

# Allianz Hungária vízijármű-biztosítás

Ügyfél-tájékoztató

**Allianz** 

# Tisztelt Partnerünk!

Az Allianz Hungária vízijármű-biztosítás összetett szolgáltatást nyújt azoknak, akiknek kedvenc időtöltése a vitorlázás, vagy sportolás, hobbi, esetleg vállalkozás céljából tartanak vízi járművet. Szolgáltatásaink közül Ön is kiválaszthatja a biztosítandó vagyonértéknek és az anyagi helyzetének legjobban megfelelő biztosítási formát.

Tájékoztatónknak célja, hogy kiemeljük új biztosításunk legfontosabb jellemzőit, valamint az, hogy közérthetőbbé tegyük a biztosítási feltételek gyakran bonyolultnak tűnő megfogalmazásait.

## Miért érdemes a biztosítást megkötnie?

A vízijármű-casco biztosítás alapján megtérülnek a vízi járművében keletkezett károk, a felelősségbiztosítás alapján pedig mindazon károk, amelyeket a vízi járműve üzemeltetése során másnak okoz.

Külön díj ellenében lehetőség van kiegészítő lopás-, betöréslopás- és rablásbiztosítási, továbbá baleset-biztosítási, valamint szállítási, verseny-, versenyfelelősségi és bérbeadási záradékok megkötésére.

## A szerződés tartama, a biztosítási időszak

Az Allianz Hungária vízijármű-biztosítás határozatlan vagy határozott időtartamra jön létre. A határozott tartam egy évnél rövidebb is lehet.

A határozatlan és az egy évnél hosszabb határozott időtartamra létrejött szerződések biztosítási időszaka egy év, amely megegyezik a naptári évvel, kivéve, ha a biztosítási szerződés nem január 1-jei kezdettel jön létre. Ebben az esetben az első biztosítási időszak töredék év, amely a szerződés létrejöttének időpontjától az azt követő naptári év első napjáig tart.

A biztosítási évforduló minden naptári év első napja (január 1.).

## A szerződés létrejötte, hatálybalépése, a kockázatviselés kezdete

A biztosítási szerződés – a szerződő írásbeli ajánlatára – a felek írásbeli megállapodásával jön létre. A szerződés – az ajánlatnak a biztosító képviselője (meg-

bízottja) részére történő átadásától számított 15. nap letelével, az átadás időpontjára visszamenő hatállyal – akkor is létrejön, ha a biztosító a 15 napos határidőn belül nem nyilatkozik az ajánlatra. Nem jön létre a szerződés, ha az ajánlatot a biztosító az annak átadásától számított 15 napon belül visszautasítja. Ilyen esetben a biztosító az ajánlattételkor esetlegesen befizetett díjat az ajánlat elutasításától – illetve ha a díj később érkezett be, a beérkezésétől – számított 15 napon belül az ajánlattevő részére visszautalja.

A biztosító kockázatviselése – ellenkező megállapodás hiányában – az azt követő nap 0 órakor veszi kezdetét, amikor a szerződő a biztosítás egyszeri teljes vagy első díját a biztosító számlájára vagy pénztárába befizette, illetve a biztosító képviselőjének vagy a biztosító által a díj átvételére felhatalmazott biztosítási alkusznak elismervény ellenében átadta, feltéve, hogy a biztosítási szerződés létrejött. A felek a kockázatviselés kezdő időpontját illetően ettől eltérően is megállapodhatnak.

Ha a biztosító és a szerződő az első díj halasztott fizetésében állapodnak meg, a kockázatviselés kezdete a megállapodást követő nap.

A biztosító az ajánlattevő által befizetett összeget a biztosítási szerződés létrejöttéig letétként kezeli, és csak a szerződés létrejöttét követően tekinti a biztosítás első díjának vagy díjrészletének.

## Területi hatály

Az Allianz Hungária vízijármű-biztosítás alapján a biztosító a Magyar Köztársaság területén okozott és bekövetkezett károkat téríti meg.

## A biztosítási díj

A biztosítót a kockázatviselés kezdetétől, annak teljes tartamára megilleti a díj.

Az egy évnél rövidebb, határozott tartamú szerződés esetén a biztosító a szerződés díját – annak teljes tartamára – egy összegben állapítja meg.

Az egyszeri díj a szerződés megkötésekor azonnal esedékes.

Az egy évnél hosszabb, határozott tartamú, illetve a határozatlan tartamú szerződés esetén a biztosító a biztosítási díjat az egyéves biztosítási időszakra állapítja meg.

Ha a kockázatviselés kezdete nem a naptári év első napja, a biztosító az első díjat a kockázatkezdet napja és az azt követő naptári év első napja közötti tört időszakra állapítja meg (tört díj).

A biztosítás első díja a szerződés létrejöttkor, a folytatólagos díj pedig annak a biztosítási időszaknak az első napján esedékes, amelyre a díj vonatkozik.

A felek az első díj halasztott fizetésében is megállapodhatnak. A halasztott első díj a megállapodás szerint esedékes.

A szerződő az alap- és kiegészítő biztosításokra egységesen az évestől eltérő – negyedéves vagy féléves – díjfizetést is választhat (díjfizetési gyakoriság).

Tapasztalataink szerint ügyfeleink számára a legkényelmesebb és ezért a leggyakrabban igényelt díjfizetési mód a **banki lehívás**. Ebben az esetben a fizetendő díjból **engedményt** adunk, aminek mértéke 5%.

Természetesen átutalási postautalvány (csekk) felhasználásával is rendezheti díjfizetését.

További díjengedményt adunk a választott díjfizetési gyakoriságtól függően; ennek mértéke éves díjfizetéssel **10%**, féléves díjfizetés esetén pedig **5%**.

## A biztosítási összeg

A **casco biztosításban** a szerződő határozza meg a vagyontárgyak biztosítási összegét, amely megegyezik a vagyontárgy tényleges (valóságos) értékével.

A biztosítási összeg a biztosító szolgáltatásának felső határa, és egyben a biztosítási díj megállapításának az alapja. A biztosítási összeg a biztosított vízi járműnek a szerződő által az adatlapon (az ajánlat 1. számú melléklete) vagyoncsoportonként (I. vízi jármű, II. tartozékok, III. beépített berendezési és felszerelési tárgyak) meghatározott értéke és a biztosított költségek összege.

A szerződő a biztosítási összeg módosítását a biztosítóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával bármikor kezdeményezheti. Az ilyen nyilatkozat szerződésmódosításnak minősül.

Ha a biztosítási összeg alacsonyabb, mint a biztosított vagyontárgy káridőponti avult állapotának megfelelő helyreállítás vagy pótlás költsége, akkor a biztosító a kárt olyan arányban téríti meg, ahogy a biztosítási összeg aránylik a biztosított vagyontárgy avult értékéhez. A biztosító az alulbiztosítás tényét a vízi jármű tartozékaiban, valamint berendezési és felszerelési tárgyaiban külön-külön vizsgálja.

A **felelősségbiztosítás** alapján a biztosító a károkat a kockázatviselés időtartama alatt a szerződő által választott

biztosítási összegig téríti meg. Több, azonos okból bekövetkezett, időben összefüggő káresemény egy biztosítási eseménynek minősül. A biztosító a biztosítás időtartama alatt, a biztosítási összeghatárokon belül nyújt fedezetet a károk érvényesítése során felmerülő költségekre. Ha több károsult együttes kára meghaladja a kártérítési limitösszeget, akkor a biztosító arányosan térít.

A **kiegészítő baleset-biztosítás** induló biztosítási összege 100 000 Ft, melyet a szerződő – választása szerint 500 000 forint összeghatárig – többszörözhet.

## A biztosított vagyontárgyak

Biztosított vagyontárgynak minősül a biztosított tulajdonát képező vagy az általa bérelt, belföldön nyilvántartásba vett, továbbá a Magyar Köztársaság területén üzemeltetett

- kishajó (vitorlás, lajstromköteles motorcsónak, személyszállító hajó, teherszállító hajó), úszó munkagép (I. vagyoncsoport) és ezek
- tartozékai, pl. vitorlázat, kötélzet, motor (II. vagyoncsoport), valamint
- beépített berendezési és felszerelési tárgyai (III. vagyoncsoport).

Nem biztosított vagyontárgy: az üzemanyag, a takaróponyva, a takaróeszköz, a sólyabak és a hordozókocsi, valamint a számítógépes adathordozón tárolt adatállomány.

## A biztosítási esemény

A biztosító kockázatviselése azokra a biztosítási eseményekre terjed ki, amelyeket az Allianz Hungária vízi jármű-biztosítás különös feltételei meghatároznak, és amelyek bekövetkezése esetére a biztosító helytállási kötelezettséget vállal.

A biztosított az alábbi események bekövetkezésekor tartathat igényt szolgáltatásunkra:

- **Casco biztosítás alapján** biztosítási esemény akkor következik be, ha a biztosított járművet tűz és elemi kár (vihár, villámcsapás stb.) vagy egyéb töréskár éri.
- **Felelősségbiztosítás alapján** a biztosító megtéríti azokat a Magyar Köztársaság területén másoknak okozott károkat – a biztosított által választott és a szerződésben meghatározott biztosítási összegig –, amelyekért a biztosított mint a vízi jármű üzemben tartója a magyar polgári jog szerint kártérítési felelősséggel tartozik. Az Allianz Hungária vízijármű-biztosítás alapján üzemben tartónak minősül a vízi jármű tulajdonosa, vagy aki a vízi jármű üzemben tartására szerződés alapján vagy más jogcímen jogosult (bérlő, használó stb.).

## Kiegészítő biztosítások

### Kiegészítő lopás-, betöréssellopás- és rablásbiztosítás

A casco biztosításhoz külön díj ellenében köthető kiegészítő lopás-, betöréssellopás- és rablásbiztosítás is.

- **Lopás** biztosítási eseménynek minősül, ha a tettes a szabályszerűen kikötött (lehorgonyzott), lezárt, valamint a téli tárolás ideje alatt a bekerített és őrzött, saját tulajdonú vagy bérelt tárolóhelyről a biztosított vízi járművet eltulajdonítja.
- **Betöréssellopás** biztosítási esemény az, ha a tettes a kikötőben szabályszerűen kikötött, lehorgonyzott vízi jármű biztonsági zárral lezárt kajütjébe, illetve az üzemén kívül helyezett (pl. téli tárolásra) biztosított vízi jármű tárolására szolgáló lezárt helyiségbe dolog elleni erőszakkal, vagy nem az adott zár rendeltetészerű felnyitására készült eszközzel, vagy a helyiség rablás útján megszerzett saját kulcsának a felhasználásával behatolva tulajdonítja el a biztosított vagyontárgyat.  
Biztosítási esemény a betöréssellopással vagy annak kísérletével a biztosított vagyontárgyakban okozott rongálás is.
- **Rablás** biztosítási esemény az, ha a tettes a biztosított vagyontárgyakat úgy szerzi meg, hogy a biztosított személlyel szemben erőszakot, avagy az élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz. Rablásnak minősül az az eset is, ha a tetten ért tolvaj az eltulajdonított vagyontárgy megtartása végett erőszakot, avagy élet vagy testi épség elleni közvetlen fenyegetést alkalmaz.

### Kiegészítő baleset-biztosítás

A casco biztosításhoz köthető kiegészítő baleset-biztosítás alapján biztosítási eseménynek minősül a vízi jármű üzemeltetése közben, a biztosított akaratán kívül hirtelen fellépő olyan külső behatás (baleset), melynek következtében a biztosított

- a) a balesettől számított egy éven belül meghal,
- b) a balesetből eredően maradandó 10%-os vagy azt meghaladó egészségkárosodást szenved,
- c) a balesetből eredően múlékony munkaképtelenséggel járó sérülést szenved (csonttörés, csontrepedés vagy olyan sérülés, amely 10%-on aluli maradandó egészségkárosodást okoz, illetve legalább 28 nap munka- vagy keresőképtelenséggel jár).

### Záradékok

A biztosító a vízijármű-casco biztosításhoz és a kiegészítő baleset-biztosításhoz kötött **versenybiztosítási záradék** alapján, külön díj ellenében megtéríti a versenyzés és az arra való felkészülés (edzés) során a casco biztosítási ese-

mények következményeként a biztosított vagyontárgyakban keletkezett károkat, valamint baleset-biztosítási esemény bekövetkezése esetén a baleset-biztosítási összeget.

A biztosító az Allianz Hungária vízijármű-felelősségbiztosításhoz kötött **versenyfelelősség-biztosítási záradék** alapján, külön díj ellenében megtéríti a versenyzés és az arra való felkészülés (edzés) során az alpbiztosításban meghatározott biztosítási események által a Magyar Köztársaság területén okozott és bekövetkezett károkat.

A biztosító az Allianz Hungária vízijármű-casco biztosítási szerződéshez kötött **szállítási záradék** alapján, külön díj ellenében megtéríti azokat a károkat, amelyek a vízi jármű szállítása közben keletkeztek.

A biztosító az Allianz Hungária vízijármű-casco biztosítási szerződéshez kötött **bérbeadási záradék** alapján, külön díj ellenében megtéríti mindazokat a károkat, amelyek a biztosított által harmadik személy részére bérbe adott vízi járműben keletkeztek.

### A kizárások

A biztosító kockázatviselése azokra a biztosítási eseményekre terjed ki, melyeket a feltételek meghatároznak, és amelyek bekövetkezésének esetére a biztosító fizetési kötelezettséget vállal.

A biztosító nem téríti meg:

- a nukleáris eseményekkel és radioaktív szennyezéssel összefüggő,
- a polgárháborúval, katonai gyakorlattal, terrorcselekménnyel, felkeléssel, lázadással, zavargással, tüntetéssel, sztrájkjal, tömegmegmozdulással, háborúval és harci cselekményekkel kapcsolatos,
- a biztosított vízi járműnek tűz- és robbanásveszélyes keresőfoglalkozás céljára történt hasznosítása során keletkezett,
- a vízi járművel végzett gazdasági tevékenység szüneteltetéséből, meghiúsulásából származó gazdasági hátrányként, üzemszüneti kárként jelentkező (pl. túlóra, elmaradt haszon, állásidőre kifizetett bér vagy egyéb veszteség), a kedvezmények elvesztéséből, késelemből vagy piacvesztésből adódó károkat.

A casco biztosítási feltételek alapján nem téríti meg:

- a versenyek, illetve az arra való felkészülés (edzés) során,
- a vízi jármű bérbeadása alatt,
- a vízi jármű vontatása vagy szállítása során keletkezett kárt, valamint
- a biztosított vagyontárgyak elvesztéséből, ellopásából, a horgony elvesztéséből keletkezett kárt, továbbá a kötelzet összesodródása és elszakadása formájában

bekövetkezett károkat, ha ezek a károk nincsenek okozati összefüggésben egyéb – a kiegészítő feltételekben rögzített kártérítés alá eső – cascoárral,

- a vízi jármű elúszási kárait és a tartozékait képező tárgyak (pl. motor, mentőöv, evező) elsüllyedési, elúszási kárait, valamint az evezők töréskárait, ha ezek nincsenek okozati összefüggésben valamely – a jelen feltételekben rögzített – casco biztosítási eseménnyel.

**A biztosító nem téríti meg** azokat a károkat sem, amelyek

- a biztosított vagyontárgy rendszeres és/vagy rendeltetésszerű használatából eredő fokozatos elhasználódásból, kopásból; továbbá a beépített anyagok, alkatrészek hibájából; oxidációból, az alkotóanyagok természetéből, vízfagyásból, dörzsölődésből következtek be;
- a tervezési, kivitelezési, karbantartási hiányosságok, gombásodás, algásodás, penészedés miatt, a biztosítás megkötésekor már meglévő sérülésekkel és hiányosságokkal összefüggésben keletkeztek;
- a biztosított vagyontárgyak olyan károsodásából származnak, amelyek a további rendeltetésszerű használatot nem befolyásolják;
- a károsodott vagyontárgy újjáépítése, újrabeszerzése, helyreállítása során állami vagy egyéb támogatásként vagy visszatérítésként a biztosított, illetve a lízingbeadó vagy bérbeadó tulajdonos által igényelhetők, illetve visszaiányelhetők;
- a fokozatosan kialakuló deformálódás, hasadás, törés, repedés, réteges elválás, felhólyagosodás miatt, illetve szerkezeti csatlakozási hiba, tömítési hiba, kifakulás során keletkeztek;
- szerkezeti hiba, elektromos vagy mechanikai meghibásodás, törés, működési zavar, működésképtelenség során keletkeztek,
- a nem megfelelő vízállásnál való közlekedés miatt álltak elő (megfeneklés), valamint
- amelyek megtérülése a garancia és a szavatosság körébe tartozik.

**A felelősségbiztosítási feltételek alapján a biztosító nem téríti meg** azokat a károkat, melyek

- a károkozó vízi járműben keletkeztek;
- a károkozó jármű biztosítottainak, azok alkalmazottainak, megbízottainak vagy hozzátartozóinak egymással szembeni igényéből származó dologi vagy személysérüléses kárként, illetve elmaradt haszonként keletkeztek;
- sugárzó anyagok és termékek hatására, vagy az egészségügyi hatóságok részéről a sugárzás káros hatásainak megszüntetését célzó intézkedések folytán keletkeztek;
- üzemi balesetnek minősülnek, és a vízi jármű javítási vagy karbantartási munkái során keletkeztek;
- a vízi jármű üzemeltetésével egyéb vagyontárgyban okozott folyamatos állagromlásból, illetve állagromlásból adódtak;

- a jogszabályban meghatározott felelősségnél szigorúbb, szerződésben vagy egyoldalú nyilatkozatban vállalt helytállási kötelezettségeken alapulnak;
- a termék vagy szolgáltatás hibájából keletkeztek (termékfelelősségi kár),

illetve amelyeket

- szerződésszegéssel,
- a vízi járművön szállított személyek egymásnak,
- a tanulók és felsőoktatási hallgatók a gyakorlati képzés alatt, valamint
- a vízi járművön szállított személyek állatai okoztak.

Továbbá **nem téríti meg** a biztosító

- a biztosított által folyamatos környezetszennyezéssel (a levegő, a víz, a vízi növényzet és az állatvilág stb. szennyezésével, pusztításával) okozott,
- a nem baleseti eredetű,
- a vízi járműre fel- és lerakódás közben okozott,
- a verseny, illetve az arra való felkészülés közben (kivéve, ha van versenybiztosítási záradék) bekövetkezett károkat.

**Lopás-, betöréssellopás- és rablásbiztosítás** alapján a **biztosító nem téríti meg** a kizárólag a vízi jármű tartozékaiban, valamint a beépített berendezési és felszerelési tárgyainban keletkezett lopáskárokat.

A biztosító nem téríti meg a kárt, ha:

- a lopást a helyiség elveszett, ellopott vagy bárki által hozzáférhető helyen megtalált saját kulcsának segítségével követik el;
- a lezárt helyiségből behatolási nyom nélkül tűntek el a biztosított vagyontárgyak;
- a tárolóhelyiség vagy a kajüt, amelyből a biztosított vagyontárgyakat eltulajdonították, nem felel meg az alábbi minimális mechanikai feltételeknek:
- a falazat, földem, padozat legalább 2 rétegű anyagból készült;
- a nyitható nyílászárók biztonsági zárral záródnak;
- a nem nyitható nyílászárók min. 6 mm vastag üvegből vagy azzal egyenértékű egyéb anyagból készültek.

**A kiegészítő baleset-biztosítás alapján nem terjed ki** a biztosító fedezetvállalása

- a baleset előtt bármely okból már károsodott, sérült, csonkolt, illetőleg funkciójukban korlátozott testrészekre, szervekre;
- az olyan balesetekre, amelyek háborús, polgárháborús eseményekkel, sztrájkokkal, tüntetéssel, terrorcselekményekkel közvetlen vagy közvetett okozati összefüggésben következtek be;
- a versenyen, illetve az arra való felkészülés során elszenvedett balesetére (kivéve, ha van versenybiztosítási záradék);
- a sugárzó anyagok hatására bekövetkezett egészségkárosodásra vagy ilyen okból beállt baleseti halálra.

A biztosító nem téríti meg továbbá

- a megemelés, a rándulás, a fagyás, a napszúrás és a hőguta következtében, valamint az öngyilkosság, az öncsonkítás vagy ezek kísérlete miatt keletkezett károkat.

A szállításbiztosítási záradék alapján a biztosító **nem téríti meg:**

- a szakszerűtlen rakodással, illetve szakszerűtlenül történő ki- és beemeléssel összefüggésben,
- a vízi jármű szállításával kapcsolatban keletkezett károkat, ha azt arra alkalmatlan járművel vagy szakszerűtlenül szállították, továbbá a csomagolás, rögzítés hibájából, valamint
- a megengedett terhelési és vontatókapacitások túllépésével összefüggésben

keletkezett károkat.

### Milyen adatok megváltozását kell bejelentenie?

A szerződő 15 napon belül köteles bejelenteni minden olyan körülményben bekövetkezett változást, amelyről a szerződéskötéskor az ajánlatban nyilatkozott, különösen:

- ha másik biztosítóval ugyanazon vagyontárgyra és ugyanolyan kockázatra szóló biztosítási szerződést kötött, s erre a feltételek alapján a biztosító kockázatviselése is kiterjed,
- a vízi jármű tulajdonjogának megváltozását (adásvétel, ajándékozás, a tulajdonos halála stb.)
- a hajóokmány bejegyzéseinek változását,
- a biztosított vagyontárgy rendszeres bérbeadását,
- a vízi járművel folytatott tevékenységi körben történt változást,
- a biztosított vagyontárgyat terhelő zálogjog alapítását,
- a biztosított elleni csődeljárás, felszámolási eljárás vagy szanálás, valamint a biztosított jogutód nélküli megszűnését célzó végelszámolási eljárás megindítását és annak eredményét,
- a biztosított jogállásában bekövetkezett változást.

### Mi a tennivaló, ha káresemény történik?

A biztosítási eseményt a tudomásra jutásától számított két (baleseti kár esetén 8) munkanapon belül írásban be kell jelenteni a biztosítónak, a szükséges felvilágosításokat meg kell adni, és lehetővé kell tenni a kárbejelentés tartalmának ellenőrzését.

A biztosító teljesítési kötelezettsége nem áll be, ha a biztosított e kötelezettségét nem teljesíti, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenekké válnak.

A határidő elmulasztása esetén – kivéve, ha a szerződő (biztosított) bizonyítja, hogy az önhibáján kívül történt – a késedelmes teljesítés jogkövetkezményei a biztosítóval szemben nem alkalmazhatók.

Köteles a biztosított bejelenteni azt is, ha a káresemény-nyel kapcsolatban ellene peres vagy nem peres eljárás indult. A biztosító jogosult ebben az eljárásban a biztosított képviseletét ellátni.

A szerződési feltételek tartalmazzák azokat az iratokat, melyek a biztosítási esemény, a szolgáltatásra való jogosultság és a szolgáltatás összegének megállapításához szükségesek.

### Milyen szolgáltatást nyújt társaságunk?

#### A biztosító szolgáltatásának általános szabályai

A biztosító szolgáltatási kötelezettsége a kárbejelentést követő 15 napon belül esedékes. Ha a biztosított igazoló okiratot tartozik bemutatni, a határidőt attól a naptól kell számítani, amikor az utolsó irat a biztosítóhoz beérkezett.

Baleseti kár esetén a maradandó – teljes vagy részleges – egészségkárosodás mértékét a biztosító saját orvos szakértője a végleges állapot kialakulásakor, legkésőbb a biztosítási esemény bekövetkeztétől számított két év elteltével állapítja meg. A biztosító a maradandó egészségkárosodás mértékének megfelelő biztosítási összeget a maradandó egészségkárosodás mértékének megállapításától számított 15 napon belül teljesíti. Ha a maradandó egészségkárosodás mértéke a kárbejelentéstől számított 6 hónapon belül nem állapítható meg, a biztosított (felelősségi károk esetén a károsult) kérelmére a biztosító a saját orvos szakértője által vélelmezett, várható egészségkárosodás mértékének megfelelő biztosítási összeg 50%-át előlegként kifizeti. A biztosító a véglegesen megállapított biztosítási összegből az előleget levonja.

A biztosító a szolgáltatását forintban nyújtja.

Ha a kár bekövetkeztében a biztosítási eseményen kívül más károsító esemény vagy tényező is közrehatott, a biztosító a kárt csak olyan mértékben téríti meg, amilyen mértékben az a biztosítási esemény következménye.

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

#### A biztosító szolgáltatásának különös szabályai

A vízijármű-casco biztosítás alapján a biztosító a biztosított vagyontárgyakban keletkezett

- a) teljes (totál)károkat káridőponti tényleges (avult) értéken,

b) a részleges károkat pedig az általános forgalmi adóval csökkentett tényleges helyreállítási költségen téríti meg.

Az általános forgalmi adóval növelt helyreállítási költséget a biztosító abban az esetben téríti meg, ha a biztosított bizonyítja, hogy az áfa a károsodott vagyontárgy helyreállítása során felmerült, és a biztosító kérésére igazolja, hogy a javítás kapcsán áfa-visszaigénylésre nem jogosult.

Ha az eredetivel egyező alkatrész vagy elem már nem kapható, és emiatt eltérő alkatrészt vagy elemet kell felhasználni, a biztosító nem téríti meg

- a) az eredetitől értékesebb helyreállítást,
- b) a vagyontárgy esztétikai értékcsökkenését.

Teljes (totál)kárnak nevezzük, ha a biztosított vagyontárgy teljesen megsemmisül, vagy olyan értékben sérül, hogy a helyreállítás műszakilag nem lehetséges, vagy gazdasági számítással alátámasztva nem indokolt.

Részleges kár a javítással (szereléssel) helyreállítható kár.

A festés, lakkozás javításának költségét a biztosító csak akkor téríti meg, ha egyéb, térítés alá eső cascokár is bekövetkezett, melynek során a vízi jármű festése legalább 10%-os mértékben sérült. A vízi jármű teljes festését, lakkozását a biztosító csak akkor téríti meg, ha a festési felület 60%-ot meghaladó mértékben sérült az egyéb cascokárral összefüggésben. A festési költségeket a biztosító minden esetben a káridőponti avult értéken téríti meg.

A szerződő – külön díj fizetése ellenében – a szerződésben biztosítási összeget határozhat meg a biztosítási események folytán a biztosított vízi járművek káraival okozati összefüggésben felmerülő alábbi indokolt kiadások fedezetére:

- a) mentési költségek,
- b) bontási, maradványeltávolítási költségek,
- c) a kár megállapítására és rendezésére vonatkozó vizsgálati, valamint tényfeltárási költségek,
- d) tervezői, szakértői és lebonyolítási költségek.

Alulbiztosítás esetén a biztosító e költségeket arányosan téríti meg.

A biztosító a szolgáltatás összegéből levonja a felhasználható maradványok értékét.

A biztosítási eseményből bekövetkezett kár bizonyítása a biztosítottat terheli.

A vízi jármű felelősségbiztosítás alapján a biztosító az igényeket olyan mértékben téríti meg, amilyen mértékben

a biztosított az általa okozott kárért a magyar jog szerint fizetni tartozik, de legfeljebb a biztosítási összeg erejéig.

A biztosítási esemény bejelentése a biztosított kötelessége.

A biztosító a kártérítési összeget a károsultnak fizeti ki, a károsult azonban igényét közvetlenül a biztosító ellen nem érvényesítheti. A biztosított csak akkor követelheti, hogy a biztosító az ő kezéhez fizessen, ha a károsult követelését ő egyenlítette ki.

A biztosított és a károsult egyezsége a biztosítóval szemben csak akkor hatályos, ha a biztosító azt tudomásul vette, a biztosított bírósági elmarasztalása pedig csak akkor hatályos, ha a biztosító a perben részt vett, a biztosított képviseléről gondoskodott, vagy ezekről lemondott. A biztosító jogosult ellátni a biztosított peren kívüli és perbeli képviselét, s a képvisellel felmerülő költségek is a biztosítót terhelik.

A kiegészítő baleset-biztosítás alapján a biztosító biztosítási eseményenként az alábbi táblázatban meghatározott biztosítási összeget, illetve annak százalékos mértékét fizeti ki a biztosított(ak)nak.

Biztosítási esemény	A biztosító szolgáltatása
a) baleseti halál esetén:	a biztosítási összeg 50%-a
b) baleset miatt bekövetkező maradandó teljes, (100%-os) egészségkárosodás esetén:	a biztosítási összeg 100%-a
c) baleseti maradandó, 10%-os vagy azt meghaladó részleges egészségkárosodás esetén:	a biztosítási összegnek a baleseti egészségkárosodás mértéke szerinti arányos része
d) balesetből eredő csonttörés, csontrepedés, illetve olyan sérülés esetén, amely 10%-on aluli maradandó egészségkárosodást okoz, illetve legalább 28 nap munka- vagy keresőképtelenséggel jár:	a biztosítási összeg 2%-a. E térítés a biztosítottat egy balesetből eredően egyszer illeti meg.

A maradandó egészségkárosodás miatt kifizetésre kerülő biztosítási összegből a múltékony munkaképtelenség címén kifizetett biztosítási összeget a biztosító levonja. Az egy balesetből eredő maradandó egészségkárosodás esetén teljesített összes kifizetések a maradandó teljes egészségkárosodás esetére megállapított biztosítási összeget nem haladhatják meg.

A baleset folytán bekövetkezett maradandó egészségkárosodás mértékét szervek, végtagok elvesztése, bénulása, illetve funkciókiesése esetén az alábbi táblázat szerint kell megállapítani:

A testrészek egészségkárosodása	Térítés a biztosítási összeg százalékában
mindkét szem látóképességének elvesztése, mindkét felkar – alkar vagy kéz – elvesztése, egyik kar vagy kéz, valamint comb vagy lábszár együttes elvesztése (felső végtag + alsó végtag csonkolása)	100
mindkét lábszár elvesztése	90
egyik comb elvesztése, egyik felkar elvesztése	80
egyik lábszár elvesztése, egyik alkar elvesztése, beszélnőképesség teljes elvesztése, mindkét fül hallóképességének teljes elvesztése	70
egyik kéz elvesztése (csuklón alul)	65
egyik láb teljes elvesztése (boka alatt)	40
egyik szem látóképességének teljes elvesztése	35
egyik fül hallóképességének teljes elvesztése	25

Egy szerv részbeni csonkolásánál a térítés mértéke az e pontban szereplő térítési százalékok megfelelő hányada.

## Önrész

A casco, a kiegészítő lopás-, a betöréssellopás- és rablásbiztosításban, valamint a verseny-, a szállítás- és a bérbeadási biztosításban a biztosított maga viseli káreseményenként a helyreállítási (pótlási) költség **20%-át**, de **minimum 20 000 Ft-ot**.

A biztosító a károk térítésénél **nem von le önrészesedést** a felelősségbiztosításban, a kiegészítő baleset-biztosításban, valamint a versenyfelelősség-biztosításban.

## Mentesülés

A biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen

- a szerződő vagy a biztosított,
- a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk,
- a biztosított – vezető munkakört vagy a biztosított vagyontárgyak kezelésével együtt járó munkakört

betöltő – alkalmazottja, megbízottja, tagja, illetve szerve szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta.

Súlyos gondatlanságnak minősülhet, ha

- a kár a biztosítottnak (illetve a fent meghatározott személyeknek) 0,8 ezrelék véralkohol- vagy 0,5 mg/l légalkohol-szintet meghaladó ittas vagy kábító hatású szer hatása alatti állapotával közvetlen okozati összefüggésben keletkezett;
- a károkozás engedélyhez kötött tevékenység engedély nélküli végzése során, és ezzel okozati összefüggésben történt, Az e körben irányadó szabályok szerint csónakot és vízi sporteszközt az vezethet, aki betöltötte 14. életévét, tud úszni, a vezetésben kellő gyakorlattal rendelkezik, ismeri a jogszabályi és egyéb előírásokat, valamint az igénybe vett vízterület sajátosságait. Ha több személy tartózkodik a csónakban, indulás előtt vezetőt kell kijelölni. Kisgép-hajóvezetői képesítéssel vezethető a hajózási hatóság által kijelölt zárt pályán kívül közlekedő motoros vízi sporteszköz, a kishajó, a csónak, a vízi sporteszközt vontató motorcsónak és a motoros vízi sporteszköz.
- a kár a korábbi károsodással azonos körülmények között és azért következett be, mert a biztosított nem tette meg a szükséges intézkedéseket a kármegelőzés érdekében annak ellenére sem, hogy a hatóság vagy a biztosító a kár ismétlődésének veszélyére írásban is figyelmeztette,
- a kár a megengedett (hajózható) bruttó tömeg, illetve a meghatározott maximális utaslétszám túllépése miatt következett be,
- a vízi jármű rendeltetésellenes használatával, üzemeltetésével okozati összefüggésben keletkezett kár.

A kiegészítő baleset-biztosítás esetében a biztosító mentesül a biztosítási összeg kifizetése alól, ha

- a biztosítási eseményt jogellenesen a biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása,
- a biztosítottnak a biztosítási esemény által bekövetkezett halálát jogellenesen a kedvezményezett szándékos magatartása okozta.

A balesetet akkor kell súlyosan gondatlan magatartás által okozottnak tekinteni, ha a baleset a biztosított

- szándékosan elkövetett súlyos bűncselekménye folytán vagy azzal összefüggésben,
  - 0,8 ezrelék véralkohol- vagy 0,5 mg/l légalkoholszintet meghaladó ittas állapotával közvetlen okozati összefüggésben következett be,
  - érvényes vízijártassági engedély nélküli vagy 0,8 ezrelék véralkohol- vagy 0,5 mg/l légalkoholszintet meghaladó ittas hajóvezetése közben következett be,
- és mindkét esetben a biztosított más közlekedésrendészeti szabályt is megszegett.



## A biztosító megtérítési igénye

A felelősségbiztosítás esetében a biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása sem mentesíti a biztosítót a szolgáltatási kötelezettsége alól a károsulttal szemben, azonban a biztosító a kifizetett összeg megtérítését követelheti, ha:

- a) a kár a biztosított – vezető munkakört vagy a biztosított vagyontárgyak kezelésével együtt járó munkakört betöltő – alkalmazottjának, megbízottjának, tagjának 0,8 ezrelék véralkohol- vagy 0,5 mg/l légalkohol-szintet meghaladó ittas vagy kábító hatású szer hatása alatti állapotával közvetlen okozati összefüggésben keletkezett;
- b) a kárt a biztosított a kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettségek, a foglalkozási vagy balesetvédelmi szabályok súlyos megsértésével okozta, illetve ezen szabályok olyan ismétlődő vagy folyamatos megsértésével idézte elő, amiből eredően három éven belül már következett be biztosítási esemény;
- c) a károkozás engedélyhez kötött tevékenység engedély nélküli végzése során, és ezzel okozati összefüggésben történt;
- d) a kár jogszabályban, egyéb előírásban meghatározott személyi és tárgyi feltételek hiányában végzett munka során keletkezett;
- d) a kár a vízi jármű rendeltetésellenes használatával vagy üzemeltetésével okozati összefüggésben következett be.

## A biztosítási szerződés módosítása

A szerződő új ajánlati nyomtatvány kitöltésével a szerződés tartalmát módosíthatja.

Ha a biztosító a módosító javaslatot elfogadja, vagy arra tizenöt napon belül nem nyilatkozik, a biztosítási szerződés a módosítással együtt hatályba lép. Ilyen esetben a szerződés visszamenő hatállyal módosul attól az időponttól, amikor az ajánlatot a biztosító, illetve képviselője részére átadták. Ha a biztosító a módosító javaslatot nem fogadja el, a biztosítási szerződés az eredeti tartalommal marad hatályban.

A szerződésnek a módosítással nem érintett része változatlanul marad.

## A biztosítási szerződés megszűnése

A biztosítási szerződés az alábbi okok miatt szűnhet meg:

- ha a casco biztosítási szerződés hatálya alatt a biztosítási érdek megszűnt, vagy a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált, a szerződés, illetve annak megfelelő része a hónap utolsó napjával megszűnik,
- a szerződés érdekmúlás miatti megszűnése esetén a biztosító kockázatviselése a forgalomból való kivonás, illetve a tulajdonjog átszállása időpontjával szűnik meg,

- a biztosítási díj befizetésének elmulasztása miatt az esedékességtől számított 30. nap elteltével, ha addig a hátralékos díjat nem pótolták, és a szerződő nem kapott halasztást, illetve a biztosító a díjkövetelést bírósági úton nem érvényesítette,
- a határozott tartamra kötött biztosítási szerződés a tartam lejártakor, a kötvényben megjelölt időpontban megszűnik.

A díjnemfizetés miatti megszűnés után befizetett díj nem helyezi újra hatályba a szerződést. E díjat a biztosító 15 napon belül visszautalja, levonva belőle azt a díjrészt, amely a díjnemfizetés miatti megszűnés előtti – díjjal fedezetlen – kockázatviseléssel arányos.

Ha a biztosítási szerződés a biztosítási esemény bekövetkezésével összefüggő érdekmúlás miatt szűnt meg, a biztosítót megilleti az egész évre járó teljes díj. A szerződés megszűnésének egyéb eseteiben a biztosítót annak a hónapnak az utolsó napjáig járó időarányos díj illeti meg, amelyben a kockázatviselése véget ért.

## A biztosítási szerződés felmondása

A határozatlan tartamú biztosítási szerződést a felek – 30 nap felmondási idővel – bármelyik biztosítási időszak végére írásban felmondhatják.

**Felhívjuk figyelmét, hogy az Allianz Hungária vízijármű-biztosítás a következőkben tér el lényegesen a biztosítási piacon szokásos szerződési gyakorlattól:**

- Biztosított vagyontárgy az úszó munkagép és a teher szállító hajó is.
- A versenybiztosítási kiterjesztés alapján megtérítjük a verseny, illetve az arra való felkészülés ideje alatt a biztosított vagyontárgyban keletkezett károkat.
- A versenyfelelősségi kiterjesztés alapján megtérítjük a verseny, illetve az arra való felkészülés ideje alatt harmadik személyeknek okozott személyi és dologi károkat.

**Felhívjuk a figyelmét arra is, hogy az Allianz Hungária vízi jármű-biztosítás az alábbiakban tér el lényegesen az Allianz Hungária Biztosító Zrt. által korábban kínált vízijármű-biztosítástól:**

- A casco biztosítás nemcsak vitorlás hajóra, hanem lajstromköteles motorcsónakra, úszó munkagépre és teherszállító hajóra is megköthető.
- A casco biztosítás alapján megtérítjük azokat a töréskárokat is, amelyek egy ütközés során keletkeznek.
- Megtérítjük a verseny, illetve az arra való felkészülés során keletkezett, illetve okozott károkat.
- A bérbeadás ideje alatt a vízi járműben keletkezett károokra szóló fedezet évente több alkalommal, az év bármely időszakában kiterjeszhető.

- A felelősségbiztosításban és a kiegészítő baleset-biztosításban nincs önrész.
- A biztosítás a téli tárolás idejére is érvényes.
- A versenyre, a bérbeadásra, valamint a szállításra vonatkozó kiterjesztések az alpbiztosítás tartama alatt bármikor és rövidebb időtartamra is választhatók.
- A betöréseslopás- és rablásbiztosítás megkötésének feltétele a megfelelő vagyonvédelmi színvonal.

## Védelmi szint a kiegészítő lopás-, betöréseslopás- és rablásbiztosításhoz

### A vízi járműre vonatkozó védelmi előírások:

- szabályszerűen kell kikötnie (lopás, mint biztosítási esemény);
- szükséges, hogy biztonsági zárral legyen felszerelve (betöréses lopás esetén).

### A vízi jármű tárolására szolgáló helyiség minimális mechanikai védelme

#### a) Falazatok, födémek, padozatok:

A falazatok, födémek, padozatok szilárdsága legalább a 12 cm vastag, hagyományos kisméretű téglából épült falával egyenértékű.

#### b) Nyílászárók (ajtók, ablakok):

- A ráccsal nem védett ajtók, ablakok üvegezése együttesen minimum 6 mm vastagságú; vagy két réteg esetén összesen minimum 5 mm.
- A kitekintő-, a felül- és oldalvilágító ablakokat 100x300 mm osztású rács védi, ha az üvegezés egyrétegű és 5 mm, illetve ennél vékonyabb. A rácsot sarkainál – 300 mm-nél nagyobb oldalhosszúság esetében egymástól legfeljebb 300 mm távolságra – átmenőcsavarral vagy kívülről csak roncsolással eltávolítható módon kell az ajtólaphoz rögzíteni.
- A kétszárnyú ajtószervezetek rögzített szárnya reteshúzás ellen védve van.  
A kétszárnyú bejárati ajtók rögzített szárnyai reteshúzás ellen akkor védettek, ha a szárny reteszei (csúszó- vagy áthajtóriglik) védve vannak az elmozdítás ellen (pl. facsavarral egy-egy furaton keresztül).

#### c) Zárszerkezetek, biztonsági zárbetétek:

- Az ajtókat törésvédetten felszerelt biztonsági zár vagy a tartószerkezetével együtt minősített és a minőségi tanúsítványban előírt módon felszerelt biztonsági lakat zárja.

#### Biztonsági zár:

- az a zárszerkezet, amelyik minimum 10 000 variációs lehetőséggel rendelkező lamellás zárral vagy hengerzár-cilinderrel működtethető, és
- a minimum 5 csapos hengerzárbetét, vagy
- a minimum 6 rotoros mágneszárbetét, vagy
- a Mabisz által minősített lamellás zár, illetve
- a Mabisz által a tartószerkezetével együtt minősített lakat.

## A biztosítási titokról és a biztosítási titoknak minősülő adatok továbbíthatóságáról

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

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

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

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

- a feladatkörében eljáró Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete;
- a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozó hatóság és ügyészség;
- a büntetőügyben, polgári ügyben, valamint a csőd-eljárás, illetve a felszámolási eljárás ügyében eljáró bíróság, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtó;
- a hagyatéki ügyben eljáró közjegyző;
- adóügyben az adóhatóság, ha annak felhívására a biztosítót törvényben meghatározott körben nyilatkozattételi kötelezettség, illetve ha a biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség alá eső kifizetésről szóló törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli;
- a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálat;
- a versenyfelügyeleti feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatal;
- a feladatkörében eljáró gyámhatóság;
- az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvényben foglalt egészségügyi hatóság;
- a külön törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információ gyűjtésre felhatalmazott szerv;
- a viszontbiztosító, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosító;
- az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében az átvevő biztosító;
- a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végző;
- az Európai Közösséget létrehozó szerződés 60. cikke alapján elfogadott rendeletek vagy határozatok, illetve az Európai Uniót létrehozó szerződés 15. cikke

alapján elfogadott közös álláspontok alapján, az abban foglalt kötelezettségek teljesítése érdekében a Pénzügyminisztérium;

- az európai uniós támogatások felhasználását ellenőrző Európai Csalásellenes Hivatal (OLAF);

ha a fent felsorolt személyek vagy szervezetek olyan írásbeli megkereséssel fordulnak a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét, a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját. A cél és a jogalap igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés, illetőleg az európai közösségi jogi norma megjelölése is.

A biztosító a nyomozó hatóság, valamint a polgári nemzetbiztonsági szolgálat részére akkor is köteles haladéktalanul tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet kábítószer-kereskedelemmel, terrorizmussal, illegális fegyverkereskedelemmel vagy a pénzmosás bűncselekményével van összefüggésben.

A biztosító a nyomozó hatóságot a „halaszthatatlan intézkedés” jelzéssel ellátott, külön jogszabályban előírt ügyészi jóváhagyást nélkülöző megkeresésére is köteles tájékoztatni az általa kezelt, az adott ügygel összefüggő, biztosítási titoknak minősülő adatokról. Társaságunk a működésével kapcsolatban tudomására jutott, biztosítási titoknak is minősülő üzleti titkot köteles megtartani; azt harmadik személynek nem adhatja ki. Az üzleti titok megtartásának kötelezettsége – a Bit. 157. §-ában felsorolt szerveken túl – nem áll fenn:

- a feladatkörében eljáró
  - Magyar Nemzeti Bankkal,
  - Állami Számvevőszékkel,
  - a központi költségvetési pénzeszközök felhasználásának szabályszerűségét és célszerűségét ellenőrző Kormányzati Ellenőrzési Hivatallal,
  - vagyonellenőrrel szemben.
- az eljárás alapját képező ügyre vonatkozóan a feladatkörében eljáró
  - nyomozó hatósággal, ügyészséggel szemben a feljelentés kiegészítése keretében,
  - bírósággal szemben az önkormányzati adósságrendezi eljárás keretében.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a biztosító által a harmadik országbeli biztosítónak vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó szervezetnek (harmadik országbeli adatkezelőnek) való adattovábbítás abban az esetben, ha a biztosító ügyfele (az adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, és a harmadik országbeli adatkezelőnél a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli adatkezelő székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal. A biztosítási titoknak minősülő adatok másik

tagállamba való továbbítása esetén a belföldi adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

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

Társaságunk biztosítási szolgáltatásai során igénybe vesző külső közreműködőket olyan esetekben, amikor a szolgáltatás nyújtásához szerződéses partnerünk speciális szakértelmére van szükség, vagy ha külső cég igénybevételevel szolgáltatásunkat azonos minőségben, ám kisebb költségekkel és alacsonyabb áron nyújthatjuk. Ezek a szolgáltatók a biztosítási tevékenységre vonatkozó törvény, valamint az adott szakmára vonatkozó speciális titokvédelmi jogszabályok szerint, továbbá a biztosító-társaságunkkal kötött megbízási szerződések alapján kötelesek a tudomásukra jutott biztosítási titkot időbeli korlátozás nélkül megőrizni, azt harmadik személyeknek nem adhatják át.

## **A biztosító panaszkezelési elvei és gyakorlata**

### **Tájékoztató a fogyasztói panaszokkal foglalkozó szervekről**

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

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

A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink és termékeink minőségét, s elkötelezettek vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét. Ehhez panaszai orvoslása is hozzájárul.

Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk.

Ehhez az is hozzájárul, hogy ügyfeleink panaszát – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, akkor ügyfeleinket az ügyin-

tézés során is tájékoztatjuk arról, hogy a panaszkezelési folyamat hol tart, és mikorra várható végső válaszuk. Bár az erre vonatkozó jogszabályok 30 napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak.

Ügyfeleink visszajelzéseinek fogadására minden kommunikációs csatornát elérhetővé teszünk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejhessék élőszóban, telefonon, e-mailben, faxon vagy levélben.

**Észrevételeiket, panaszait az alábbi módon juttathatják el hozzánk:**

**Szóban**

**Ügyfélszolgálatunkon:** A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik ügyfélszolgálati pontján meghallgatják ügyintézőink.

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

**Írásban**

**E-mailben:** Interneten keresztül a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) címen.

**Ügyfélszolgálatunkon:** Ügyfeleink kitölthetik és leadhatják munkatársainknak azokat az előrenyomott panaszbejelentő lapokat, amelyeket fiókjainkban, illetve a cégünkkel szerződött javítópartnereinknél, biztosítási brókereinknél is megtalálhatnak.

**Levélben:** A vezérigazgatóságon az elnöki iroda foglalkozik a panaszok kezelésével. Leveleiket ügyfeleink a 1368 Budapest, Pf. 191 címre küldhetik.

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

Igazgatóságaink, fiókjaink, kárrendező központjaink mindenkori aktuális listája, címe és telefonszáma megtalálható irodáinkban kifüggesztve, illetve hozzáférhető az internetes oldalunkon is, a [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) címen.

Amennyiben elégedetlen azzal, ahogyan panaszát kezeltük, akkor az alábbi szervekhez fordulhat:

**Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete:**

1535 Budapest 114., Pf. 777

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság:**

1088 Budapest, József krt. 6.

Lehetősége van továbbá panaszát a **békéltető testületek**hez előterjeszteni vagy **bírói utat** vehet igénybe.

## A szerződés joga

A létrejött biztosítási szerződésekre a szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

## A biztosító főbb adatai

Allianz Hungária Biztosító Zrt.

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

Cégjegyzékszám: Fővárosi Bíróság mint cégbíróság

Cg. 01-10-041356

Tisztelettel

Allianz Hungária Biztosító Zrt.