

Kérjük, hogy figyelmesen olvassa át és őrizze meg jelen tájékoztatónkat, amely a távértékesítéshez kapcsolódó sajátosságokról tartalmaz részletes felvilágosítást.

TÁJÉKOZTATÁS

Felhívjuk a figyelmét, hogy a jelen tájékoztató mellékleteként megküldött biztosítás, nem személyes megkeresés útján jött létre, így az távértékesítés keretében megkötött szerződésnek minősül tekintettel arra, hogy a megkötése nem a fogyasztó és biztosító egyidejű jelenlétében történt. A távértékesítés keretében kötött pénzügyi szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. XXV. törvény (továbbiakban: távértékesítési törvény) rendelkezései az alábbi, a fogyasztó érdekeit szem előtt tartó előírásokat tartalmaz a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra, és a fogyasztó felmondási jogainak gyakorlására:

1. Biztosító (Szolgáltató) adatai:

Cégneve:	Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.
Székhelye:	1091 Budapest, Üllői út 1.
Levelezési címe:	Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt., Contact Center, 9401, Sopron, Pf.: 22.
Cégjegyzékszám:	01-10-041365
Telefonszáma:	(+36) 1-477-4800
Faxszáma:	(+36) 1-476-5710
Fő tevékenységi köre:	biztosítási tevékenység
Elektronikus elérhetőség:	www.aegon.hu/irjonnekunk
Felügyelő hatósága:	Magyar Nemzeti Bank
Székhelye:	1054 Budapest, Szabadság tér 9.

2. A biztosítási szolgáltatás részletezése

A biztosítási szerződés és szolgáltatás lényegi jellemzőire, a biztosító teljesítésének szabályaira – így a díjfizetési kötelezettség előírásaira is – a jelen tájékoztatóhoz mellékelte „Biztosítási szerződés feltételei” című dokumentum nyújt tájékoztatást.

A **Fogyasztót** (az a természetes személy, akinek a részére – önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célból – a szolgáltatást nyújtják, továbbá, aki a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat/ajánlati felhívás címzettje) az ajánlati lapon közzétett díjkalkulációban meghatározott ellenszolgáltatáson kívül egyéb fizetési kötelezettség nem terheli.

Tájékoztatjuk, hogy a biztosítás díja és a biztosító által nyújtott pénzügyi szolgáltatás függ a gazdasági élet változásaitól (pl. infláció, fogyasztói árindex, banki kamatok változása), a piac ingadozásától. A piaci ingadozásnak a biztosítási díjra és szolgáltatásra gyakorolt hatásáról a szerződés feltételei részletesen rendelkeznek.

A **távközlő eszköz** (bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére) használatának – a biztosítás megkötésével kapcsolatos – fogyasztót terhelő többletköltsége nincs. A Fogyasztó jogosult a választott távközlő eszköz fajtáját megváltoztatni, ha ez a megkötött szerződéssel és szolgáltatással jellegével összeegyeztethető.

3. Felmondási jog:

- A Fogyasztó a biztosítási szerződést a szerződéskötés napjától számított **14 (tizennégy) naptári napon belül, a kötvényszám megjelölésével indoklás nélkül, a biztosító fent hivatkozott levelezési címére, vagy fax számára történő küldésével azonnali hatállyal, írásban felmondhatja.**
- Életbiztosítási szerződés esetén a Fogyasztó, a szerződés létrejöttéről szóló értesítés kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül, a fent meghatározott módon mondhatja fel a szerződést.

3.1. A felmondási jog gyakorlására érvényes határidő az alábbiak szerint változhat:

- Ha a Fogyasztó a jelen tájékoztatót csak a szerződéskötést követően kapja kézhez, felmondási jogát a tájékoztatás kézhezvételétől számítottan az a), b) pontokban megjelölt esetekben, az ott meghatározott határidő elteltéig gyakorolhatja.
- Ha a biztosító tájékoztatási kötelezettségét megszegve, a fogyasztónak semmiféle tájékoztatást nem nyújt, a fogyasztó felmondási jogát az a), b) pontokban meghatározott időponttól kezdődően, a törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított, az a), b) pontokban meghatározott határidőig, de legfeljebb az a), b) pontokban meghatározott időponttól számított egyéves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.
- Ha a biztosító a tájékoztatási kötelezettségének nem megfelelő tartalommal tesz eleget, a fogyasztó felmondási jogát az a), b) pontokban meghatározott időponttól kezdődően, a törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított, az a), b) pontokban meghatározott határidőig, de legfeljebb az a), b) pontokban előírt időponttól számított három hónapos jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.
- Ha a biztosító a fogyasztót a felmondási jogáról nem tájékoztatta, a fogyasztó a felmondási jogát az a), b) pontokban meghatározott időponttól kezdődően, a törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított, az a), b) pontokban meghatározott határidő, de legfeljebb az a), b) pontban megjelölt időponttól számított egyéves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.

Nem illeti meg a fogyasztót a felmondási jog

- a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény) szerinti pénzügyi eszközök vonatkozásában,
- az utazási és poggyászbiztosítások, illetve más hasonló rövid, egy (1) hónapot meg nem haladó időtartamú biztosítások vonatkozásában,
- a szerződésnek mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez a Fogyasztó kifejezett kérése alapján történt.

3.2. A szerződés teljesítése a felmondásra érvényes határidő lejártá előtt, csak a Fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően kezdhető meg.

- A felmondási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre vonatkozó nyilatkozatát az előző pontokban meghatározott határidő lejártá előtt postára adja, vagy egyéb igazolható módon a biztosítónak a fent meghatározott módon elküldi.
- Ha a Fogyasztó felmondási jogát gyakorolta, a biztosító kizárólag a szerződésnek megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékét jogosult követelni. A Fogyasztó által fizetendő összeg nem haladhatja meg a már teljesített szolgáltatásért – a szerződésben meghatározott szolgáltatás egészéhez viszonyítottan – arányosan járó összeget, és nem lehet olyan mértékű, hogy szankciónak minősüljön. A szerződés megkötésével kapcsolatos szolgáltatások ellenértéke megtérítésének is csak a ténylegesen teljesített egyéb, a szerződés tárgyát képező szolgáltatással arányos mértékben van helye.
- A biztosító csak abban az esetben jogosult az előbbi bekezdés szerinti összeg követelésére, ha igazolja, hogy a Fogyasztó részére a felmondási jog gyakorlására vonatkozó tájékoztatást megadta.
- Ha a felmondásra érvényes határidő a 3.1. pontban megjelöltek szerint módosul, a biztosító a meghosszabbítás alatt, azaz a törvénynek megfelelő tájékoztatás megadásáig teljesített szolgáltatás ellenértékét nem követelheti.

- 3.7. Ha a biztosító a teljesítést a felmondási határidő lejárta előtt, a Fogyasztó előzetes hozzájárulása nélkül kezdte meg, a Fogyasztóval szemben a 3.4. pontban meghatározott összeg követelésére sem jogosult.
- 3.8. A biztosító köteles a Fogyasztó által fizetett pénzeszeget – a 3.4. pontban meghatározott összeg kivételével – a felmondásról szóló nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.
- 3.9. A Fogyasztó köteles a biztosító által kifizetett pénzeszeget, vagy átadott dolgot a felmondásról szóló nyilatkozatának elküldését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni, illetve visszaadni.

4. Együttműködési és tájékoztatási feltételek

- 4.1. A Fogyasztó és a biztosító a szerződés megkötését megelőzően, a szerződést érintő lényeges kérdésekről kötelesek egymást tájékoztatni, együttműködési kötelezettségükre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a távértékesítési törvény az irányadó.
- 4.2. A kapcsolattartás nyelve magyar.

5. Panaszkezelés

- 5.1. A biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt e § alkalmazásában: ügyfél) a biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy – adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A biztosító „Panaszkezelési szabályzata” elérhető és megtekinthető az ügyfélszolgálati irodákban, illetve a honlapon: <https://www.aegon.hu/elerhetosegek/panaszkezelési-szabalyzat.html>

Szóbeli panasz:

- a) személyesen: valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati Irodák, Értékesítési pontok), azok nyitvatartási idejében. Az irodák címe és nyitvatartási ideje a www.aegon.hu honlapon megtalálható.
- b) telefonon: (+36) 1-477-4800 (hétfőn 8–20 óráig, egyéb munkanapokon 8–18 óráig).

Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján
- b) postai úton: Központi panasziroda, 1813 Budapest, Pf.: 245.
- c) telefaxon: (+36) 1-476-5791
- d) elektronikus úton: www.aegon.hu honlapon elhelyezett on-line panaszbejelentő lapon vagy a panasz@aegon.hu e-mail címen. E-mailen biztonsági okokból csak általános információkat adunk, a panaszra adott érdemi választ postai úton küldjük meg.
- e) adatkezelési ügyben: elektronikus levélben: adatvedelem@aegon.hu

6. Jogorvoslat

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, a fogyasztó¹ az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

6.1. Jogorvoslati fórumok

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi Békéltető Testület:

Székhelye: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest, Pf.: 172.

Telefon: (+36) 80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Bővebben a <https://www.mnbb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

Az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. a Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Bíróság: az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (www.birosag.hu)

A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, 2013. évi CXXXIX. MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, a fogyasztó fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

Fogyasztóvédelmi eljárás:

Székhelye: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP, Pf.: 777.

Telefon: (+36) 80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Bővebben a www.mnbb.hu/fogyasztovedelem honlapon kaphat tájékoztatást.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti.

Az igénylés módja: telefonon: (+36) 1-477-4800, postai úton: 9401 Sopron, Pf.: 22., e-mailen: panasz@aegon.hu

A nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen, haladéktalanul meg kell kiküldeni, az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton. A biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, a www.aegon.hu weboldalon és az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben is.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén:

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a biztosítóhoz történő benyújtását követően, jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

A biztosítás szerződéses feltételeiben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Felhívjuk figyelmét, hogy jelen tájékoztató nem helyettesíti azt a tájékoztatást, amelyet a biztosító a rá irányadó szakmai rendelkezések alapján köteles teljesíteni.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a felmondásra érvényes 14 naptári nap (életbiztosítás esetén 30 naptári nap) letelte előtt bekövetkező káresemény miatt a biztosító esedékes szolgáltatására (Tájékoztató 3.7. pont) igényt tart, úgy Önnek ehhez kifejezetten hozzá kell járulnia.

¹ Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.