

Tisztelt Ügyfelünk!

Köszönjük, hogy Társaságunkat tisztelte meg bizalmával szerződése megkötésekor.

Az MNB megállapításai alapján a biztosítási szerződésére vonatkozó szabályok pontosítása céljából a biztosítási feltételek néhány pontjában – 2021. március 1-jei hatállyal – változásokat alkalmaztunk a törvényi előírásoknak való teljes körű megfelelés érdekében. A biztosítási feltételek változással érintett pontjairól az alábbiakban tájékoztatjuk. A módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szabályzati feltételek honlapunkon (<https://www.aegon.hu/dokumentumok/161/lakasbiztositas/31092/aegon-oke-lakasbiztositas-szabalyzat-2021-03-01-tol.pdf>) elérhetők.

ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK

I.1.2. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálati irodáink listájának honlapunkon történő elérési útvonala az alábbira módosult:

www.aegon.hu/ugyintezes/budapesti-kozponti-ugyfelszolgalati-irodak

I.1.5.3. Jogorvoslati fórumok

Az 1.5.3.1. pont Pénzügyi Békéltető Testületre vonatkozó utolsó bekezdése az alábbira módosult:

Tájékoztatjuk, hogy az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. a Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Amennyiben a Biztosító alávetési nyilatkozatot nem tett, de az ügyfél kérelme megalapozott és a fogyasztónak minősített ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot, akkor a PBT kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

A Fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány honlapunkon történő elérési útvonala az alábbira módosult: <https://www.aegon.hu/ugyintezes/panaszbejelentenes.html#nyomtatvanyok>

1.5.3.3. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság címei változtak:

Címe: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési címe: 1363 Budapest, Pf. 9

V. BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

2.3. Biztosítási kockázat jelentős növekedése

A fejezet törlésre került.

VI. A BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI

1.3.1. pont módosult:

A szerződést bármelyik fél a tulajdonjog átszállásáról való tudomásszerzést követő harminc napon belül írásban, harminc napos határidővel felmondhatja.

VII. A BIZTOSÍTÁSI DÍJ, A DÍJFIZETÉS SZABÁLYAI

A. 2. pont a díjrészlet elmaradásra vonatkozó utolsó bekezdése törlésre került, de kiegészült két újabb információval:

Az eltérő díjfizetési módokhoz és gyakoriságokhoz tartozó díjkedvezmények vagy pótdíjak mértékéről a Biztosító honlapján a következő elérési útvonalon kaphat tájékoztatást a Szerződő: <https://www.aegon.hu/dokumentumok/218/ugyintezes-lakasbiztositas/28694/oke-lakasbiztositas-dijfizetesi-kedvezmenyei.pdf>

A biztosítás első díjrészlete a felek által meghatározott időpontban, ennek hiányában a szerződés létrejöttékor esedékes; a folytatólagos díj pedig annak az időszaknak az első napján esedékes, amelyre a díj vonatkozik.

XI. E-KAPCSOLAT SZOLGÁLTATÁS

Az e-kapcsolatra vonatkozó fejezet törlésre került, mert azon ügyfelünkkel, akik a kommunikációnak ezt a módját választják minden termékünkre egységesen, az Online Ügyfélszolgálat és e-kapcsolat szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltétel keretei között szerződik Társaságunk.

A XI. pont törléséből adódóan a további fejezetek számozás egygyel csökken, így a korábbi XII. pont XI. pontra változott.

XI. A SZERZŐDŐ FELEK SPECIÁLIS KÖTELEZETTSÉGEI

1.4.2. kiegészült:

A fenti kommunikációs csatornák a kárrendezés valamennyi további szakaszában is az ügyfél rendelkezésére állnak akár tájékoztatás kérésére, akár további a kárrendezéshez szükséges dokumentumok, információk megadására.

1.5.1. első pontjának megfogalmazása változott:

amennyiben a Biztosító által nyilvántartott adatok alapján kétséges, hogy a biztosítási szerződés érvényes, az ügyfél birtokában lévő fedezet igazoló és/vagy a díjrendezettséget igazoló dokumentumok

2.1. Tájékoztatási kötelezettség

A fejezet első bekezdése kiegészült:

A Biztosító köteles a Szerződőt tájékoztatni:

- a) a szerződés adatairól:
az ajánlati nyomtatványon, az ÁSZF-ben, a Terméktájékoztatóban, a biztosításközvetítőről szóló tájékoztatóban,
- b) a díjfizetés elmulasztásáról és annak következményeiről:
az ÁSZF VI.3.1. pontjában, a Terméktájékoztatóban,
- c) a bejelentett károk rendezéséről:
a Kárbiztosítás különös feltételei V. pontjában,
- d) a biztosítási összeg(ek) kifizetéséről, a kárkifizésekről, illetve ezek akadályáról:
a Kárbiztosítás különös feltételei V. pontjában.

A kárbejelentést követően a kárrendezés folyamatában bekövetkező változásokról a Biztosító e-mail üzenetben folyamatos tájékoztatást ad a Biztosított/Szerződő részére.

A Biztosított/Szerződő kérésére a Biztosító lehetőséget biztosít részére a kárrendezési dokumentumok megismerésére.

2.2. Szolgáltatási kötelezettség fejezet kiegészült:

A Biztosító szolgáltatását a rendelkezésére álló pénzkifizetési módok közül (jelen feltétel kiadásának időpontjában banki utalás, vagy postán keresztül történő készpénzesfizetés) az ügyfél választása szerint teljesíti.

2.2.4. Szolgáltatási kötelezettség határideje fejezet kiegészült:

A kárbejelentést követő maximum 5 munkanapon belül a Biztosító felveszi a kapcsolatot a Szerződővel/Biztosítottal, és a kárbejelentéstől számított 8 munkanapon belüli időpontot ajánl a kárszemlére.

Amennyiben vis maior, illetve havaria helyzet áll elő, a kárrendezésre rendelkezésre álló határidő meghosszabbítható. A Biztosító a honlapján (lehetőség szerint a közösségi oldalakon és az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben is) haladéktalanul tájékoztatást ad ügyfelei részére az elhúzódó kárrendezési időkről és folyamatokról.

2.3.3. első mondata módosult:

A kárenyhítés szükséges költségei a biztosítási összeg keretei között a Biztosítót terhelik.

XII. MENTESÜLÉSEK

1. pont módosult:

1. Mentésül a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással
 - a) a Szerződő fél vagy a Biztosított;
 - b) a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk, üzletvezetésre jogosult tagjuk vagy az általános szerződési feltételben meghatározott munkakört betöltő alkalmazottjuk, tagjuk vagy megbízottjuk; vagy
 - c) a biztosított jogi személynek a vezető beosztású tisztségviselője¹² vagy a biztosított vagyontárgy kezelésére jogosított tagja, munkavállalója vagy megbízottja okozta.

¹² A biztosított jogi személy igazgatóságának tagja, vezérigazgatója és helyettese/helyettesei, ügyvezetője és helyettese/helyettesei, a cég elsőszámú vezetője és helyettesei ezek hiányában a jogi személy cégjegyzésre jogosult képviselői.

3. Biztosítási titok, adatkezelés

Módosult az alábbira:

A biztosítót tájékoztatási kötelezettség terheli a személyes adatok kezelésére vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalókról, amennyiben a szerződő vagy a biztosított természetes személy, illetve – részben vagy egészben – természetes személyek csoportja. A biztosító a tájékoztatási kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget:

Az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. (továbbiakban AEGON/adatkezelő) a Biztosítási tevékenységről szóló 2014. LXXXVIII. törvény (Bit.) alapján biztosítási szerződéseket értékesít, amelyek alapján biztosítási szolgáltatást nyújt a szerződők/biztosítottak részére. A biztosítási termékek két fő csoportba sorolhatók a Bit. 1-2. számú mellékletei alapján: Életbiztosítási és nem-életbiztosítási termékek. A biztosító által forgalmazott termékekről a www.aegon.hu oldalon (biztosításaink cím alatt) tájékozódhat.

A biztosítási szerződések keretében a biztosító személyes és különleges adatokat kezel. A kezelendő adatok köre a szerződésben vállalt kockázatok elbírálásához, a biztosítási események bekövetkezésekor megnyíló biztosítói szolgáltatási kötelezettséghez, esetleges jogi igények érvényesítéséhez, a biztosító jogszabályban előírt kötelezettségéhez (pl. átvilágítás, azonosítás a pénzmossás megelőzés érdekében) igazodik.

Az egyes szerződések keretében kezelendő adatokról egyrészt jogszabály rendelkezik (Bit. 4. § (1). bekezdés 12. pont, 2017. évi LIII. tv. /Pmt./, 2014. évi XIX. törvény /FATCA/ 2. cikk), másik részét a biztosító a R. adattakarékossági alapelvének szem előtt tartásával saját hatáskörben határozza meg.

Egy konkrét termékre kötött biztosítási szerződéshez szükséges adatok köréről a biztosító, a biztosítási szerződéskötéshez általa rendszeresített ajánlati, illetve ügyfélnyilatkozat nyomtatványon ad konkrét tájékoztatást.

A biztosítási szerződés keretében való adatkezelés jellegzetessége, hogy az adatkezelés a szerződés teljesítése, mint joga alapra épül, ami azt jelenti, ha az érintett szerződést kíván kötni két választási lehetősége van: megadja az adatait és megkötö a szerződést, vagy megtagadja az adatai átadását, amely egyben azt jelenti, hogy nem jöhet létre a biztosítási szerződés. Hasonló a helyzet a már létrejött szerződés esetén: a korábban megadott adatok törlésének igénye a biztosítási szerződés megszűnését, illetve a biztosítási szolgáltatás elbírálásához szükséges adatok átadásának megtagadása, a szolgáltatás biztosító általi elutasítását eredményezi.

A Biztosító biztosítási szerződéssel összefüggő adatkezelési tevékenységéhez kapcsolódó további információk:

Az adatkezelés célja

A biztosítási szerződés megkötéséhez gyűjtött adatokat a biztosító az alábbi célokra kívánja felhasználni:

- a biztosítási szerződés megkötéséhez az ügyfél/érintett igényének felmérése,
- a biztosítási szerződés megkötésére tett szerződői/érintetti ajánlat elbírálása (kockázatelbírálás),
- a szerződő/biztosított/kedvezményezett/károsult/szolgáltatásra jogosult azonosítása, átvilágítása a Pmt. alapján,
- a biztosítási szerződés alapján teljesítendő biztosítói szolgáltatás elbírálása, teljesítése,
- a biztosítási szerződéssel összefüggő jogi igény érvényesítése,
- egy konkrét személyre irányadó adóügyi illetékesség megállapítása,
- kockázatfelmérés, elemzés.

A személyes adatok kategóriái

A biztosítási szerződéshez szükség van a szerződő/érintett azonosításához elengedhetetlen adatokra (pl. név, lakcím, születési hely, idő, személyi igazolvány szám), a kockázat és a szolgáltatási igény elbírálásához szükséges egészségügyi adatokra, esetleges jogi igény érvényesítéséhez szükséges adatokra, a Pmt. és a FATCA alapján kötelezően rögzítendő adatokra. Az egyes adatkezelési célokhoz elengedhetetlenül szükséges adatokról a biztosító az adatgyűjtéskor részletes tájékoztatást (pl. ajánlati nyomtatvány, kár-, szolgáltatási igény bejelentő nyomtatvány) ad.

Az adatok forrása

A biztosítási szerződés kötése során gyűjtött adatok egyik forrása a szerződő/biztosított/érintett. A másik forrás azon közhiteles nyilvános adatbázisok (pl. név és lakcímnnyilvántartás), amelyekből a biztosító jogi érdekének igazolása mellett jogosult adatokat kérni. Adatforrás lehet még a meghatalmazott, illetve jogi személy esetén annak képviselője, illetve pénzmossás azonosítás esetén a tényleges tulajdonos.

Az érintettek köre

A biztosítási szerződés által érintett személyek körét a Bit. a FATCA és a Pmt. határozza meg.

Az adatkezelés joga alapja

A biztosítási szerződés megkötése, teljesítése, a pénzmossás megelőzésével összefüggő azonosítás, az adóügyi illetékesség megállapítása és a jogi igény érvényesítése során a biztosító az alábbi jogalapokat alkalmazza:

- az ügyfél/érintett igényének felmérése GDPR (R) 6. cikk (1). bekezdése c) pont, az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése,
- a biztosítási szerződés megkötése, teljesítése,
- ha a szerződés létrejön R. 6. cikk (1). bekezdés b). pont a szerződés teljesítése,
- ha ajánlatot tesz, de a biztosítási szerződés nem jön létre, a Bit. 143. § (1). bekezdésében kapott felhatalmazás alapján a R. 6. cikk (1). bekezdés f) pontja (a Biztosító vagy harmadik személy jogos érdeke),
- ha a biztosítási szerződés megszűnik a megszünt szerződéssel összefüggő esetleges polgári jogi, vagy büntetőjogi igények érvényesítése érdekében az adatait tovább kezeljük a R. 6. cikk (1). bekezdés f) pontja (a Biztosító vagy harmadik személy jogos érdeke),
- ha a biztosítási szerződéshez egészségügyi adatokat is kérünk, annak joga alapja a R. 6. cikk (1). bekezdés b) pontja mellett a R. 9. cikk (2). bekezdés a) pontja (az ön hozzájárulása),

- a pénzmosás megelőzésével összefüggő azonosítás, átvilágítás
Pmt. 6, 7. § és a R. 6. cikk (1). bekezdés c) pont, az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése,
- az érintett adóügyi illetőségének megállapítása
R. 6. cikk (1). bekezdés c) pont. FATCA 2. cikk. jogi kötelezettség teljesítése
- jogi igény érvényesítése
R. 6. cikk (1). bekezdés f) pont az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése.
- Kockázatelemzés, elemzés
A R. 6. cikk (1). bekezdés f) pontja (a Biztosító vagy harmadik személy jogos érdeke).

A személyes adatok címettjeinek kategóriái

A biztosító az adatkezelési célok megvalósítása során közreműködőket vesz igénybe feladatai ellátáshoz. A közreműködők adatfeldolgozók, amelyek/akik döntéseket nem hoznak az adatkezelés célja tekintetében, de részt vesznek a cél megvalósításában. Jellemzően az alábbi adatfeldolgozói kategóriákról van szó:

- biztosításközvetítők,
- kárszakértők, akik/amelyek közreműködnek a biztosító kárrendezési tevékenységében (aktuális lista elérhető a biztosító honlapján),
- orvosszakértők akik/amelyek állást foglalnak a biztosítással összefüggő orvosszakmai kérdésekben,
- azon szervezetek, amelyek a Bit. felhatalmazása alapján, kiszervezett (a biztosító működési körébe tartozó egyes feladatok biztosítón kívüli szervezet általi elvégzése) tevékenység keretében ellátnak biztosítói feladatot, és ennek során személyes adatokat is kezelhetnek.

Az egyes kategóriákba tartozó személyekről/szervezetekről az alábbi helyeken érhető el bővebb információ:

Biztosításközvetítők (www.mnb.hu), Javítók, Kárszakértők (www.aegon.hu), Orvosszakértők (www.aegon.hu), Kiszervezett tevékenységet végzők (<https://www.aegon.hu/adatvedelem/adatbiztonsag.html>, <https://www.aegon.hu/dokumentumok#192-wpfd-adatvedelem>)

Az adatok tárolásának időtartama, meghatározásának szempontjai

A létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes és különleges adatokat a Biztosító addig kívánja kezelni, ameddig a szerződés létrejöttének meghíúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető, vagyis az elévülésre irányadó szabályok alapján, az ötéves elévülési időn belül.

Ha a szerződés létrejön, a biztosító a szerződés hatálya alatt, illetve ha megszűnik, a megszűnést követően

- életbiztosítási szerződés esetén 20 évig,
- nem-élet biztosítási szerződés esetén 10 évig

kezeli.

A biztosító kockázatkezelési, elemzési céllal 80 évig megőrizz olyan adatokat, amelyek alapján további adat hozzáadása nélkül az érintett nem azonosítható.

Az időtartamok meghatározása során a biztosító a biztosítási szerződéssel összefüggő esetleges polgári jogi és/vagy büntetőjogi igények érvényesíthetőségét tartotta szem előtt.

Az érintett jogai

Az érintett (vagy meghatalmazottja) bármikor, korlátozás nélkül kérelmezheti, hogy kapjon tájékoztatást a reá vonatkozó személyes adatokról, kérheti azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, illetve a jogos érdek jogalappal történő adatkezeléssel szemben tiltakozhat.

A korlátozáshoz és a tiltakozáshoz való jog kapcsán fontos tudni, ha az érintett biztosítási szolgáltatásra irányuló szerződést köt az adatkezelővel, ezen jogai leszűkülnek, hiszen az adatkezelés jogalapja a biztosítási szerződés teljesítése és a biztosítási szerződés keretében a biztosítónak olyan adatokat kell kezelnie, amelyet jogszabály rendel el számára, illetve a jogviszony fenntartása érdekében kezelnie kell.

Az érintettet

- megilleti az adathordozhatósághoz való jog, amelynek keretében kérheti, hogy a biztosító által kezelt adatait egy általa megjelölt adatkezelőhöz/adatfeldolgozóhoz továbbítsa feltéve, hogy ennek technikai és adatbiztonsági feltételei rendelkezésre állnak,
- az érintett hozzájárulásával kezelt adatokra vonatkozóan a hozzájárulás bármely időpontban, korlátozás nélkül visszavonható, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

Az érintett jogorvoslati joga

A biztosító adatkezelése ellen panaszt nyújthat be a biztosítónál az adatvedelem@aegon.hu elérhetőségen, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál, továbbá bírósághoz fordulhat.

Az érintetti jogokról bővebben a www.aegon.hu honlapon Adatvédelem cím alatt kaphat tájékoztatást.

A hatóság címe: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

A hatóság honlapjának címe: www.naih.hu

A személyes adatokkal összefüggő jogok érvényesítése az érintett halálát követően

Az Info. tv. 25. §-a alapján az érintett halálát követő öt éven belül az érintett közeli hozzátartozóját, vagy az életében meghatalmazott személyt a törvényben meghatározott korlátozott jogok illetik meg.

A Bit. 143. §-a alapján az elhunyt személy adatai tekintetében az elhunyt örököse vagy a biztosítási szerződésben nevesített személy jogosult eljárni.

ÉLET- ÉS EGÉSZSÉGI KIEGÉSZÍTŐ BIZTOSÍTÁSOK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

7. A biztosító mentesülése, kockázatkizárása

7.1. pont módosult:

A Biztosító nem teljesít szolgáltatást – az Általános feltételekben meghatározott kizárásokon túl –, ha a biztosítási esemény a kockázatviselés kezdete előtt bármely okból már sérült, csonka, nem ép vagy funkciójában korlátozott testrészek, szervek állapotával, már meglévő betegségekkel, maradvány egészségkárosodásokkal összefüggésben következett be.

7.6. pontból törlésre került:

A Biztosított a biztosítási ajánlattal mindazokat az orvosokat és egészségügyi intézményeket – akik, vagy amelyek a biztosítási szerződés megkötése előtt, vagy azt követően vizsgálták, kezelték –, felmenti a Biztosítóval szemben az orvosi titoktartás alól a biztosítási szerződés kockázat-elbírálásával, illetve a biztosítási eseménnyel kapcsolatos tények és adatok vonatkozásában. Ennek elmaradása esetén a Biztosító annyiban mentesül a szolgáltatás alól, amennyiben a Szerződő, Biztosított és Kedvezményezett együttműködésének hiányában lényeges körülmények kideríthetetlenekké válnak.

7.8. pont kiegészült:

A Biztosító teljesítési kötelezettsége nem áll be a közlési kötelezettségértés esetében a Biztosított tekintetében a rávonatkozó kiegészítő biztosítás megkötésétől számított első öt évében, kivéve, ha az elhallgatott körülmény a Biztosított halálával, műtétével, kórházi ápolásával nem függ össze, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkeztében.