozzá tartozó:** a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbe fogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbe fogadó-, a mostoha- és nevelőszülő, valamint a testvér, az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa.

**Külföld:** minden olyan terület, amely hivatalosan valamely – Magyarország területén kívüli – országhoz tartozik (kivéve az utazásra nem javasolt térségek).

**Utazásra nem javasolt térségek:** Magyarország külügyekért felelős minisztériuma által utazásra nem javasolt térségek, melyek listája a [www.konzuliszolgalat.kormany.hu](http://www.konzuliszolgalat.kormany.hu) oldalról érhető el. A biztosító kockázatviselése nem terjed ki az utazásra nem javasolt térségekre.

**Krónikus betegség:** a biztosítottnak a biztosítási szerződés megkötése előtt már ismert és diagnosztizált, tartós betegsége. **Jelen biztosítás nem terjed ki a krónikus betegségekre.**

**Opcionális utasbiztosítás:** Amennyiben a Szerződő és a Biztosító között erre vonatkozó megállapodás jött létre, érvényes bankkártyához külön díj megfizetésével választható utasbiztosítás.

A Szerződő és a Biztosító közötti megállapodás esetén az opcionális utasbiztosítás a következő bankkártyák mellé kapcsolódhat: vésett MasterCard Standard, MasterCard Business és Visa Classic bankkártya, valamint az Autós Hitelkártya.

**Orvos:** az ellátás helyén illetékes hatóság által kiállított hatósági engedéllyel és az adott gyógykezelés meghatározásához szükséges orvosi diplomával rendelkező személy. **Jelen feltételek szempontjából nem minősül orvosnak az előzőekben leírt feltételeknek megfelelő, de a biztosított hozzátartozójának minősülő személy.**

**Sürgősségi ellátás:** orvos által nyújtott, írásos szakvéleménnyel igazolt halaszthatatlan ellátás, amelyre az alábbi okok valamelyike miatt van szükség:

- az azonnali orvosi ellátás elmaradása előreláthatóan a biztosított életét vagy testi épségét veszélyeztetné, illetve a biztosított egészségében vagy testi épségében helyrehozhatatlan károsodást okozna,
- a biztosított betegségének tünetei (eszméletvesztés, vérzés, fertőző heveny megbetegedés stb.) alapján azonnali orvosi ellátásra szorul,
- a biztosított baleset folytán hirtelen bekövetkezett súlyos egészségkárosodása miatt azonnali orvosi ellátásra szorul.

**Szellemi munkavégzés:** fizikai erőfeszítéssel nem járó, információ feldolgozásra és döntéshozatalra fókuszáló munkavégzés.

**Téli sport:** minden jéghez és hóhoz köthető sporttevékenység, ideértve különösen, de nem kizárólagosan a sísülés, snowboardozás, szánkózás, korcsolyázás, motoros szánózás, kutyaszánózás, hórafting, hótalpas túrázás, bobozás. **Jelen biztosítás nem terjed ki a téli sportokra.**

**Terrorcselekmény:** bármely erőszakos, erőszakkal fenyegető, az emberi életre, a materiális és immateriális javakra, az infrastruktúrára veszélyes cselekmény, amely vagy politika, vallási, ideológiai, illetve etnikai célok mellett foglal állást vagy valamely kormány befolyásolására vagy a társadalomban, illetve annak egy részében való félelemkeltésre irányul, illetve arra alkalmas.

## Személyek a biztosítási szerződésben

### Biztosító

3. A biztosító az Allianz Hungária Zrt., amely a Felügyelet engedélyével biztosítási tevékenység végzésére jogosult. Az utasbiztosítási szerződés alapján a biztosító köteles a szerződésben meghatározott kockázatokra fedezetet nyújtani, és a kockázatviselés kezdete után bekövetkező biztosítási események esetén a szerződésben meghatározott szolgáltatást teljesíteni.

Székhelye: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.  
Levelezési címe: 1368 Budapest, Pf. 191

Jogi formája: részvénytársaság

A székhely állama: Magyarország

Cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság által jegyzett Cg. 01-10-041356

Felügyeleti hatóságának megjelölése: Magyar Nemzeti Bank

A biztosító az Allianz SE-nek, Európa vezető és a világ egyik legnagyobb biztosítócsoportjának a tagja. Az Allianz Hungária Zrt. Magyarország egyik legjelentősebb pénzügyi szolgáltatójaként sokéves hazai és nemzetközi tapasztalattal áll ügyfelei rendelkezésére.

Társaságunk 1990-től részvénytársasági formában működik, és a Felügyelet engedélyével biztosítási tevékenység végzésére jogosult.

### Szerződő

4. A szerződő az MTB Magyar Takarékszövetkezeti Bank

Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített neve: MTB Zrt., székhelye: 1122 Budapest, Pethényi köz 10., cégjegyzékszám: 01-10-041206), amely a bankkártya birtokosok, mint biztosítottak részére a csoportos biztosítási szerződést megkötötte, és a biztosító részére a biztosítási díjat a szerződő és a biztosító között létrejött csoportos biztosítási szerződésben (a továbbiakban: biztosítási szerződés) rögzítettek alapján megfizette.

5. Az MTB Zrt. köteles tájékoztatni a biztosítottat a hozzá intézett nyilatkozatokról és a szerződésben bekövetkezett változásokról.

#### **Biztosított**

6. Biztosított lehet az az MTB Zrt. által kibocsátott érvényes **bankkártyával rendelkező természetes személy**, aki a) **magáncélből** (mint turista, látogató, hozzátartozó), b) **tanulmányok folytatása céljából**,

c) **szellemi munkavégzés céljából**

Magyarországról külföldre utazik, és személyére az utazás kezdetétől számított legfeljebb 30 nap időtartamra történő utazásaira vonatkozóan a jelen feltételek szerinti biztosítást az MTB Zrt. megkötötte (a biztosításhoz csatoltatva). A 30 napot meghaladó kiutazás esetén a biztosító kockázatviselése a 15. pontban foglaltak szerint a 30 nap elteltét követő napon megszűnik az adott biztosítottra vonatkozóan.

**Nem lehet biztosított a tartós külföldi szolgálatot teljesítő, illetve a külföldön munkát vállaló személy, valamint a velük együtt tartósan külföldön tartózkodó hozzátartozók.**

#### **Kedvezményezett**

7. Kedvezményezett az a természetes személy, aki a biztosító haláleseti szolgáltatására jogosult. Ha a szerződő nem jelöl meg kedvezményezettet, a haláleseti szolgáltatás kedvezményezettje a biztosított örököse.

#### **Biztosító felügyeleti hatósága**

8. A biztosító felügyeleti szerve a Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.). A Felügyeletről további információ a panaszügyintézésről szóló részben található.

#### **Biztosítási szerződés**

##### **Szerződés tárgya**

9. A biztosítási szerződés alapján a biztosító a biztosítási díj megfizetése ellenében biztosítási esemény bekövetkezése esetén a szerződési feltételekben meghatározott szolgáltatás teljesítésére vállal kötelezettséget.

A biztosító a biztosítási szolgáltatások nyújtását, illetve megszervezését kizárólag a helyi viszonyoktól függően vállalja. **A biztosító nem vállal felelősséget a helyi viszonyokból adódó szolgáltatások hiányosságáért, továbbá a késedelmes teljesítésért.**

##### **Szerződés létrejötte**

10. A biztosítási szerződés a biztosító és az MTB Zrt. által, az MTB Zrt. által kibocsátott bankkártyákhoz külföldi

utazáshoz megkötött csoportos utasbiztosítási szerződéssel jön létre.

#### **Szerződés megszűnése**

11. A szerződés megszűnik az alábbi esetekben:

- az MTB Zrt. és a biztosító közötti biztosítási szerződés megszűnésével,
- a díj meg nem fizetésével.

#### **Biztosítási díj**

12. A biztosítási díjat az MTB Zrt., mint szerződő fizeti meg a biztosító részére az MTB Zrt. és a biztosító között létrejött biztosítási szerződésben meghatározottak szerint.

#### **Biztosító kockázatviselése**

13. A biztosító kockázatviselése az egyes bankkártya birtokos biztosítottakra vonatkozóan a **bankkártya aktiválását követő nap 0:00 órától kezdődik**, feltéve, hogy az MTB Zrt. a biztosítottra vonatkozó díjat megfizeti. A biztosító kockázatviselése mindaddig tart, amíg a szerződő a biztosított személyére vonatkozó biztosítási díjat megfizette, illetve a biztosított személyére vonatkozóan a biztosítási szerződés egyéb okból meg nem szűnik.

14. **A biztosító kockázatviselése kiutazásonként az utazás kezdetétől számított legfeljebb 30 nap külföldi tartózkodásra terjed ki.** Az utazás kezdetének az a nap minősül, amelyen az utazás megkezdődik, azaz amely napon a biztosított elhagyja Magyarországot.

15. **A biztosító kockázatviselése megszűnik az egyes biztosítottakra vonatkozóan az alábbi esetekben:**

- a kiutazástól számítva a 30 nap elteltét követő napon,
- azon bankkártya-szerződés megszűnésével, melyhez a bankkártyás utasbiztosítás kapcsolódik,
- a biztosítottnak a kockázatviselés alatt bekövetkező halálával,
- az MTB Zrt. és a biztosító közötti biztosítási szerződés megszűnésével.

#### **Biztosítás többszörözésének korlátozása**

16. Azonos időtartamra és ugyanazon biztosított személyre nem köthető több, a jelen feltételek szerinti biztosítás.

17. Amennyiben a biztosított több MTB Zrt. által kibocsátott bankkártyával rendelkezik, a biztosító csak egy jelen feltételek szerinti biztosítás alapján nyújt szolgáltatást.

#### **Biztosítás területi hatálya**

18. A biztosító kockázatviselése a biztosítási események tekintetében Magyarország területén kívül a **világ bármely országára kiterjed, feltéve, hogy a biztosított nem töltötte be a 70. életévét.**

**A 70. életévüket betöltött biztosítottak esetén a biztosító kockázatvállalása kizárólag az Európához tartozó területekre terjed ki. Jelen feltételek alapján Törökország és Oroszország teljes területe, Ciprus, Málta,**

a Kanáriszigetek, valamint Madeira területe Európához tartozik.

19. **Külföldi állampolgárságú, illetve kettős vagy többes állampolgárságú** biztosított esetén a biztosító kockázatviselése **nem terjed ki Magyarországra és a biztosított állampolgársága(i) szerinti állam(ok)** területén bekövetkezett biztosítási eseményekre.

### **Biztosítási esemény bejelentése**

20. A biztosítási eseményeket az egyes biztosítási fedezetek feltételei rögzítik, melyeket a II.-VI. fejezetek tartalmaznak.

21. A biztosítási eseményt külföldről a 24 órás segítségnyújtó telefonszolgálaton kell bejelenteni a +36-1-270-0521, illetve Európán kívül a +43-1-525-03-6516 számon.

A szolgáltatási igényt Magyarországra való visszaérkezést követően be kell jelenteni a biztosító bármelyik ügyfélkapcsolati pontján is az egyes fedezetek bejelentésre vonatkozó – az alábbi pontokban megjelölt – a határidőn belül.

22. A **jogvédelmi biztosítás** tekintetében a szolgáltatási igényt a **biztosítási esemény bekövetkezésekor** be kell jelenteni a 24 órás segítségnyújtó **telefonszolgálaton** keresztül. Ha a biztosítási esemény következtében a biztosított nem tud bejelentést tenni, és akadályoztatása a hatósági eljárás dokumentumai alapján bizonyítható, akkor az akadályoztatás megszűnését követően kell bejelentést tennie.

23. A **betegségbiztosítás** tekintetében, ha a várható költség meghaladja a 100 000 Ft összeget, a biztosítási eseményt be kell jelenteni a biztosított egészségügyi állapottól függően a lehető legrövidebb időn, de legfeljebb **72 órán belül** a 24 órás segítségnyújtó **telefonszolgálaton** keresztül. Ha a biztosítási esemény következtében a biztosított nem tud bejelentést tenni 72 órán belül, és akadályoztatása az orvosi dokumentumok alapján bizonyítható, akkor az akadályoztatás megszűnését követően kell bejelentést tennie.

Ha a betegségbiztosítás keretében térülő költség nem haladja meg a 100 000 Ft összeget, és azt a biztosított rendezte külföldön, a szolgáltatási igényt Magyarországra való visszaérkezést követő 5 munkanapon belül kell bejelenteni írásban a biztosító bármelyik ügyfélkapcsolati pontján.

24. Az **utazási segítségnyújtási szolgáltatások** tekintetében a szolgáltatás igénybevételét a biztosítási esemény bekövetkezését követően a 24 órás segítségnyújtó **telefonszolgálaton** egyeztetni szükséges az igénybevétel előtt. Az előzetesen nem egyeztetett költségeket a biztosító csak indokolt mértékben téríti meg. A külföldön felmerült költség megtérítésére irányuló szolgáltatási igényt a Magyarországra való visszaérkezést követő 5 munkanapon belül be kell jelenteni a biztosító bármelyik ügyfélkapcsolati pontján.

25. A **poggyászbiztosítás** tekintetében a biztosítási eseményt be kell jelenteni a Magyarországra való visszaérkezést követő **5 munkanapon belül** a biztosító bármelyik ügyfélkapcsolati pontján.

26. A **baleset-biztosítás** tekintetében a biztosítási eseményt be kell jelenteni a biztosítási esemény bekövetkezését követő **30 napon belül** a biztosító bármelyik ügyfélkapcsolati pontján.

27. Amennyiben a biztosítási esemény bejelentése során a biztosított egészségügyi adatai átadásra kerülnek a biztosító részére, illetve a biztosított kifejezett hozzájárulását adja az egészségügyi adatai biztosító általi kezeléséhez a Bit. 136. §-ában foglaltakra tekintettel az igénybejelentést írásban kell megtenni a biztosító bármelyik ügyfélkapcsolati pontján.

28. **A biztosító kötelezettsége nem áll be, ha a biztosított a biztosítási esemény bekövetkezését a szerződési feltételekben megállapított határidőben önhibájából eredően 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 kideríthetatlenné válik.**

29. A szolgáltatási igény teljesítéséhez szükséges dokumentumok körét az egyes biztosítási fedezetek feltételei tartalmazzák, melyeket a következő fejezetek tartalmaznak.

**A biztosító nem nyújt szolgáltatást, ha a biztosított önhibájából eredően a szerződési feltételekben meghatározott, a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumokat nem nyújtja be a biztosító részére.**

30. A biztosító a szolgáltatás teljesítését az igény elbírálásához szükséges utolsó dokumentum beérkezését követő 30 napon belül vállalja.

A biztosított által külföldön kiegyenlített és a biztosítóhoz Magyarországon benyújtott számla összegét a számla – biztosított által történt – kiegyenlítésének napján érvényes MNB hivatalos – a számla összege szerinti – deviza árfolyamán számítva téríti meg.

### **Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok**

31. A biztosító szolgáltatásának igénybevételéhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani a következő dokumentumokat:

- kitöltött szolgáltatási igénybejelentő** nyomtatvány, vagy a szolgáltatásra jogosult írásban benyújtott, adategyeztetéssel ellátott igénybejelentése (a szolgáltatásra jogosult aláírását és adatait a biztosító személyes adategyeztetés során ellenőrzi), mely tartalmazza a biztosítási esemény részletes leírását,
- kiutazás időpontját és körülményeit igazoló dokumentum,**
- az **egyes szolgáltatásoknál felsorolt további dokumentumok.**

A biztosító az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó költségek igazolásaként, a biztosító vagy a biztosított (kiskorú esetén a biztosított hozzátartozójának) nevére kiállított papíralapú vagy elektronikus (elektronikus formában kibocsátott, a kiállítás helye szerinti jogszabályokban foglalt adatokat tartalmazó) számlát fogad el.

A fenti dokumentumok a kárigény bizonyításához és elbírálásához, a biztosítási esemény, a jogosultság és a szolgáltatás összegének megállapításához szükségesek.

## Elévülés

32. Jelen szerződési feltételek szerint létrejött biztosítási szerződésből eredő igények az esedékességüktől számított 2 év elteltével elévülnek.

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

A szolgáltatás iránti igények esedékességének időpontja a következő:

- a) az egészségügyi segítségnyújtási és a betegségbiztosítási szolgáltatások esetén a biztosított kórházi, illetve orvosi kezelési költségei felmerülésének napja;
- b) a baleset-biztosítási szolgáltatások tekintetében:
  - azonnali halál, illetve végtagok, szervek azonnali elvesztése esetén a biztosítási esemény bekövetkezésének napja,
  - később bekövetkezett – egy éven belüli – halál esetén az elhalálozás napja,
  - maradandó, teljes vagy részleges egészségkárosodás esetén a biztosítási esemény bekövetkezésének napja;
- c) a poggyászbiztosítási, az utazási segítségnyújtási, a jogvédelmi biztosítási szolgáltatások esetén a biztosítási esemény bekövetkezésének napja;
- d) egyéb igények esetén az igény alapjául szolgáló körülmény bekövetkezésének napja.

## Egyéb rendelkezések

33. A jelen szerződési feltételek alapján létrejött szerződésre az itt nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései, valamint a hatályos magyar jogszabályok ide vonatkozó rendelkezései az irányadók.

A szerződés nyelve és a felek közötti kapcsolattartás nyelve magyar.

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

34. A biztosító termékeit függő és független biztosításközvetítő is értékesítheti.

Ha a nem-élet biztosítási terméket a biztosító maga értékesíti, annak során nem nyújt tanácsadást.

A közvetítő díjazására a biztosítóval való megállapodás alapján jogosult a közvetített és gondozott szerződésekkel kapcsolatban. A díjazást, amelyet a biztosítási díj tartalmaz, a biztosító fizeti részére.

## Eltérés a Polgári Törvénykönyvtől és a korábbi szerződési gyakorlattól

35. A szerződési feltételek az alábbiak tekintetében térnek el a Polgári Törvénykönyvtől:

- a biztosított nem léphet a szerződő helyébe;
- a biztosítási kockázat jelentős növekedésének szabályai nem értelmezhetőek;
- az elévülési idő az általános 5 éves elévülési időtől eltérően 2 év;
- az elévülést nem szakítja meg a követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás.

A szerződési feltételek az alábbiak tekintetében térnek el a korábbi szerződési gyakorlattól:

- összevonásra, így egy dokumentumba kerültek a különböző bankkártyákhoz kapcsolódó biztosítási csomagok feltételei;
- pontosításra kerültek a biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó szabályok és a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok köre,
- kiegészítésre kerültek az alkalmazandó fogalmak,
- módosultak a biztosítási titokkal kapcsolatos szabályokra, a személyes adatok kezelésére és panaszügyintézésre vonatkozó rendelkezések.

## Személyes adatok kezelése

36. A biztosító, mint adatkezelő a biztosítási szerződések létrejöttével, nyilvántartásával, és azok teljesítésével összefüggésben az ügyfelei, azaz a szerződő fél, biztosított, kedvezményezett, a károsult, továbbá aki a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett, a biztosító szolgáltatására jogosult, vagy a fenti személyek örököseként, azok helyébe lépő más személy, mint a biztosító adatkezelésével érintett természetes személyek (**érintett**) személyes adatait, azaz olyan információt, ami alapján az érintettre vonatkozóan következtetést lehet levonni, a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletnek (2016. április 27.) (**általános adatvédelmi rendelet**), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (**Info. tv.**) és a Bit. adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

### A biztosító adatkezeléssel kapcsolatos adatai

37. Biztosító, mint adatkezelő elérhetőségei a 3. pontban megjelölt adatokon túl:

- adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei: Stratégiai és általános igazgatási divízió Compliance osztály, Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.;
- elektronikus elérhetősége: <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html>

### A biztosítási szerződés megkötéséhez, illetve a biztosítási szerződés teljesítéséhez nem kapcsolódó adatkezelés

38. A biztosítási szerződés megkötéséhez, illetve a biztosítási szerződés teljesítéséhez nem kapcsolódó, az érintett hozzájárulásán alapuló adatkezeléséről az érintetteket külön tájékoztatja a biztosító.

Ha az érintett a biztosító tulajdonosához, az Allianz SE-hez fordul panasszal, az Allianz SE az általános adatvédelmi rendeletnek megfelelően kezeli az adatait, ideértve szükség esetén a biztosítóval történő kapcsolatfelvételt is.

### **Adatkezelés a biztosítási szerződés megkötése előtt a szerződés megkötése érdekében, valamint a szerződéskötéskor és a biztosítási szerződés teljesítésével kapcsolatban**

39. Az adatkezelés célja, az érintett adatok köre és az adatkezelés időtartama

a) A biztosító az érintett által szerződéskötés céljából kezdeményezett díjkalkuláció vagy díjtájékoztató készítéséhez szükséges, illetve az érintett által szerződéskötés céljából megküldött ajánlati dokumentációban vagy az ezen célokra szolgáló elektronikus felületen az érintett által megadott személyes adatokat ideértve a biztosított által megadott egyéb iratokat, kezeli.

Az érintett köteles a biztosítási szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatokat megadni, ennek hiányában szerződés nem jöhet létre, a biztosító díjkalkulációt, díjtájékoztatót nem készíthet, ajánlatot nem adhat.

A biztosító a díjkalkuláció, a díjtájékoztató, valamint az érintett ajánlata alapján létre nem jött biztosítási szerződés esetén az ajánlattal kapcsolatos személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének meghíusulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

b) A biztosító a szerződés megkötését követően a szerződés fenntartása, kezelése, a szolgáltatás teljesítése, elszámolása és a szerződésből fakadó jogai érvényesítése érdekében kezeli a szerződésben és azzal összefüggésben az érintett által a szerződéskötés, illetve a szerződés teljesítése során megadott vagy az érintettől más módon a biztosító tudomására jutott személyes adatokat.

Amennyiben az érintett nem adja meg a biztosítónak a szerződés fenntartásához és teljesítéséhez szükséges személyes adatait, a biztosító a szolgáltatás nyújtását megtagadhatja.

A biztosító személyes adatokat a biztosítási jogviszony fennállásának időszakában, a biztosítási jogviszony megszűnését követően pedig addig kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető, de legalább a szerződés megszűnésétől számított nyolc évig.

A biztosító a szerződéssel kapcsolatban kezelt adatokat statisztikai célra (piackutatás, termékfejlesztés, fogyasztói magatartások elemzése) is felhasználja, az itt megjelölt időtartamon belül.

c) A Bit. 153. § (1) bekezdése szerint az életbiztosítási szerződés megkötése előtt – az olyan megtakarítási elemet nem tartalmazó, tisztán kockázati életbiztosítások kivételével, amelyeket pénzügyi intézmény az általa nyújtott, pénzügyi szolgáltatással összefüggésben javasolt, vagy amelyeknek a biztosítási összege nem haladja meg az egymillió forintot – a biztosító, illetve a biztosításközvetítő köteles felmérni, illetve legalább az ügyfél által megadott információk alapján pontosítani az ügyfél igényeit, hogy az ügyfél igényeinek megfelelő biztosítási terméket ajánljon a számára. Ebből a célból az ügyfél által az igényfelmérő kérdőívben megadott adatokat kezeli.

Amennyiben szerződés nem jön létre a felek között, úgy a biztosító a személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének meghíusulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

Amennyiben a felek között a biztosítási szerződés létrejön, akkor az igényfelmérő a szerződés részeként, azzal megegyező ideig, azaz a megszűnést követő nyolc évig kerül megőrzésre.

d) A Bit. 166/E § (1) bekezdése alapján a biztosító köteles beszerezni a szükséges információkat az ügyfélnek vagy a leendő ügyfélnek az adott biztosítási termék típusának megfelelő befektetési területtel összefüggő ismereteiről, pénzügyi helyzetéről, veszteségviselési képességéről, befektetési céljairól és kockázattűréséről, annak érdekében, hogy számára alkalmas biztosítási alapú befektetési termékeket ajánlhasson. Ennek érdekében a biztosító megfelelési és alkalmassági teszt keretében felméri leendő ügyfelek befektetési ismereteit, befektetési céljait, és az aktuális pénzügyi helyzetét. Ebből a célból a biztosító az ügyfél által a kérdőívben megadott adatokat kezeli.

Amennyiben szerződés nem jön létre a felek között, úgy a biztosító az személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének meghíusulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

Amennyiben a felek között a biztosítási szerződés létrejön, akkor a megfelelési és alkalmassági teszt a szerződés részeként, azzal megegyező ideig, azaz a megszűnést követő nyolc évig kerül megőrzésre.

e) Amennyiben a biztosítóval szemben a biztosítási szerződés megkötésével, vagy teljesítésével összefüggésben az érintett panaszt nyújt be, a panaszkezelési eljárás lefolytatása érdekében a biztosító kezeli az érintett által a biztosító részére a panaszkezeléssel összefüggésben rendelkezésre bocsátott, vagy a panaszkezeléshez kapcsolódó, a szerződés megkötése és teljesítése során a biztosító által kezelt személyes adatokat. A biztosító a panaszkezelés céljából a személyes adatokat, ideértve telefonon történő panaszkezelés esetén a hangfelvételt is, a panaszkezelési eljárás lezárását követő öt évig őrzi meg.

f) Veszélyközösséggel kapcsolatos adatkezelés:

– Amennyiben a biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, jogosult arra, hogy a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelt, és a Bit. 149. § (3)-(6) bekezdésében meghatározott adatok közlése céljából a veszélyközösség érdekeinek megóvása érdekében a szolgáltatások jogszabálynak és szerződésnek megfelelő teljesítése és a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából másik biztosítót megkeressen, illetve ha a megkereső biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, köteles a másik biztosítótól érkező megkeresés alapján az általa a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelt, a Bit. 149. § (3)-(6) bekezdéseiben meghatározott adatokat a másik biztosítónak átadni.

– Amennyiben a biztosítók között közös adatbázis kialakításra kerül, és a biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, a biztosító jogosult arra, hogy a veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében a szolgáltatások



jogszabálynak és szerződésnek megfelelő teljesítése és a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszavételek megakadályozása céljából az adatbázisból a Bit. 150. § (1) bekezdésében meghatározott adatokat igényeljen, illetve köteles a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelni, a Bit. 150. § (1) bekezdésben foglalt adatokat az adatbázisba átadni.

A biztosító a megkeresések eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő kilencven napig kezelheti, kivéve, ha a megkeresés eredményeként tudomására jutott adat a biztosító jogos érdekei érvényesítéséhez szükséges. Ez utóbbi esetben a biztosító az adatot az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás jogerős befejezéséig kezelheti, azzal, hogy ha az igény érvényesítésével kapcsolatban az eljárás megindítására az adat biztosító általi megismerését követő egy évig nem kerül sor, az adat a biztosító általi megismerését követő egy évig kezelhető.

A biztosító a Bit.-nek megfelelően a megkeresés tényéről és a megkereséssel tudomására jutott személyes adatok köréről az érintettet értesíti.

- g) A biztosító viszontbiztosítási fedezet elérése céljából jogosult az adott jogviszonyhoz kapcsolódó személyes adatokat a viszontbiztosító részére továbbítani.
- h) A biztosító jogszabályban meghatározott esetekben, jogi kötelezettség vagy közérdekű feladat végrehajtása érdekében jogszabályban meghatározott célből az érintettek adatait más adatkezelő részére köteles átadni.
- i) Amennyiben az érintett a szerződéskötés során, vagy azt követően kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a biztosító marketing, illetve reklám üzeneteket küldjön számára, úgy a biztosító a szerződésével kapcsolatos adatait ezen célokkal összefüggésben is kezeli, a 39. b) pontban megjelölt időtartamon belül, de legfeljebb a hozzájárulás visszavonásáig. A biztosító a jogos érdekeire tekintettel, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvényben foglaltaknak megfelelően postai címzett reklámküldeményt az érintett előzetes hozzájárulásának hiányában is küldhet.
- j) A biztosító a szerződéskötés folyamata, illetve kárszolgáltatása minőségének visszamérése, és folyamatos fejlesztése érdekében jogosult megkeresni az érintettet az általa megadott telefonszámon vagy email címen.
- k) A pénzmosás és a terrorizmus megelőzése és a kapcsolódó bejelentési kötelezettségek teljesítése, valamint a visszaélések megelőzése, felderítése, nyomon követése céljából, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a továbbiakban: Pmt.) 6. §-ban foglalt ügyfél-átvilágítási kötelezettségének teljesítése érdekében a biztosító köteles az életbiztosítási tevékenységekkel kapcsolatban beazonosítani ügyfelét (szerződő, vagy kedvezményezett), vagy annak meghatalmazottját, képviselőjét. A biztosító a Pmt. 7. § (8) bekezdésében foglalt kötelezettségnek való megfelelés érdekében továbbá az azonosítás tárgyát képező személyes adatokat tartalmazó okiratokról másolatot készít.  
A biztosító az alábbi adatokat kezeli ebből a célből: természetes személy neve, születési neve, állampolgárság, születési hely, születési idő, anyja születési neve,

lakcím vagy tartózkodási cím, azonosító okmány típusa és száma, azonosító okmány másolata. Jogi személyek, valamint kiemelt közszereplők esetében a Pmt.-ben meghatározott további adatok, FATCA törvény és CRS alapján kezelt adóügyi illetőség, és adóazonosító.

Az azonosítás során kezelt személyes adatokat, valamint a személyes adatokat tartalmazó okiratok másolatait a biztosító a biztosítási szerződés megszűnésétől, vagy az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 8 évig őrzi meg.

A biztosító a Pmt. szerinti hatósági megkeresések megválaszolása céljából kezelt adatokat 10 évig köteles megőrizni.

- l) A biztosító a biztosítási titok, valamint a személyes adatok védelme érdekében az ügyfeleket azonosítja a szerződéskötéskor, a szerződéssel kapcsolatos tranzakciók során, így különösen a szerződés módosításával kapcsolatban, a kárbejelentés, a szolgáltatási igény bejelentése, a panaszbejelentés, az adatkezeléssel kapcsolatos panasz vagy bejelentés során, személyesen, telefonon, emailben vagy a biztosító online felületén.  
Az azonosításhoz a biztosító az alábbi adatokat használja: név, szerződésszám és/vagy kárszám, születési idő és hely, anyja neve, állandó lakcím, email cím, mobil telefonszám. Tekintettel arra, hogy az azonosításhoz használt adat elsődlegesen a szerződésszám, illetve a kárszám, kérjük, hogy ezeket kezelje bizalmasan, és ne adja át harmadik személy részére!
- m) A biztosítási szerződésekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos visszaélések megelőzése, felderítése, nyomon követése, kapcsolódó kockázatok mérése, kezelése céljából a biztosító az ügyfél által a szerződéskötés során vagy azt követően megadott adatokat kezeli öt évig.
- n) A biztosító a szerződésekből származó követeléseinek érvényesítése érdekében jogosult harmadik személy megbízott szolgáltatót igénybe venni, és ennek érdekében az érintettre vonatkozó szerződéses személyes adatait kezelni.
- o) Ha a szerződésben vállalt fedezet elbírálásához, vagy a szolgáltatás teljesítéséhez az szükséges, a biztosító az érintett egészségügyi állapotával összefüggő különleges kategóriájú személyes adatokat az érintett hozzájárulása alapján kezeli. Az érintett hozzájárulásának hiányában szerződés nem jöhet létre, szolgáltatás nem teljesíthető.

## Az adatkezelés jogalapja

40. Az adatkezelés jogalapja:

- a) A biztosító a fenti 39. a) és b), pontok esetén a különleges személyes adatnak (egészségügyi adatnak) nem minősülő adatok kivételével a szerződéses jogviszony alapján kezeli mind az érintett által kezdeményezett szerződéskötés esetén a szerződés megkötése, mind a szerződés megkötését követően a szerződés teljesítése érdekében szükséges érintetti adatokat, kivéve ha az érintett – bár a szerződés alapján jogok illethetik meg (például örökös vagy károsult) – a szerződésben nem került félként megjelölésre, mert ebben az esetben a biztosító a Bit. felhatalmazó rendelkezése alapján, az abban meghatározott célből kezeli az érintett adatait.
- b) A fenti 39. c), d), e), f), k) és l) pontban megjelölt adatkezelés a biztosító jogszabályi kötelezettsége.

- c) A fenti 39. f) és h) pontban megjelölt adatátadás a biztosító jogszabályi kötelezettsége.
- d) A fenti 39. i) és o) pontban megjelölt adatkezelés a biztosító jogszabályi kötelezettsége.
- e) A fenti 39. i) pont szerinti postai címzett reklámküldemények esetében, valamint a g), j) l) m) és n) pontban megjelölt adatkezelést a biztosító az érintett hozzájárulása alapján végzi.

## Az adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái

### Adatfeldolgozók igénybevétele

41. A biztosításközvetítők és egyéb közreműködők a megbízásuk fennállása időszaka alatt a részükre a biztosító által átadott, érintettekre vonatkozó személyes adatokat a biztosító utasítása szerint jogosultak kezelni.

- a) A biztosítási szerződések megkötése, fenntartása és teljesítése során a biztosító biztosításközvetítők (független ügynökök, azok közvetítői, alvállalkozói) közreműködésével is eljár. Amennyiben a biztosításközvetítők a biztosító megbízásából járnak el, akkor az érintettek személyes adatait a biztosító rendelkezései szerint adatfeldolgozóként kezelik. A biztosító által igénybe vett, eljárni jogosult biztosításközvetítők nevről és címéről a Magyar Nemzeti Bank által a független biztosításközvetítőkre vonatkozó nyilvántartásában (<https://intezmenykereso.mnb.hu>) valamint a biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodájában (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt.48-52.) érhető el tájékoztatás.
- b) A biztosító egyes biztosítási szolgáltatások során igénybe vesz egyéb közreműködőket olyan esetekben, amikor a biztosítási szolgáltatás nyújtásához szükség van a közreműködő speciális szakértelmére, vagy amikor a közreműködő bevonásával a biztosító a szolgáltatását azonos minőségben, ám alacsonyabb költségekkel és kedvezőbb áron tudja nyújtani (kiszervezés). A kiszervezett tevékenységet végző közreműködők a Bit-nek megfelelő kiszervezési szerződés alapján járnak el, az érintettek személyes adatait a biztosító rendelkezése szerint adatfeldolgozóként kezelik. Ilyen közreműködők, többek között:
  - Az ANY Biztosági Nyomda Nyrt. (Cg. 01-10-042030, 1102 Budapest, Halom u. 5.), melyet a biztosító a kötvények, egyéb ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatásával bíz meg.
  - A Magyar Posta Zrt. (Cg. 01-10-042463, Budapest 1138 Dunavirág u. 2-6.), melyet a biztosító a bejövő postai küldemények és iratok kezelésével és ezen iratoknak a biztosító részére történő továbbításával bíz meg.
  - Az Allianz Technology SE (cégjegyzékszám: HRB173388, Fritz-Schaffer strasse 9. 81737 München, Németország), annak fióktelepei (ideértve különösen az Allianz Technology Magyarországi Fióktelepét [székhelye: Cg. 01-17-001018, Budapest 1087 Könyves Kálmán krt. 48-52.]), leányvállalatai informatikai szolgáltatást nyújtanak a biztosító megbízásából.
  - Az INFO-SZEKTOR Kft. (cégjegyzékszám: 13-09-130837, 2015 Szigetmonostor, Martinovics u. 32.) telefonos ügyintézési és értékesítési szolgáltatást nyújt a biztosító megbízásából.
  - Az Euler Hermes Magyar Követeléskezelő Kft. (székhelyük:

1139 Budapest, Váci út 99.) követeléskezeléssel kapcsolatos szolgáltatást nyújt a biztosító megbízásából.

- Pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó szolgáltatók, melyeket a biztosító a biztosítási szolgáltatással kapcsolatos pénzügyi teljesítéshez vesz igénybe.
- A biztosító által a szerződés megkötése, fenntartása és teljesítése során igénybevételekre kerülő további eljárni jogosult közreműködők (pl.: kárszakértők, kárrendezés során a biztosító megbízásából eljáró további személyek, adatrögzítők, kapcsolattartásban közreműködő további személyek, informatikai, jogi, számviteli szolgáltatást nyújtó személyek).

A biztosító által igénybe vett közreműködőkről a biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodájában [1087 Budapest, Könyves Kálmán krt.48-52.] érhető el tájékoztatás.

### Adatátadás

42. Adatátadás:

- a) A biztosító a fenti 39. d) pont szerinti esetben a veszélyközösségbe tartozó biztosítók és a biztosítók közös adatbázisa kezelője részére köteles átadni az általa kezelt személyes adatokat.
- b) A biztosító a fenti 39. g) pont szerinti esetben az adatátadást előíró jogszabályban megjelölt intézmények, szervezetek részére köteles átadni az általa kezelt személyes adatokat.
- c) A biztosító a fenti 39. e) pont szerinti esetben az általa igénybe vett viszontbiztosítók részére átadja az általa kezelt személyes adatokat.

### 43. A biztosító munkavállalói a feladataik ellátásához szükséges mértékben, az alábbi tevékenységekkel összefüggésben jogosultak az érintett személyes adatainak megismerésére:

- a) szerződések nyilvántartása és kezelése,
- b) kárrendezés,
- c) panaszok, kérdések, kérelmek kezelése,
- d) értékesítési tevékenység,
- e) kockázatvállalási tevékenység,
- f) termékmenedzsment,
- g) marketing és reklámtevékenység,
- h) tervezési, kontrolling, ellenőrzési, minőségbiztosítási, aktuáriusi, számviteli, jogi, IT üzemeltetési feladatok ellátása.

### Örökösök adatainak kezelése

44. Az elhunyt szerződő féllel illetve biztosítóval 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 is - jelen adatkezelési tájékoztató rendelkezései vonatkoznak azzal, hogy az örökös által adandó adatokról a biztosító az örökös azonosítását követően nyújt tájékoztatást.

### Adattovábbítás harmadik országba

45. Harmadik országba a biztosító kizárólag abban az esetben továbbítja az érintett adatait, ha a biztosítási szerződésével kapcsolatos szolgáltatás teljesítése miatt az szükséges. Így különösen ha a károkozás, vagy károsodás harmadik országban történt, és a szolgáltatás

teljesítéséhez ez szükséges. Az érintettet az ilyen adat-továbbításról a biztosító minden esetben tájékoztatja. A biztosító kizárólag abban az esetben továbbítja az érintett adatait harmadik országba, ha az megfelelő garanciákkal rendelkezik (pld kötelező erejű vállalati szabályok, vagy a Bizottság által elfogadott általános adatvédelmi kikötések). Ha az adattovábbítással kapcsolatban kérdése merül fel, vagy felvilágosítást kér, akkor az érintett a biztosító székhelyén, a biztosító adatvédelmi tisztviselőjéhez címzett levélben (Fax: +36 (1) 301-6052; Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály vagy a <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html/> felületen), megfelelő azonosítást követően teheti meg.

### Adatbiztonsági intézkedések

46. A biztosító minden ésszerű lépést megtesz annak érdekében, hogy megakadályozza a személyes adatokhoz és a személyes adatok kezeléséhez használt eszközökhez való jogosulatlan hozzáférést, illetve azok jogosulatlan felhasználását. A biztosító az általa kezelt személyes adatok védelmét az általános adatvédelmi rendelet előírásainak megfelelően biztosítja.

A biztosító mind papír alapú, mind elektronikus adattárolás esetén megfelelő fizikai és logikai védelmet biztosít az általa kezelt adatok vonatkozásában. A személyes adatokhoz való hozzáférés megfelelő technikai megoldásokkal korlátozott, illetve ellenőrizhető. A biztosító által történő adatkezelés biztonságát belső szabályzatok rendezik. Az előírások értelmében a biztosító az általa kezelt adatokat biztonsági osztályokba sorolja. A biztosító által alkalmazott besorolási rendszer az adatokat csoportosítja, és az adatbiztonsági osztályokhoz rendeltlen megadja, hogy milyen egyedi védelmi intézkedésre van szükség.

### Automatizált döntéshozatal, profilalkotás

47. A biztosító a biztosítási ajánlat elfogadásáról és a szerződéskötésről automatizált kockázat-elbírálás során dönthet. Automatizált eljárásban dönthet továbbá biztosítási időszakonként egy alkalommal, a szerződési feltételekben foglaltak alapján a díj vagy a vagyon-, felelősség- és személybiztosítási összegek (indexálás) módosításáról, amelyről a szerződő részéről értesítést küld.

Az ajánlatban, illetve a szerződésben foglalt adatokat a biztosító kockázati és egyéb üzleti szempontok alapján értékeli, amely alapján hozott döntés hatással lehet az ajánlat befogadására vagy elutasítására, illetve a biztosítási fedezetek díjára.

Profilalkotásnak minősül a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.

### Érintett által gyakorolható jogok

#### Általános szabályok

48. Amennyiben az adatkezelés az érintett hozzájárulásán alapul, az érintett jogosult a hozzájárulást bármely

időpontban visszavonni. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonást megelőző adatkezelés jogszerűségét. Felhívjuk azonban a figyelmet arra, hogy a szerződés fenntartásához, illetve teljesítéséhez szükséges egészségügyi adatokkal kapcsolatban megadott hozzájárulás visszavonása esetén a biztosító megtagadhatja a szolgáltatás nyújtását.

Az általános adatvédelmi rendelet 15-22. cikkei szerint az érintett kérelmezheti a biztosítótól a biztosító által kezelt személyes adataihoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének, korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint gyakorolhatja adathordozhatósághoz való jogát.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos lent részletezett jogait és a hozzájárulása visszavonásához való jogát a biztosító székhelyén, a biztosító adatvédelmi tisztviselőjéhez címzett levélben (Fax: +36 (1) 301-6052; Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály vagy a <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html/feluleten/>, az azonosítását követően gyakorolhatja. Az azonosításhoz a biztosító az alábbi adatokat használja: név, szerződésszám és/vagy kárszám, születési idő és hely, anyja neve, állandó lakcím, email cím, mobil telefonszám. Ha a biztosítónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett azonosításához szükséges információk nyújtását kérheti.

A biztosító indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az érintett kérelme beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az általános adatvédelmi rendelet 15–22. cikk szerinti kérelmei alapján hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A biztosító a határidő meghosszabbításáról a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást a biztosító elektronikus úton adja meg, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

49. Ha a biztosító nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

50. A biztosító az érintetti jogosultság gyakorlásával kapcsolatban hozott intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a biztosító, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- a) ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

#### Az érintett jogai

51. **Hozzáférési jog:** Az érintett jogosult arra, hogy

kérésére a biztosítótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. Az érintett kérésére a biztosító rendelkezésére bocsátja az általa kezelt személyes adatai másolatát és egyidejűleg tájékoztatja az általános adatvédelmi rendelet 15. cikkében meghatározott információkról (így például: adatkezelés célja, kezelt adatok kategóriái, azon címzettek kategóriái, akivel az adatok közlésre kerülnek, az adatkezelés időtartama).

**52. Helyesbítéshez való jog:** A biztosító az érintett kérésére késedelem nélkül helyesbíti az érintettre vonatkozó, általa kezelt pontatlan személyes adatokat.

**53. A törléshez és az elfeledtetéshez való jog:** A biztosító az általános adatvédelmi rendelet 17. cikke alapján az ott meghatározott esetekben az érintett kérésére illetve külön kérés nélkül is, késedelem nélkül törli az érintett általa kezelt adatait. Ha az érintett a biztosító által nyilvánosságra hozott személyes adatai törlését kéri, akkor a biztosító megtesz minden észszerűen elvárható lépést annak érdekében, hogy tájékoztassa az érintett adatait kezelő adatkezelőket arról, hogy az érintett kérte az adatai törlését.

**54. Adatkezelés korlátozásához való jog:** A biztosító az érintett kérésére az általános adatvédelmi rendelet 18. cikkében meghatározott rendelkezésekre figyelemmel korlátozottan kezeli az érintett személyes adatait. Ha az adatkezelés az érintett kérésére korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a biztosító a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy fontos közérdekből kezeli.

**55. Adathordozhatósághoz való jog:** Az általános adatvédelmi rendelet 20. cikkével összhangban a biztosító, a szerződésen vagy hozzájáruláson alapuló automatizált módon történő adatkezelés esetén, az érintett kérésére, az érintettre vonatkozó, és korábban általa a biztosító rendelkezésére bocsátott személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban kiadja az érintett részére illetve az érintett kérésére, ha az technikailag megvalósítható, az ilyen adatokat egy másik adatkezelőnek közvetlenül továbbítja.

**56. Tiltakozáshoz való jog: Amennyiben a biztosító jogos érdek alapján kezeli az érintett személyes adatait, az érintett jogosult arra, hogy tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, csak jogszabályban meghatározott kivételes esetben.**

**57. Automatizált döntéshozatallal kapcsolatban gyakorolható jogok:** Az automatikus döntéshozatallal (ideértve a profilalkotást is) kapcsolatban az érintett az alábbiakban felsorolt jogokkal rendelkezik:

- jogosult emberi beavatkozást kérni a biztosító telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36 (1/20/30/70) 421-1-421-es telefonszámon, vagy személyesen, az ügyfélkapcsolati pontokon vagy biztosításközvetítőnél.
- kifejtheti álláspontját, vagy kifogást nyújthat be a fenti elérhetőségeken kívül a biztosító székhelyére, a biztosító

adatvédelmi tisztviselőjéhez (Fax: +36 (1) 301-6052; Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály) címzett levélben, vagy a <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html> oldalon található felületen.

## Jogorvoslati lehetőségek

58. A biztosító számára fontos a személyes adatok megfelelő kezelése. A biztosító mindent megtesz azért, hogy a személyes adatok kezelése jogszerűen és a lehető legnagyobb biztonságban történjen. Az esetlegesen felmerülő problémákkal célszerű ezért, mielőtt más jogorvoslatot venne igénybe, közvetlenül a biztosítóhoz fordulni, azok mielőbbi orvoslása érdekében.

Az érintett jogosult panaszt tenni a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; [www.naih.hu](http://www.naih.hu)) vagy a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállam adatvédelmi felügyeleti hatóságánál, ha az érintett megítélése szerint az érintett személyes adatai kezelése sérti az általános adatvédelmi rendeletet. Ha a felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről az érintett bírósági jogorvoslatra jogosult. A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

Az érintett jogosult bírósághoz is fordulni jogorvoslat érdekében. Ebben az esetben az érintett dönthet arról, hogy a pert a biztosító tevékenysége helye szerinti EU tagállam vagy az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti EU tagállam bírósága előtt indítja-e meg. Magyarországon az érintett a pert lakóhelye, tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindíthatja.

## Biztosítási titokkal kapcsolatos szabályok

59. 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 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.

60. A Bit. 138.-139. §-ai alapján a titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:  
– a feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bankkal szemben;

- az előkészítő eljárást folytató szervvel, a nyomozó hatósággal és ügyészséggel szemben;
  - büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási perben eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a csőd-eljárásban eljáró vagyonfelügyelővel, a felszámolási eljárásban eljáró ideiglenes vagyonfelügyelővel, rendkívüli vagyonfelügyelővel, felszámolóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelvezetővel, 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 előkészítő eljárást folytató szerv, a nyomozó hatóság, az ügyészség, továbbá a bíróság adatkérésére, illetve írásbeli megkezdésére, 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 Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény („ 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 megkezdésének 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 2017. évi LIII. törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkezdésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot a biztosítótól, valamint ha a biztosító vagy a viszontbiztosító csoportszinten meghatározott pénzmosás és terrorizmusfinanszírozás elleni politikához és eljáráshoz kapcsolódó kötelezettségét teljesíti;
  - 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;
  - a törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a 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 szemben;
  - a mezőgazdasági biztosítási szerződés díjához nyújtott támogatást igénybe vevő biztosítottak esetében az agrárkár-megállapító szervvel, a mezőgazdasági igazgatási szervvel, az agrárkárenyhítési szervvel, valamint az agrárpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium irányítása alatt álló, gazdasági elemzésekkel foglalkozó intézménnyel szemben,
  - a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal szemben;
  - a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával szemben;
  - a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben;
  - a felszámoló szervezeteket nyilvántartó hatósággal szemben.
61. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény (a továbbiakban: 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 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 törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (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 sérelmét a Hpt. 164/B. § szerinti adattovábbítás.

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 biztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz, viszontbiztosítóhoz vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó szervezethez történő adattovábbítás abban az esetben:

- ha a biztosító ügyfele (a továbbiakban: adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, vagy
- ha – az adatalany hozzájárulásának hiányában – az adattovábbítás a személyes adatok harmadik országba való továbbítására vonatkozó előírásoknak megfelel.

A biztosító a biztosítási titoknak minősülő adatoknak másik tagállamba történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket alkalmazza.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

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

## Tájékoztató a panaszügyintézésről

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

Ha társaságunk vagy az általunk megbízott biztosításközvetítők (ügynökök) magatartása, tevékenysége vagy mulasztása miatt Ön, mint Ügyfelünk panaszt kíván tenni, ezt többféle módon is megteheti:

- Személyesen írásban vagy szóban hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján, azok nyitvatartási idejében (felsorolásukat a <https://www.allianz.hu/hu/ugyintezes-kapcsolat/ugyfelkapcsolati-pontok.html> internetes címen találja), vagy Társaságunk székhelyén található Központi Ügyfélszolgálati Irodában (címe: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.; nyitvatartási ideje: hétfőn 8-18 óra között, keddtől csütörtökig 8-16 óra között, pénteken 8-14 óra között). Szóbeli panaszát kollégáink írásban rögzítik, melyről másolatot bocsátanak rendelkezésére. Központi ügyfélszolgálatunkra a telefonos ügyfélszolgálaton (+36 (1/20/30/70) 421-1-421) vagy elektronikus úton tud időpontot foglalni, a jelzéstől számított 5 munkanapon belüli időpontra.
- Telefonos ügyfélszolgálatunkon a +36 (1/20/30/70) 421-1-421 (nem emelt díjas) számokon hétfőtől szerdáig, valamint pénteken 8-18 óra között, csütörtökön pedig 8-20 óra között.
- Faxon a +36 (1) 269-2080-as telefax számon.
- Elektronikus úton a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) oldalon keresztül a <https://www.allianz.hu/www/hu/ugyfelszolgalat.html> címen vagy a [biztositopanasz@allianz.hu](mailto:biztositopanasz@allianz.hu) e-mail címen.
- Levélben a 1368 Budapest, Pf. 191. címre küldheti, az Allianz Hungária Zrt. Fogyasztóvédelmi osztály nevére.

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a panasszal érintett biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, kárszám). Amennyiben nem az Ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a panaszhoz érvényes meghatalmazást is szükséges csatolni. A jogszabályi követelményeknek megfelelő meghatalmazás mintát honlapunkon, a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html> címen találja meg.

A panasz bejelentéséhez honlapunkon, a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezeles.html> címen panasz bejelentő lapokat biztosítunk, melyen egyszerűen megadhatja panaszát. Ezt a dokumentumot akár kézzel, akár elektronikus úton is kitöltheti, majd az Önnek legmegfelelőbb módot választva elküldheti részünkre. Ezen kívül természetesen bármilyen formátumban – kézzel vagy géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatja részünkre panaszát.

A panasz benyújtásához rendelkezésére áll továbbá a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a

honlapján közzétett formanyomtatvány is, melyet az MNB honlapján, a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> címen találhat meg.

Az Ön által benyújtott panasz kezelésére vonatkozó részletes információkat társaságunk panaszkezelési szabályzata tartalmazza, melyet honlapunkon a <https://www.allianz.hu/www/hu/panaszkezes.html> címen talál meg, valamint az rendelkezésére áll hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján, illetve a Társaságunk székhelyén található Központi Ügyfélszolgálati Irodában is.

63. Amennyiben Ön fogyasztó (önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) és Társaságunk a panaszát elutasítja, vagy nem kap választ, az alábbi szervekhez fordulhat:

- Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; telefonszáma: +36 (80) 203-776; e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu). A fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok> címen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.
- A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A Pénzügyi Békéltető Testület székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest BKKP Pf. 172.; telefonszáma: +36 (80) 203-776; e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu). A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt a <http://www.mnb.hu/bekeltetes> elérhetőségen, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

Tájékoztatjuk, hogy társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testület előtt 500 000 Ft-ig terjedő ügyekben általános alávetési nyilatkozatot tett. Az általános alávetés nem terjed ki a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási ügyekre. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

- Amennyiben Ön nem fogyasztó, a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat. A bíróságokról a <http://birosag.hu> honlapon tájékozódhat.

Részletes tájékoztatást olvashat a fentiekről az MNB honlapján, a <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/> címen.

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

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.

Az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartásban szerepelnek az ügyfél- és panaszadatok, az ügyfélkapcsolatos bejövő és a kimenő levelek, a panasz benyújtásának és megválaszolásának időpontja, a panasz rendezésére tett intézkedések és felelősök, határidők. Minden ügyintézés időpontokkal együtt rögzítünk, nyilvántartunk az Ön panaszra kapcsán. A panaszkezelési eljárás lefolytatása érdekében, a biztosító részére a panaszkezeléssel összefüggésben rendelkezésre bocsátott vagy a panaszkezeléshez kapcsolódó, a szerződés megkötése és teljesítése során a biztosító által kezelt személyes adatokat a személyes adatok kezelésére vonatkozó részletes szabályokban foglaltaknak megfelelően kezeljük és tartjuk nyilván. A biztosító a panaszkezelés céljából a személyes adatokat, ideértve telefonon történő panaszkezelés esetén a hangfelvételt is, a panaszkezelési eljárás lezárását követő öt évig őrzi meg.

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

## II. EGÉSZSÉGÜGYI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS ÉS BETEGSÉGBIZTOSÍTÁS FELTÉTELEI

Egészségügyi segítségnyújtást és betegségbiztosítást a Standard és Optimum biztosítási csomag is tartalmaz.

### Biztosítási esemény

64. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított a biztosítás kötvényen megjelölt tartamon belül **külföldön megbetegszik, vagy testi sérülést, illetve balesetet szenved**, és emiatt külföldön sürgősségi ellátásban részesül, továbbá a biztosított külföldön történt megbetegedésével, balesetével, illetve testi sérülésével összefüggő halála.

### Biztosító szolgáltatása

65. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító a 24 órás segítségnyújtó telefonszolgálatához beérkezett telefonhívást követően **egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatásokat teljesít** a biztosított részére, valamint **betegség-biztosítási szolgáltatásokat nyújt**, melynek keretében – a jelen szerződési feltételekben foglalt limit erejéig – megtéríti a felmerült sürgősségi ellátás és hazaszállítás költségeit,

valamint a biztosított halála esetén a hazaszállítás és temetés költségeit.

66. **A biztosító a betegségbiztosítási szolgáltatások vonatkozásában nem vállal felelősséget a helyi viszonyokból adódó szolgáltatási hiányosságokért, illetve a késedelmes teljesítésért.**

67. **A biztosítás kizárólag a biztosított személy külföldön történő sürgősségi ellátására terjed ki.**

Amennyiben utóbb igazolást nyer, hogy a biztosított biztosítási esemény hiányában nem lett volna jogosult a szolgáltatásra, úgy a biztosító jogosult a megtérített költségeket a biztosítottól vagy annak örököseitől visszakövetelni.

## Égésügyei segítségnyújtási szolgáltatások

68. **A biztosító – szükség esetén külföldi segítségnyújtó partnere bevonásával – az alábbi egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatások teljesítését vállalja:**

- felvilágosítást ad a sürgősségi ellátás lehetőségeiről;
- a biztosított kérésére tájékoztatja a hozzátartozót vagy a biztosított által megnevezett személyt a biztosított állapotáról;
- átvállalja a kórházba vagy orvoshoz szállítás költségét (ideértve például a mentőautóval történő mentést, a helikopteres mentést stb.) a betegségbiztosítási limiten belül. **A biztosító szolgáltatása nem terjed ki a mentőszolgálattal történő kapcsolatfelvételre;**
- a sürgősségi ellátás (ambuláns vagy kórházi kezelés) során kapcsolatot tart a kezelőorvossal, az egészségügyi intézménnyel, és figyelemmel kíséri a beteg állapotát, a kezelés lefolytatását;
- átvállalja a sürgősségi ellátás költségeinek megtérítését az orvosokkal, illetve kórházakkal szemben;
- megszervezi a beteg Magyarországra történő szállítását;
- megszervezi a földi maradványok Magyarországra történő szállítását, és megtéríti annak költségeit a biztosított külföldön bekövetkezett halála esetén.

## Betegségbiztosítási szolgáltatások

69. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító megtéríti a biztosított kockázatviselés tartamán belül bekövetkező **betegsége vagy balesete** kapcsán, külföldön felmerült költségeket a biztosítási csomagtól függően az alábbi összeghatárig (**betegségbiztosítási limit**):

Standard	Optimum
30 000 euró (vagy ennek megfelelő egyéb valuta) összeghatárig	54 000 euró (vagy ennek megfelelő egyéb valuta) összeghatárig

A betegségbiztosítás keretében térülő költségek felsorolása a 72. pontban található.

70. Ha a biztosított a kockázatviselés tartamán belül, külföldön **sürgősségi fogászati ellátásra** szorul, a biztosító a kezelés költségét az alábbi összeghatárig téríti meg (fogászati kezelés limit):

Standard	Optimum
150 euró	150 euró

A biztosító a **foggyökérkezelés költségét kizárólag akkor téríti meg, ha ideiglenes tömés kerül alkalmazásra** a sürgősségi fogászati ellátást követően.

Sürgősségi fogászati ellátásnak minősül az akut fájdalmat megszüntető, illetve csökkentő fogászati kezelés.

71. A fenti 69-70. pontban megjelölt költségek megtérítésének további feltétele, hogy a biztosított vagy megbízottja a biztosítótól vagy partnerétől egészségügyi segítségnyújtási szolgáltatást kérjen, vagy ha erre nincs lehetősége, a szolgáltatás igénybevételét a biztosítóval vagy segítségnyújtó partnerével egyeztesse.

**A biztosító kötelezettsége nem áll be**, ha a szerződő fél, illetve a 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.

**A biztosítóval előzetesen nem egyeztetett szolgáltatás költségeit a biztosító csak indokolt mértékben téríti meg.**

Ha a biztosított betegségéről vagy balesetéről a biztosítót a 24 órás segítségnyújtó telefonszolgálaton keresztül nem értesítették, és a biztosított egészségügyi ellátásának költségéről szóló számla kiegyenlítése külföldön megtörtént, akkor az ez irányú igény bejelentésére Magyarországon a biztosító ügyfélszolgálati pontjain van lehetőség.

72. **Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a betegségbiztosítás az alábbi költségekre terjed ki a betegségbiztosítási limiten belül:**

- az **orvosi vizsgálat** költsége;
- a **járóbeteg orvosi ellátás** költsége;
- a **kórházi ellátás** költsége, ideértve a halaszthatatlan műtét, valamint az intenzív ellátás többletköltségét is. A biztosító a kórházi ellátás költségének megtérítését addig vállalja, amíg a beteg nincs hazaszállítható állapotban, de legfeljebb a kórházi kezelés megkezdésének időpontjától számított 3 hónapig.
- a **mentés** költsége, így a legközelebbi kórházba vagy orvoshoz mentőszolgálattal történő betegszállításnak a szolgáltatás igénybevételének helyén szokásos és indokolt költsége;
- az orvos által rendelt, a heveny állapotot, rosszulletet megszüntető mennyiségű **gyógyszer** költsége;
- az orvos által rendelt **orvosi segédeszköz** (ideértve különösen a mankó, támbot) költsége;
- a sürgősségi **fogászati kezelés** költsége a fogászati kezelés limitig;
- a heveny állapotot vagy fájdalmat megszüntető, illetve csökkentő, fogorvos által rendelt gyógyszer költsége a fogászati kezelés limitjén belül.

A biztosítás a sürgősségi ellátás vonatkozásában az általános betegellátás szokásos és indokolt költségeinek megtérítésére terjed ki, az orvosi szolgáltatás külföldön történő igénybevételének helyén érvényes orvosi díjszabások figyelembevételével.

A fenti költségeken felül a biztosító megtéríti a biztosítási eseménnyel összefüggésben felmerülő **egyéb indokolt**



**költségeket**, továbbá a **beteg, illetve földi maradványok hazaszállításának költségét** is – a bankkártya típusától függetlenül – a következő pontokban foglaltak szerint.

## Betegbiztosítási limiten felül nyújtott szolgáltatások

### Egyéb indokolt költségek megtérítése

73. A biztosító megtéríti a betegségbiztosítási limiten belül térülő költségeken felül a biztosítottnak és egy vele együtt Magyarországról külföldre utazó személynek a biztosítási eseménnyel kapcsolatban külföldön felmerült egyéb indokolt költségeit is az alábbi összeghatárig:

Standard	Optimum
350 euró	350 euró

A biztosító szolgáltatásának feltétele az egyéb indokolt költségekre vonatkozó eredeti számla vagy bizonylat benyújtása.

Egyéb indokolt költségnek minősülnek például a következők:

- taxi szolgáltatás igénybevétele az egészségügyi ellátó és szálláshely között,
- a biztosítási eseménnyel kapcsolatban indított és fogadott telefonhívások költsége,
- beteglátogatás keretében a biztosítottal együttutazó személy által felmerült utazási költség a kórház és a szálláshely között a biztosított sürgősségi kórházi ellátása esetén.

### Beteg hazaszállítása

74. Ha a sürgősségi ellátást követően a biztosított beteg állapota lehetővé teszi a hazaszállítást, és az orvosilag indokolt (külföldi kezelő orvos által), a külföldi kezelés helyett a biztosító, illetve segítségnyújtó partnere a biztosítottat – szükség esetén orvosi vagy nem orvosi kísérettel – Magyarországra szállítatja, és szükség esetén gondoskodik az illetékes gyógyintézetben történő elhelyezéséről.

A hazaszállítás időpontját és módját a biztosító, illetve a biztosító külföldi segítségnyújtó partnere a kezelést végző orvossal, egészségügyi intézménnyel történt előzetes egyeztetés alapján határozza meg.

75. A biztosító a biztosított hazaszállításának költségét az alábbi összeghatárig téríti meg:

Standard	Optimum
Összeghatár nélkül	Összeghatár nélkül

**A biztosítóval előzetesen nem egyeztetett és a biztosító hozzájárulása nélkül történő hazaszállítás költségeit a biztosító csak indokolt mértékben téríti meg.**

**Az orvosilag nem indokolt hazaszállítás költségeit a biztosító nem téríti meg.**

76. A biztosító a biztosított hazaszállítása kapcsán felmerült szolgáltatásokat a betegségbiztosítási limiten felül nyújtja.

### Földi maradványok hazaszállítása

77. A biztosított külföldön bekövetkezett haláláról értesíteni kell a biztosító 24 órás segítségnyújtó szolgálatát.

78. A földi maradványok Magyarországra szállításáról a biztosító vagy segítségnyújtó partnere intézkedik.

A hazaszállítatás megszervezése érdekében a biztosított hozzátartozójának az alábbi dokumentumokat kell a lehető legrövidebb időn belül beszereznie és a biztosító rendelkezésére bocsátania:

- a biztosított születési anyakönyvi kivonata,
- temetői befogadó nyilatkozat.

79. A biztosító megtéríti a földi maradványok hazaszállítási, és a külföldön felmerült hamvasztás költségét az alábbi összeghatárig:

Standard	Optimum
Összeghatár nélkül	Összeghatár nélkül

**A biztosítóval, illetve a biztosító segítségnyújtó partnerével előzetesen nem egyeztetett és a biztosító hozzájárulása nélkül történő hazaszállítás és hamvasztás költségeit a biztosító csak indokolt mértékben téríti meg.**

80. A biztosító a földi maradványok hazaszállítása kapcsán felmerült szolgáltatásokat a betegségbiztosítási limiten felül nyújtja.

### Kizárások

81. **Az általános kizárásokon túl a betegségbiztosítási szolgáltatások tekintetében a biztosító kockázatviselése nem terjed ki azon szolgáltatásokra, amelyekre az alábbi okok valamelyike miatt van szükség:**

- a) nem akut, azaz nem az utazás alatt előzmény nélkül, hirtelen fellépő megbetegedés;
- b) az utazás kezdete előtt fennálló megbetegedés, ismert betegség;
- c) kockázatviselés tartama előtt szerzett testi sérülés vagy a kockázatviselés tartama előtt történt baleset;
- d) szerzett immunhiányos betegség (AIDS) és következményei;
- e) nemi úton terjedő betegség és következményei;
- f) alkoholos vagy kábítószeres befolyásoltság, vagy ezekkel kapcsolatos elvonási tünetek;
- g) biztosított szándékos bűncselekménnyel összefüggésben betegedett meg vagy szenvedett balesetet;
- h) olyan utókezelés költségei (ideértve az utazás költségeit is) amire egy – a jelen feltételekben szereplő biztosítás kockázatviselési időszakában – külföldön igénybevett sürgősségi ellátás (ideértve különösen a műtétet) miatt van szükség;
- i) orvosi szakképzettséggel nem rendelkező személy által végzett gyógyító tevékenység;
- j) öngyilkosság vagy öngyilkossági kísérlet;
- k) sugárzó anyagok hatása;
- l) extrém sportok gyakorlása.

82. **A betegségbiztosítási szolgáltatások tekintetében a biztosító kockázatviselése nem terjed ki az alábbiak**

### kapcsán felmerült költsége:

- utazás megkezdése előtt már ismert betegség kezeléséhez szükséges gyógyszerek;
- ha a biztosított gyógykezelés céljából utazik külföldre, az ezzel kapcsolatos költségek;
- nem orvosi rendelvényre vásárolt gyógyszerek;
- rehabilitáció, szanatóriumi kezelés, gyógyfürdőben történő kezelés, otthoni ápolás;
- fizioterápiás, balneoterápiás, pszichoterápiás és akupunktúrás kezelés;
- biztosított vagy a biztosított hozzátartozója által végzett kezelés;
- általános kivizsgálás, külföldi sürgősségi ellátástól független kontrollvizsgálat, szűrővizsgálat, megelőző szolgáltató védőoltás;
- művégtag, hallókészülék, egyéb gyógyászati segédeszköz vásárlása, cseréje vagy javítása;
- fogkorona készítése, fogkorona visszaragasztása, protézis, fogpótlás, híd készítése és javítása, fogkő eltávolítása, fogszabályozás, fogkosmetikai munkák;
- egy-, illetve kétágyas szoba többletköltsége kórházi ellátás esetén.

### Biztosítási esemény bejelentése

83. A biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó szabályokat az általános rendelkezések 20-30. pontjai tartalmazzák.

### Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

84. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani az általános rendelkezésben meghatározott iratokon felül az alábbi dokumentumokat:

- sürgősségi ellátásról szóló eredeti számla,
- a sürgősségi ellátáshoz kapcsolódó egyéb eredeti számlák (pl. gyógyszer, mentés, szállítás),
- a sürgősségi ellátást igazoló orvosi dokumentumok,
- a hazaszállítás esetén igazolást arról, hogy a tömegközlekedéssel történő utazásra feljogosító menetjegyet nem lehetett pénzvisszatérítéssel visszaváltani.

A fenti dokumentumok a kárigény bizonyításához és elbírálásához, a biztosítási esemény, a jogosultság és a szolgáltatás összegének megállapításához szükségesek.

85. A külföldi egészségügyi szolgáltató az eredeti számlát benyújthatja postai úton a biztosítónak vagy a biztosító külföldi segítségnyújtó partnerének.

86. A sürgősségi ellátásra vonatkozó számlának tartalmaznia kell:

- a kezelt személy nevét;
- a betegség megnevezését,
- a diagnózis leírását, lehetőleg a BNO-kódszám megjelölésével;
- az egyes orvosi szolgáltatások részleteit a kezelés időpontjának feltüntetésével, és azok árait tételesen megjelölve;
- fogászati kezelés esetén az elvégzett kezeléseket.

### Felmentés az orvosi titoktartás alól

87. A biztosított a szerződés megkötésével egyidejűleg vállalja, hogy szükség esetén a biztosító kérésére

nyilatkozatot ad a biztosítónak arról, hogy

- a biztosítóval, illetve annak segítségnyújtó partnerével szemben felmenti a vizsgálatot vagy kezelést végző orvost az orvosi titoktartási kötelezettsége alól, és felhatalmazza őt, hogy a biztosítónak, illetve segítségnyújtó partnerének az általa végzett kezelésekről a kár rendezéséhez szükséges felvilágosítást megadja;
- hozzájárul ahhoz, hogy a biztosító felvilágosítást kérjen a biztosítási szerződés megkötése előtt meglévő betegségeinek kezelésével kapcsolatban kezelőorvosától vagy az őt kezelő egészségügyi szervtől.

## III. A BALESET-BIZTOSÍTÁS FELTÉTELEI

Baleset-biztosítást a Standard és Optimum biztosítási csomag is tartalmaz.

### Baleset fogalma

88. A baleset-biztosítás tekintetében **balesetnek** a biztosított akaratán kívül hirtelen fellépő, olyan külső behatás tekintendő, amelynek következtében a biztosított a baleset megtörténtétől számított egy éven belül meghal, vagy két éven belül maradandó egészségkárosodása alakul ki. **Nem minősül balesetnek az öngyilkosság, az öncsonkítás vagy ezek kísérlete, a megemelések, a rándulás, a fagyás, a napszúrás, a hőguta, a porckorongsérülés, a sérv, a nem baleseti eredetű vérzés, és a betegségi eredetű agyvérzés, achilles-ín sérülése.**

### Biztosítási esemény

89. A baleset-biztosítás tekintetében biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított a biztosítás kötvényben megjelölt tartamon belül külföldön balesetet szenved, amely következtében a kockázatviselés ideje alatt külföldön sürgősségi orvosi ellátásban részesül, továbbá ha a baleset orvosi igazolt következményeként egy éven belül meghal, vagy két éven belül maradandó egészségkárosodása alakul ki.

### Biztosító szolgáltatása

90. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító biztosítási szolgáltatásként – a biztosítási csomagtól függetlenül – az alábbi biztosítási összeget fizeti ki a biztosítottnak, halála esetén pedig a kedvezményezettnek:

	Standard	Optimum
baleseti eredetű halál esetén	1 000 000 Ft	2 000 000 Ft
baleseti eredetű maradandó, teljes (100%-os) egészségkárosodás esetén	1 000 000 Ft	2 000 000 Ft
baleseti eredetű maradandó, részleges egészségkárosodás esetén	A 100%-os egészségkárosodásra érvényes biztosítási összegnek az egészségkárosodás mértéke szerinti hányada.	

## Égészkárosodás mértékének megállapítása

91. Az égészkárosodás mértékét a biztosított foglalkozására tekintet nélkül, a jelen szerződési feltételekben rögzítettek szerint kell megállapítani.

A maradandó égészkárosodás mértéke az alább felsorolt szervek, illetve végtagok elvesztése esetén a szükséges iratok bemutatásától számított 15 napon belül a Biztosító által megállapításra kerül. Az alább fel nem sorolt esetekben a maradandó égészkárosodás mértékét a biztosító orvosa állapítja meg, ideértve az egyes szervek, illetve végtagok olyan funkciókiesését, amely nem jár azok elvesztésével.

Az égészkárosodás mértékének megállapításánál nem a foglalkozással összefüggő munkaképesség-csökkenést, hanem a bármely munka végzésénél egyaránt figyelembe vehető általános funkciókiesést kell értékelni.

92. A testrészek égészkárosodása (térítési százalékkal):

- mindkét szem látóképességének elvesztése, mindkét felkar – alkar vagy kéz – elvesztése, egyik kar vagy kéz, valamint comb vagy lábszár együttes elvesztése (felső végtag plusz alsó végtag csonkolása), mindkét comb elvesztése: 100%,
  - mindkét lábszár elvesztése: 90%,
  - egyik comb elvesztése, egyik felkar elvesztése: 80%,
  - egyik lábszár elvesztése, egyik alkar elvesztése, beszélni képesség teljes elvesztése, mindkét fül hallóképességének teljes elvesztése: 70%,
  - jobbkezes jobb kezének, balkezes bal kezének elvesztése (csuklón alul): 65%,
  - jobbkezes bal kezének, balkezes jobb kezének elvesztése (csuklón alul): 50%,
  - egyik láb teljes elvesztése (boka alatt): 40%,
  - egyik szem látóképességének teljes elvesztése: 35%,
  - egyik fül hallóképességének teljes elvesztése: 25%.
- égési sérülés esetén:

Fok	Kiterjedés	Az égészkárosodás mértéke
I. fokú: (bőrt, nyálkahártyát épen hagyó égés)	1-20%	0%
	21-30%	15%
	31-50%	30%
	51%-tól	50%
II/1. fokú: (felületes mélységű égés)	1-15%	0%
	16-20%	15%
	21-30%	30%
	31-50%	60%
	51%-tól	100%
II/2. fokú: (átmeneti mélységű égés)	1-5%	0%
	6-10%	15%
	11-20%	30%
	21-30%	60%
	31%-tól	100%

Fok	Kiterjedés	Az égészkárosodás mértéke
III. fokú: (mélyre terjedő égés)	1-2%	0%
	3-5%	20%
	6-15%	40%
	16-25%	60%
	26%-tól	100%
IV. fokú: (roncsoló égés)	Az égészkárosodás mértékének megállapítása a szervekre, végtagokra kiterjedő károsodás alapján, a jelen szerződési feltételekben a szervek, végtagok elvesztésére, bénulására, illetőleg funkciókiesésére megállapított égészkárosodási mértékeknek megfelelően történik.	

Egy szerv részbeni csonkolásánál a térítés mértéke az egyes testrészek elvesztésére vonatkozó, e pontban szereplő térítési százalékok megfelelő hányada.

93. A biztosító a biztosított egy biztosítási eseményből eredő, többféle fokozatú és kiterjedésű égési sérülése esetén, a maradandó égészkárosodás mértékét a különböző fokozatú égésekre külön-külön megállapított égészkárosodási százalékok összeadásával állapítja meg.

94. A baleset-biztosítás alapján kifizetett összeg független a társadalombiztosítási szervek megállapításaitól és szolgáltatásaitól.

95. Egy biztosítási eseménnyel kapcsolatban, egy biztosítottal vonatkozóan a baleseti eredetű maradandó égészkárosodás térítése a 100%-os égészkárosodás esetén járó biztosítási összeget nem haladhatja meg.

**A baleset előtt már maradandóan károsodott, nem ép szervekre és testrészekre a biztosító kockázatviselése nem terjed ki.**

96. A biztosító a biztosítási összeget maradandó égészkárosodás esetén a biztosított, a biztosított halála esetén a kedvezményezett részére fizeti ki.

### Biztosítási esemény bejelentése

97. A biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó szabályokat az általános rendelkezések 20-30. pontjai tartalmazzák.

### Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

98. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani az általános rendelkezésben meghatározott iratokon felül az alábbi dokumentumokat:

- az illetékes hatóság által felvett jegyzőkönyvet vagy egyéb hitelt érdemlő igazolást a baleset és a sérülés megtörténtéről, körülményeiről;
- a külföldi orvosi diagnózist tartalmazó dokumentumokat;
- a baleseti maradandó égészkárosodást igazoló orvosi dokumentumokat;
- a biztosított halála esetén a halotti anyakönyvi kivonat másolatát, a halál okát igazoló orvosi vagy hatósági bizonyítvány másolatát, a kedvezményezett személyét hitelt érdemlően igazoló okiratot (jogerős öröklési bizonyítványt vagy jogerős hagyatékátadó végzést);
- a hatósági eljárásról szóló határozatot, ha a balesettel kapcsolatban hatósági eljárás indult.

A fenti dokumentumok a kárigény bizonyításához és elbírálásához, valamint a biztosítási esemény, a jogszabály és a szolgáltatás összegének megállapításához szükségesek.

## IV. A POGGYÁSZBIZTOSÍTÁS FELTÉTELEI

Poggyászbiztosítást a Standard és Optimum biztosítási csomag is tartalmaz.

### Fogalmak

99. A poggyászbiztosítás feltételeiben az Általános rendelkezésekben meghatározott fogalmak mellett az alábbi fogalmak alkalmazandók.

**Biztosított vagyontárgy:** a biztosított tulajdonában álló Magyarországról külföldre vitt, 150 000 Ft értéket nem meghaladó vagyontárgyak (kizárások figyelembevételével).

**Csomag:** bőrönd vagy bármely táská, amelyben a biztosított az útipoggyászát vagy annak egy részét szállítja.

**Elemi csapás:** a földrengés, az árvíz, a hurrikán, a tűz, valamint a villámcsapás emberi beavatkozás nélküli pusztítása.

**Lezárt helyiség:** a tér azon elkülönített része, amelyet határolószervezetei a helyiségbe való belépésre jogosulatlan személyekkel szemben a behatolástól megóvnak, és amely nyílászáróinak zárt állapota megakadályozza az erőszak nélküli jogtalan behatolást. Melléképületek, önálló tárolóhelyiségek, előterek csak akkor minősülnek lezárt helyiségnek, ha az előzőekben meghatározott feltételeknek megfelelnek és azok határolószervezetei a betekintés ellen is védenek. **Nem minősül lezárt helyiségnek a sátor.**

**Útipoggyász:** a biztosított vagyontárgyak és úti okmányok összessége, melyeket a biztosított Magyarországról külföldre visz.

**Úti okmány:** a biztosított útlevele, személyi igazolványa, jogosítványa, a tulajdonában vagy hozzátartozójának a tulajdonában álló gépjármű forgalmi engedélye.

**Lezárt gépjármű:** lezártnak minősül a gépjármű, ha a gépjármű szilárd burkolatú nyílászárói zárt állapotban vannak, ezáltal megakadályozzák a gépjárműbe erőszak nélkül történő jogtalan behatolást, továbbá, ha a záruk rendeltetésszerűen használhatóak és műszaki állapotuk nem teszi lehetővé a roncsolás nélküli idegen kulccsal vagy alkalmi eszközzel való működtetésüket.

**Lopás:** a lezárt helyiségből vagy lezárt gépjármű csomagtartójából (ideértve a tetőcsomagtartót is) vagy belső terében kiképzett, fedéllel lezárt tároló rekeszből erőszakos behatolással való eltulajdonítás, melynek során az erőszakos behatolás és idegenkezűség egyértelműen megállapítható, és amelyet az illetékes rendőrhatalóság dokumentált.

**Beláthatóság ellen védett csomagtér:** a gépjármű lezárt csomagtartója, lezárt és szilárd burkolattal rendelkező tetőcsomagtartója, illetve a belső terében kiképzett, fedéllel rendelkező tároló rekeszei.

Az egyterű (három-, illetve ötajtós) gépjárművek esetében beláthatóság ellen védett csomagtérnek a lezárt gépjármű gyárilag beszerelt vagy igazoltan utólag beépített csomagtér rolóval vagy kalaptartóval felszerelt csomagtartója, lezárt és szilárd burkolattal rendelkező tetőcsomagtartója, illetve a belső terében kiképzett, fedéllel rendelkező tároló rekeszei minősülnek.

**Nem minősül beláthatóság ellen védettnek a sötétített ablaküveggel védett csomagtér.**

**Rablás:** a biztosított vagyontárgy jogtalan eltulajdonítása, mely során a biztosított ellen erőszakot vagy fenyegetést alkalmaznak, melyet az illetékes rendőrhatalóság dokumentált, ideértve különösen azt az esetet is, amikor a biztosított vagyontárgyat a biztosítottól erőszakkal veszik el. Rablásnak minősül az az eset is, ha a tetten ért tolvaj a biztosított vagyontárgy megtartása végett erőszakot vagy fenyegetést alkalmaz, és az esetet az illetékes rendőrhatalóság dokumentálta.

### Biztosítási esemény

100. A poggyászbiztosítás kiterjed a biztosítottnak Magyarországról külföldre magával vitt, tulajdonát képező útipoggyászára.

101. **A poggyászbiztosítás az alábbi biztosítási eseményekre terjed ki a bankkártya típusától függetlenül, azzal, hogy a biztosító szolgáltatásának felső határa a 105. pontban meghatározott limitig terjed:**

- a) a biztosított vagyontárgy lezárt helyiségből történő ellopása.**
- b) a biztosított vagyontárgy lezárt gépjármű beláthatóság ellen védett csomagteréből történő ellopása,** ha a lopás helyi idő szerint 6 és 22 óra között történt.
- c) a biztosított vagyontárgy elrablása.**
- d) a biztosított vagyontárgy elemi csapásból eredő sérülése,** ha az elemi csapás ténye igazolt.
- e) személyi sérüléssel járó baleset esetén a balesettel összefüggésben a biztosított ruházatában – zsebtartalom kivételével – keletkezett és igazolt sérülés,** ha a biztosított a balesetet követően külföldön – a kockázatviselés ideje alatt – sürgősségi ellátásban részesült.
- f) a biztosított saját nevére légi, vasúti, közúti és vízi szállításra átadott csomag ki nem szolgáltatása,** feltéve, hogy a szállítótársaság a felelősségét elismeri, és a hatályos jogszabályok, illetve az szállítótársaság szabályzata szerinti kártérítési összeget megtérítette.

**A csomag hiányos kiszolgáltatása nem minősül biztosítási eseménynek.**

A poggyászbiztosítás kizárólag az Optimum biztosítási csomag esetén az alábbi biztosítási eseményre is kiterjed:

- a) a biztosított úti okmányának elrablása, ellopása, eltűnése.**

### Biztosított kárenyhítési kötelezettsége

102. A biztosított köteles a kárt tőle telhetően enyhíteni. **A biztosított kárenyhítési kötelezettsége, hogy – 101.**

a), b), c) pontokban meghatározott esetekben – a vagyontárgy(ak) ellopásával, elrablásával, eltulajdonításával kapcsolatos nyomozás hatékonyságának és eredményességének előmozdítása érdekében **a külföldi rendőrhatalóságnál személyesen feljelentést tegyen a káresemény tudomására jutását követő 24 órán belül.** A rendőrségi jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a biztosítási esemény leírását, időpontját, a károsult biztosított(ak) nevét, továbbá az eltulajdonított vagyontárgyakat tételesen felsorolva, azok értékének feltüntetésével.

103. **A poggyászbiztosítás esetén a biztosító mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha a biztosított a kárenyhítési kötelezettségének nem tett eleget.**

### Biztosító szolgáltatása

104. A biztosító a biztosítási eseménnyel érintett biztosított vagyontárgy vonatkozásában az alábbiak szerint nyújt szolgáltatást a 105. és 106. pontokban foglalt limitek szerint:

- A biztosított vagyontárgy ellopása, elrablása, ki nem szolgáltatása esetén a biztosító vállalja a vagyontárgy új állapotban való beszerzés értékének megtérítését.
- A biztosított vagyontárgy sérülése esetén, ha a vagyontárgy javítható a biztosító vállalja a javítás költségének megtérítését.
- A biztosított vagyontárgy sérülése esetén, ha a vagyontárgy a szerviz szakvéleménye alapján vagy jellegéből kifolyólag nem javítható vagy a javítás költsége meghaladná a vagyontárgy értékét, akkor a biztosító vállalja a vagyontárgy új állapotban való beszerzés értékének megtérítését.

105. A poggyászbiztosítás tekintetében a biztosító kártérítési kötelezettségének felső határa a biztosítási csomagtól függően (poggyászbiztosítási limit):

Standard	Optimum
150 000 Ft	150 000 Ft

A poggyászbiztosítási limiten belül a biztosító a biztosítási eseményben érintett valamennyi biztosított vagyontárgyát vonatkozásában 150 000 Ft összeghatárig vállalja a szolgáltatást. A biztosító szolgáltatásának feltétele a biztosítási eseménnyel érintett biztosított vagyontárgy(ak) azonosításához és értékének megállapításához szükséges dokumentum (pl. vásárlási bizonylat) benyújtása.

106. **A biztosító biztosítási eseménytől függően az alábbi limiteket alkalmazza:**

- Ha a biztosított vagyontárgyakat (ideértve a műszaki cikk(ek)et is) lezárt **gépjármű** beláthatóság ellen védett **csomagteréből** tulajdonították el, a biztosító legfeljebb **50 000 Ft** összeghatárig nyújt szolgáltatást.
- A **szállításra átvett csomag** ki nem szolgáltatása esetén a biztosító szolgáltatásából a szállítótársaság által megtérített összeg levonásra kerül. Ha a szállítótársaság térítése eléri a poggyászbiztosítási limitet, a biztosító nem nyújt szolgáltatást.
- Ha a biztosítottól külföldi utazása során **úti okmányát** ellopják, elrabolják, illetve úti okmánya eltűnik, a biztosító

Optimum biztosítási csomag esetén az iratok újra beszerzésének, illetve a hazautazáshoz szükséges igazolás kiállításának költségeit 10 000 Ft összeghatárig téríti meg.

### Kizárások

107. **A poggyászbiztosítás nem terjed ki a biztosított vagyontárgyak vonatkozásában az alábbi eseményekre:**

- őrizetlenül hagyás miatt bekövetkező eltulajdonítás, sérülés;
- elvesztés, elhagyás vagy otthagytás miatt bekövetkező eltulajdonítás, elejtés miatt bekövetkező sérülés;
- gépjármű utasteréből történő lopás (kivéve a lezárt gépjármű belső terében kiképzett, fedéllel rendelkező tároló rekeszeit);
- lakókocsi, lakóautó, mikrobusz vagy egyéb haszongépjármű utas- vagy csomagteréből történő eltulajdonítás;
- légi, vasúti, közúti és vízi szállításra átvett hiányos kiszolgáltatása.

108. **Nem minősülnek biztosított vagyontárgynak a következők:**

- az ékszerek, nemesfém felhasználásával készült vagyontárgyak, művészeti tárgyak, gyűjtemények, nemes szőrmék, bélyegek, a fegyverek és lőszer;
- kulcsok, ideértve a mechanikus és az elektronikus elven működő kulcsokat és távirányítókat is;
- élelmiszerek, dohány- és italárúk, növényi magvak;
- a készpénz, a készpénzkímélő fizetőeszközök (a csekk, ideértve a kitöltetlen csekket is, a bankkártya, hitelkártya, csekk-kártya, váltó, utalvány, takarékbetétkönyv), az értékpapír, az utalványok, bérletek (pl. sibirlet), a menetjegy, egyéb okmányok;
- a közúti járművek (ideértve különösen a kerékpárt), a vízi járművek, és a légi járművek, továbbá ezen járművek tartozékai;
- a biztosítási tartam ideje alatt külföldön vásárolt vagyontárgyak;
- a munkavégzés céljára szolgáló eszközök és vagyontárgyak (ideértve különösen a munkáltató tulajdonában álló mobiltelefon és hordozható számítógépet, melyet a biztosított használ);
- 150 000 Ft értéket meghaladó vagyontárgyak, továbbá azok alkatrészei értéküktől függetlenül.

### Biztosítási esemény bejelentése

109. A biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó szabályokat az általános rendelkezések tartalmazzák.

### Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

110. A szolgáltatás igénybevételéhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani az általános rendelkezésekben meghatározott iratokon felül a biztosítási eseménytől függően az alábbi dokumentumokat:

- Lopás, rablás esetén:**
  - eredeti (rendőr)hatósági jegyzőkönyv** (kivéve az úti okmány ellopása, elrablása, illetve eltűnése esetén), mely tartalmazza a biztosítási esemény tényét, időpontját, a károsult biztosítottak nevét, a káresemény körülményeinek részletes leírását, továbbá az eltulajdonított vagyontárgyakat és azok értékét;

- **eredeti vásárlási bizonylat(ok)** a biztosítási eseményben érintett vagyontárgy(ak) azonosításához;
- **gépjármű bérléséről kapott igazolás** bérelt gépjárműből történő lopás esetén;
- **bérelt gépjármű leadásakor kapott igazolás**, mely igazolja a lezárt gépjárműből történő lopás (erősza- kos behatolás) tényét;
- **telefonszolgáltató igazolása** az érintett telefon- kártya letiltásáról mobiltelefon ellopása, elrablása, illetve eltulajdonítása esetén.

**b) Ruházat sérülése személyi sérülésből eredő baleset esetén:**

- **orvosi dokumentum**, mely igazolja a biztosított sürgősségi ellátását, személyi sérüléssel járó baleset esetén;
- **sérülés tényét igazoló dokumentum** (pl. sérülést követően készült fénykép vagy orvosi dokumuntum, ha a vagyontárgy sérülésére kitértek benne)
- **eredeti vásárlási bizonylat(ok)** a biztosítási eseményben érintett vagyontárgy(ak) azonosításához.

**c) Szállításra átvett csomag ki nem szolgáltatás esetén:**

- **eredeti jegyzőkönyv** a szállításra átadott csomag ki nem szolgáltatására vonatkozóan;
- **szállítótársaság igazolása**, melyben a károkozásra vonatkozóan felelősségét elismerte;
- **szállítótársaság kártérítésére vonatkozó igazolása**, mely igazolja, hogy a kártérítési összeg a biztosított részére megfizetésre került, illetve azt, hogy a szállítótársaság nem nyújt térítést;
- **eredeti vásárlási bizonylat(ok)** a biztosítási eseményben érintett vagyontárgy(ak) azonosításához.

**d) Úti okmány ellopása, elrablása, eltűnése esetén:**

- úti okmány helyettesítésére külföldön kiadott igazolás;
- úti okmány pótlására vonatkozó dokumentum.

A fenti dokumentumok a kárigény bizonyításához és elbírálásához, valamint a biztosítási esemény, a jogosultság és a szolgáltatás összegének megállapításához szükségesek. A szükséges dokumentumok beszerzése minden esetben a biztosított kötelezettsége.

## V. A JOGVÉDELMI BIZTOSÍTÁS FELTÉTELEI

Jogvédelmi biztosítást a Standard és Optimum biztosítási csomag is tartalmaz.

### Biztosítási esemény

111. Jogvédelmi biztosítás esetében biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosítottal szemben a biztosítás hatálya alatt, külföldi utazása során gépjárművezetés közben a közlekedésben tanúsított magatartása miatt szabálysértés (kihágás) vagy gondatlan bűncselekmény elkövetése miatt külföldön büntetőeljárás indul, és a meglátogatott ország büntető jogszabályai az óvadékat előírják, feltéve, hogy az eljárás alapjául szolgáló cselekmény elkövetése és az eljárás megindulása a biztosító kockázatviselésének ideje alatt történt.

### Biztosító szolgáltatása

112. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító megtéríti a meglátogatott ország jogszabályai alapján előírt **óvadék összegét**, illetve a biztosított védelmét ellátó külföldi ügyvéd és az **ügyvéd** által megbízott **szakértő** számlával igazolt munkadíját is a szokásos helyi és általában elfogadott ügyvédi és szakértői díjszabás alapulvételével az alábbi összeghatárig:

	Standard	Optimum
Óvadék összege	6500 euró	6500 euró
Ügyvéd és szakértő munkadíja	3250 euró	3250 euró

113. A jogvédelmi biztosítás alapján a biztosító **kártérítési kötelezettségének felső határa** az összes költség – ideértve az óvadék és ügyvédi és szakértő munkadíj összegét – együttes összege tekintetében **6500 euró**.

### Kizárások

**114. A jogvédelmi biztosítás nem terjed ki arra a személyre,**

- aki a tulajdonos engedélye nélkül vezetett gépjárművet;
- aki ittasan vagy kábító-, illetve bódítószerek hatása alatt vezetett gépjárművet;
- aki ellen szándékos szabálysértés, bűncselekmény, cserbenhagyás, segítségnyújtás elmulasztása miatt indítanak szabálysértési vagy büntetőeljárást;
- akinek terhére pénzbüntetést, bírságot állapítottak meg;
- akinek van olyan érvényes jogvédelmi biztosítása, amely az adott káreseményre fedezetet nyújt.

### Biztosítási esemény bejelentése

115. A biztosítási esemény bejelentésére vonatkozó szabályokat az általános rendelkezések tartalmazzák.

### Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

116. A szolgáltatás igénybeviteléhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani az általános rendelkezésekben meghatározott iratokon felül az alábbi dokumentumokat:

- a külföldi hatósági eljárás dokumentumait,
- a külföldön felmerült költségek eredeti számláit,
- minden olyan egyéb dokumentumot, amely a biztosítási szolgáltatás iránti igény jogszerűségének és összegének igazolásához szükséges.

A fenti dokumentumok a szolgáltatás iránti igény bizonyításához és elbírálásához, a biztosítási esemény, a jogosultság és a szolgáltatás összegének megállapításához szükségesek.

## VI. AZ UTAZÁSI SEGÍTSÉGNYÚJTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK FELTÉTELEI

Utazási segítségnyújtási szolgáltatásokat kizárólag az Optimum biztosítási csomag tartalmaz.

### Külföldi tartózkodás meghosszabbítása

#### Biztosítási esemény

117. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított kockázatviselés tartamán belül bekövetkező betegségéből, balesetéből eredő **kórházi ellátása miatt** külföldi tartózkodását meg kell hosszabbítani, mert az orvosilag indokolt, és a hazautazás, illetve a hazaszállítás csak később, a hazautazás tervezett időpontját követően oldható meg.

#### Biztosító szolgáltatása

118. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító Optimum csomag alapján indokolt mértékben megtéríti a biztosított és egy vele együtt Magyarországról külföldre utazó személy részére a **szállodai elhelyezés költségét** legfeljebb 5 napra az alábbi összeghatárig:

	Optimum
Éjszakánként	100 euró
Maximum térítés	500 euró

### Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

119. A szolgáltatás igénybevételéhez a következő dokumentumokat kell a biztosítóhoz benyújtani a betegségbiztosítás feltételeiben meghatározott dokumentumokon felül:

- eredeti számla a hazautazás többletköltségéről;
- eredeti szállodai elhelyezésre vonatkozó dokumentum (például foglalás visszaigazolása vagy számla), mely tartalmazza a szállodai elhelyezés minőségére vonatkozó információkat.

### Segítségnyújtás járatkésés esetén

#### Biztosítási esemény

120. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított **légi járata legalább 4 órát késik**, melyet a légitársaság írásban igazol.

#### Biztosító szolgáltatása

121. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító Optimum biztosítási csomag alapján megtéríti a biztosított részére a járatkésés miatt külföldön felmerült indokolt költségeket, így az **étel, ital költségét** az alábbi összeghatárig:

	Optimum
Óránként	15 euró
Maximum térítés	200 euró

122. A biztosító szolgáltatása kizárólag a légitársaság által meg nem térített költségekre terjed ki.

### Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

123. A szolgáltatás igénybevételéhez a következő dokumentumokat kell a biztosítóhoz benyújtani az általános rendelkezésekben meghatározott dokumentumokon felül:

- a légitársaság által kiállított igazolás a járatkésésről,
- a vásárlások eredeti számlái,
- a légitársaság térítéséről vagy a térítés elutasításáról szóló igazolás.

### Segítségnyújtás poggyászkésedelem esetén

#### Biztosítási esemény

124. Biztosítási eseménynek minősül, ha a biztosított saját nevére feladott poggyászt **külföldre történő utazása során a légitársaság legalább 4 óra késedelemmel szolgáltatja ki**, és a poggyász hiányát a megérkezést követően a légitársaság képviselőjének bejelentik, melyet a légitársaság jegyzőkönyv kiállításával igazol.

A biztosított köteles a poggyász késedelmes érkezését, illetve eltűnését a légitársaságnak haladéktalanul bejelenteni, továbbá a poggyász késedelmes kiadásáról, illetve elvesztéséről szóló igazolást beszerezni.

#### Biztosító szolgáltatása

125. Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító Optimum csomag alapján megtéríti a biztosított részére a késedelem miatt szükséges **ruhanemű és tisztálkodószerek** költségét az alábbi összeghatárig:

	Optimum
4-8 órás késedelem esetén	150 euró
8-12 órás késedelem esetén	450 euró
12 óránál hosszabb késedelem esetén	650 euró

126. A biztosító kizárólag azon biztosított részére nyújt szolgáltatást, aki nevére a poggyász feladásra került.

**A biztosító egy fő biztosított vonatkozásában a feladott csomagok számától függetlenül legfeljebb a fenti szolgáltatást nyújtja.**

A biztosító a légi járat érkezési időpontja és a poggyász tényleges átvétele között vásárolt ruhanemű és tisztálkodószerek költségére terjed ki.

Ha a biztosított poggyászt a repülővel való kiutazása során elvesztik, a poggyászkésedelem miatt a biztosító vagy légitársaság által kifizetett összeg levonásra kerül a poggyász ki nem szolgáltatásából eredő károk esetén kifizetendő szolgáltatási összegből.

127. A biztosító szolgáltatása a légitársaság által meg nem térített költségekre terjed ki.

## Kizárások

128. **A biztosító szolgáltatása nem terjed ki arra az esetre, ha a biztosított poggyászt a Magyarországra történő visszautazása során, Magyarországon szolgáltatják ki késsedelemmel.**

### Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges dokumentumok

129. A szolgáltatás igénybevételéhez a következő dokumentumokat kell a biztosítóhoz benyújtani az általános rendelkezésekben meghatározott dokumentumokon felül:

- a poggyász feladásakor kapott poggyászfeladási vény (nem szükséges, ha a számát a késsedelemről kiállított jegyzőkönyv tartalmazza);
- a légitársaság által kiállított jegyzőkönyv a késsedelemről, mely tartalmazza a poggyász tulajdonosának nevét és a késsedelem tényét és időpontját;
- légitársaság igazolása a poggyász átadásáról, mely tartalmazza a poggyász átvételének időpontját,

- melyből a késsedelem időtartama meghatározható;
- a sürgősségi vásárlások eredeti számlái,
- a légitársaság térítéséről vagy a térítés elutasításáról szóló igazolás.

## TOVÁBBI INFORMÁCIÓK

További információk Telefonos ügyfélszolgálatunktól a +36 (1/20/30/70) 421-1-421-es számokon kaphatók, valamint az [allianz.hu](http://allianz.hu) címen érhető el.

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

2019. június 14.

Allianz Hungária Zrt.  
1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.



# SZOLGÁLTATÁSI TÁBLÁZAT

A szolgáltatások szempontjából a bankkártya típusa és a szerződési feltételek rendelkezései az irányadók.

Biztosítási csomag	Standard	Optimum
Bankkártya típusa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MasterCard Standard bankkártya (dombornyomott és vésett)</li> <li>- MasterCard Business bankkártya (dombornyomott és vésett)</li> <li>- Visa Classic bankkártya (dombornyomott és vésett)</li> <li>- Visa Business bankkártya (vésett)</li> <li>- Extra Hitelkártya (MasterCard Standard dombornyomott hitelkártya)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MasterCard Gold bankkártya (dombornyomott)</li> <li>- MasterCard Business Gold bankkártya (dombornyomott)</li> <li>- Visa Gold bankkártya (dombornyomott)</li> <li>- Visa Business bankkártya (dombornyomott)</li> <li>- Autós Hitelkártya (MasterCard Standard dombornyomott hitelkártya)</li> </ul>
Területi hatály	70. életévig a világ bármely országa (kivéve a külügyekért felelős minisztérium által utazásra nem ajánlott térségek)	
	70. életév felett földrajzilag Európához tartozó területek	
Kockázatviselés ideje kiutazásonként	30 nap	30 nap
<b>SZOLGÁLTATÁSOK</b>		
<b>Egészségügyi segítségnyújtás és betegségbiztosítás</b>		
Sürgősségi ellátás és mentés baleset vagy betegség miatt	30 000 euró	54 000 euró
Sürgősségi fogászati ellátás	150 euró	150 euró
Beteg hazaszállítása Magyarországra	limit nélkül	Limit nélkül
Földi maradványok hazaszállítása	Limit nélkül	Limit nélkül
Egyéb indokolt költségek	350 euró	350 euró
<b>Baleset-biztosítás</b>		
Baleseti eredetű halál	1 000 000 Ft	2 000 000 Ft
Baleseti eredetű maradandó egészségkárosodás (100%)	1 000 000 Ft	2 000 000 Ft
Baleseti eredetű részleges egészségkárosodás	Egészségkárosodás mértéke szerinti összeg	Egészségkárosodás mértéke szerinti összeg
<b>Poggyászbiztosítás</b>		
Útipoggyász ellopása, elrablása, balesetből eredő sérülése	150 000 Ft	150 000 Ft
Gépjármű csomagteréből történő lopás	50 000 Ft	50 000 Ft
Úti okmány pótlása	nincs	10 000 Ft
<b>Jogvédelmi biztosítás</b>		
Óvadék	6 500 euró	6 500 euró
Ügyvédi költség	3 250 euró	3 250 euró
Jogvédelmi költségek összlimitje	6 500 euró	6 500 euró
<b>Utazási segítségnyújtási szolgáltatások</b>		
Külföldi tartózkodás meghosszabbítása	nincs	500 euró (100 euró/éj)
Légi járat késése	nincs	200 euró (15 euró/óra)
Poggyászkésés légi utazáskor	4-8 órás	150 euró
	8-12 órás	450 euró
	12 órán túl	650 euró