K&H PRÉMIUM ASSZISZTENCIA SZOLGÁLTATÁS
ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÓ ÉS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK

A REDION S.A. IRISH BRANCH ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓJA

Tisztelt Partnerünk!

1.Ön, a K&H BANK ZRT., mint Szerződő (a továbbiakban: Bank) és a Redion S.A. Irish Branch, mint Biztosító (a továbbiakban: Biztosító) által a Szerződő lakossági ügyfelei vonatkozásában kötött K&H Prémium Asszisztencia szolgáltatás csoportos biztosítási szerződés biztosítottja. Kérjük, szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi tájékoztatónkat, melyben tájékoztatjuk

- a bejelentéseivel és panaszaival foglalkozó szervezeti egységeinkről, valamint az egyéb, a panaszok rendezésére rendelkezése álló fórumokról,
- felügyeleti szervünk megnevezéséről és székhelyéről,
- megismertetjük az adatvédelem és adatkezelés legfontosabb szabályaival
- és a csoportos biztosítási szerződés Biztosítottakra vonatkozó szerződési feltételeiről.

Biztosító cégneve: Redion S.A. (société anonyme, részvénytársaság)
Biztosító székhelye: 89 rue Taitbout, 75009 Paris, Franciaország
Nyilvántartási száma: Párizsi Kereskedelmi Kamara, Cg. 451366405
Web: http://www.redion.com
Felügyeleti hatóságának neve és címe: Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09, Franciaország
Felügyeleti nyilvántartási száma: 451366405

A Biztosító a biztosítási tevékenységet a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 35. § (1) bekezdésében foglaltakra figyelemmel, tagállami biztosítóként határon átnyúló szolgáltatásként végzi az ír fióktelepén keresztül, mely adatai az alábbiak:

Cégnév: Redion S.A. Irish Branch
Székhelye: Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77
Cégjegyzékszám: 907089
Felügyeleti hatóságának neve és címe: Central Bank of Ireland, New Wapping Street, North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3

A biztosító köteles évente jelentést közzétenni fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről, amely az alábbi címen érhető el: https://www.redion.com/publications/.

A biztosító nem nyújt tanácsadást az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan.

A biztosítási szerződéssel összefüggésben a Szerződő nem kap díjazást.

A biztosítási termék K&H Mastercard arany bankkártya szerződés és K&H Mastercard arany bankkártya nélkül önállóan nem érhető el.

2. A csoportos biztosítási szerződéssel kapcsolatos kérdésével, problémájával forduljon bizalommal a Szerződőhöz, azaz a K&H Bank Zrt-hez, ahol készséggel állnak az Ön rendelkezésére. Információt és támogató útmutatást talál a www.khbank.hu címen is. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a kárbejelentés telefonszáma a szerződési feltételek III. pontjában található.

3.Panaszkezelési eljárás:

Abban az esetben, ha az általunk nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panasza van, kérjük, forduljon hozzánk postán (Redion S.A. Irish Branch, 1132, Budapest, Váci út 36-38.) vagy e-mailben (panasz.szolgaltatas.hu@redion.com), de lehetősége van a panaszát közvetlenül a Szerződőnél, a K&H Bank Zrt-nél is bejelenteni, mely továbbításra kerül a részünkre. A K&H Bank Zrt.-nél bejelentett panasz legkésőbb a bejelentést követő ötödik banki munkanapon kerül a Biztosítóhoz.
A panaszbejelentés fogadás napján a Biztosító telefonon vagy e-mailben jelzi Önnek, hogy ki kezeli panaszát és várhatóan mikorra vizsgálja ki bejelentését. A kivizsgálás eredményéről 30 napon belül a Biztosító munkatársa válaszlevelet küld Önnek az Ön által kért módon.

Abban az esetben, ha nem sikerül a panaszát megnyugtató módon rendeznie a biztosítóval való egyeztetés során, a Magyar Nemzeti Bankhoz, illetve a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, és igényét érvényesítheti a szerződési feltételekben megnevezett hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságon.
A Magyar Nemzeti Bank és a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségeit a panaszügyben küldött levél tartalmazza, de az megtalálható a Biztosító Közreműködőjének weboldalán található panaszkezelési szabályzatban is.
Felhívjuk a figyelmét a Felügyelet fogyasztóvédelmi honlapjára (http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem), az ott elérhető tájékoztatókra.

A permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendezési eljárások közül – a Pénzügyi Békéltető Testületi eljáráson kívül – közvetítői eljárás is kezdeményezhető, a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

4. A biztosítási időszak, a kockázatviselés kezdete és megszűnése, a biztosítási jogviszony felmondása, a biztosítási esemény és a biztosítási szolgáltatás, a biztosítási díj fizetése, a biztosító mentesülésének esetei és az alkalmazott kizárások tekintetében kérjük, szíveskedjenek a lejjebb található ÁSZF rendelkezéseit figyelembe venni.

A mentesülési esetek, korlátozások és kizárások az ÁSZF-ben vastag betűvel kerültek kiemelésre.

5. Elévülési idő:

Tájékoztatjuk továbbá, hogy jelen biztosítás vonatkozásában az igények érvényesítésére vonatkozó elévülési idő a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított 1 (egy) év, amely előírás eltér a Ptk. 6:22. § (1) bekezdésében meghatározott általános 5 éves elévülési időtől.

6. Egyéb rendelkezések

Nem válik a biztosítási szerződés tartalmává a Felek esetleges korábbi szerződéses/üzleti gyakorlata, szokása, illetve a biztosítási üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.

A biztosítási szerződésre a magyar jog és a magyar bíróságok joghatósága irányadó. A biztosítási szerződés nyelve magyar.

Azon szervezetek felsorolását, amelynek a Biztosító az ügyfelek adatait átadhatja a Bit. 135-142. § és a 147-151. § rendelkezései alapján az Ügyféltájékoztató függelékében található Adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

K&H PRÉMIUM ASSZISZTENCIA ÁLTALÁNOS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK

A Redion S.A. Irish Branch (továbbiakban: Biztosító) a meghatározott jövőbeni esemény (biztosítási esemény) bekövetkezésétől függően, a csoportos biztosítási szerződés jelen mellékletében kikötött biztosítási feltételek alapján kártalanítási összeg megfizetésére kötelezi magát, illetve a Biztosító élőhangos, non-stop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia-szolgáltatást működtet, a + 36 1 465 3718 telefonszámon.

I. Fogalmak:

Biztosítási esemény: a II. pontban meghatározott kockázati események.

Biztosító: A Redion S.A. a francia biztosítás-felügyelet által nyilvántartásba vett, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. tv. (a továbbiakban: Bit.) 1. sz. melléklete A) részében meghatározott nem életbiztosítási ágba tartozó ágazatokban tevékenykedő biztosító, mely a Bit. 38. § alapján, Magyarország területén az MNB által is tudomásul vett módon az ír fióktelepén, a Redion S.A. Irish Branch-en (székhely: Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Írország, cg.: 907089) keresztül határon átnyúló szolgáltatás keretében folytatja tevékenységét - továbbiakban Biztosító.

Biztosított: A Szerződő azon üzletfelei, akik K&H Mastercard arany bankkártya szerződéssel és K&H aktivált Mastercard arany bankkártyával rendelkeznek.

Biztosított számla: A Biztosított K&H Mastercard arany bankkártyájához tartozó, a K&H Bank Zrt-nél vezetett lakossági bankszámla.

Biztosító közreműködője: A Redion Magyarország Kft. - Cg. 01-09-565790, 1132 Budapest, Váci út 36-38., asszisztenciaszolgáltatást nyújtó társaság.

Kockázatviselés kezdő időpontja: minden egyes Biztosított vonatkozásában az adott Biztosítotthoz tartozó K&H Mastercard arany bankkártya aktiválás napját követő nap 0. órától (Közép-Európai idő szerint, CET) kezdődik.

Kockázatviselés tartama: A kockázatviselés tartama az aktiválást követően megegyezik a bankkártya érvényességével, amennyiben a bankkártya érvényességi időszaka hosszabb, mint egy év, úgy a biztosítás évente megújul. Amennyiben a bankkártya érvényessége az eredeti érvényességi időpont előtt megszűnik, úgy annak megszűnésével a Biztosító kockázatviselése is megszűnik.

Kockázatviselés megszűnése: az egyes biztosítottak vonatkozásában a Biztosító kockázatviselése megszűnik az alábbi időpontokban:

- a csoportos biztosítási szerződés megszűnése esetén annak megszűnésével egyidejűleg,
- a Biztosított Szerződővel kötött K&H Mastercard arany bankkártya szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a megszűnést követő nap 0. órájában.

Szerződő: a K&H Bank Zrt, amely társaság a Biztosítóval csoportos biztosítási szerződést kötött annak érdekében, hogy a szerződéshez csatlakozó ügyfelei (Biztosítottak) biztosítási védelmet élvezzenek a jelen feltételekben meghatározott Biztosítási események vonatkozásában.

II. Szolgáltatások leírása

A) Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása

1. A biztosított tárgyak

Jelen kockázat tekintetében biztosított tárgyak a következők:
a) az I. pontban meghatározott biztosított számlához tartozó, a biztosított nevére szóló betéti bankkártyák (továbbiakban: bankkártya);
b) a biztosított hivatalos okmányai: személyazonossági igazolvány, útlevél, állandó vagy rövidebb tartózkodásra jogosító engedély, vezetői jogosítvány, a biztosított gépjárművének forgalmi engedélye, illetve műszaki engedélye;

c) a biztosított kulcsai (egyéb eszközök), melyek az alábbiak ajtóinak nyitására/zárására szolgálnak: lakás/ház, ami a biztosított tulajdonában van, vagy ahol a biztosított állandó vagy ideiglenes jelleggel lakik, vagy ahol a biztosított bérleti szerződés vagy hasonló jogviszony alapján él;

2. A biztosítási esemény

A biztosítási esemény a K&H Mastercard arany bankkártyának vagy a K&H Mastercard arany bankkártyának és egyéb biztosított tárgyaknak egyidejű ellopása, elrablása.
Nem minősül lopásnak a biztosított vagyontárgy elveszítése, elhagyása, elejtése.

3. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában a feltételek III. pontjában meghatározott kizárásokon túl a biztosító kockázatviselése nem terjed ki:
a) az őrizetlenül hagyott tárgyak ellopására;
b) arra az esetre, ha a vagyontárgyat felügyelet nélkül hagyott gépjármű utasteréből, vagy gépjárművel együtt lopják el.

4. A biztosító szolgáltatása

4.1. Pótlási költségek. A szolgáltatás fedezi az összes költséget, ami a biztosítottnál a K&H Mastercard arany bankkártya pótlásával és letiltásával, a kulcsok újbóli elkészítésével és az okmányok újbóli kibocsátásával kapcsolatban merülnek fel. Ezen költségeket a biztosító legfeljebb 50 000 Ft összegig vállalja, az ezt meghaladó költségek a Biztosítottat terhelik.

4.2. Külföldi asszisztencia szolgáltatás, szállás és továbbutazás költségei. Ha a biztosítási esemény külföldön következik be, a telefonos asszisztencián keresztül a biztosított megkaphatja a helyi követség, rendőrség elérhetőségét, illetve eljárási tanácsokhoz juthat. Ha a biztosítási esemény kapcsán a biztosított szállásfoglalása vagy továbbutazása a dokumentumai hiánya miatt nem lehetséges, a biztosító az alábbi szolgáltatásokat nyújtja. A szállás és a továbbutazás költségeit a biztosító legfeljebb összesen 150 000 Ft összegig vállalja.
a) Szállás megszervezése és térítése. A Biztosító vállalja a Biztosított biztosítási esemény közelében lévő, 3 csillagos szállodában, reggeli étkezéssel történő elhelyezésének megszervezését, és annak költségét legfeljebb 2 éjszakára. Az ezen felüli szolgáltatások költségei a Biztosítottat terhelik. A biztosítási szolgáltatás által fedezett összeget a biztosító közvetlenül fizeti meg a szálloda számára. Amennyiben az adott szállodában nincs mód a közvetlen fizetésre, akkor a költségeket a Biztosított köteles megfizetni, majd a Biztosító azokat utólag téríti meg számára. A Biztosító a jelen szolgáltatás szervezése során a Biztosított igényét közvetíti a szálloda számára, a tényleges jogviszony azonban a Biztosított és a szálloda között jön létre a szálloda általános szerződési feltételei szerint, az abban foglalt követelmények, feltételek figyelembevételével.
b) Továbbutazás megszervezése és térítése. A Biztosító vállalja a Biztosított vonattal (2. osztályon), távolsági busszal, illetve, ha az utazás várhatóan több mint 6 órát vesz igénybe és erre lehetőség van, repülőgéppel (turistaosztályon) történő tovább utazásának megszervezését és költségének térítését a célállomásig vagy a Biztosított választása alapján a lakhelyéig.

4.3. A Biztosító egy biztosítási időszakon (1 éven) belül csak egy biztosítási eseményből eredően teljesít a II. A) pontban részletezett szolgáltatást.

5. A biztosító teljesítésének feltételei

5.1. A biztosítási eseményt a Biztosított köteles haladéktalanul, de legkésőbb a bekövetkezésétől, illetve az észlelésétől számított 24 órán belül az asszisztencia-szolgáltatás telefonszámán bejelenteni a Biztosító Közreműködőjének.

5.2. A biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve dokumentumokat benyújtani:
a) Biztosított neve;
b) telefonos elérhetősége;
c) születési helye és ideje;

d) édesanyja neve;
e) tartózkodási helye;
f) a lakcímkártyáján szereplő lakóhelye adatai (ha lakáskulcs ellopásáról van szó);
g) a Biztosított vagyontárgyak eltulajdonításáról szóló rendőrségi jegyzőkönyv, az eltulajdonított bankkártyák, okmányok, illetve kulcsok pótlása miatt felmerült költségek számlái;
h) a Biztosított által megfizetett szállás, továbbutazás költségének számlái.

5.3. A telefonos bejelentést követően, ha azonnali intézkedésre van szükség (szállás biztosítása, hazautazás megszervezése), a Biztosító Közreműködője a kért szolgáltatást megszervezi. Amennyiben a biztosított nem rendelkezik fedezettel, vagy a bejelentett kárigény jogossága, a vázolt körülmények alapján alapos kétség merül fel, a Biztosító, illetőleg Közreműködője a költségeket nem előlegezi meg, hanem azt a helyszínen a Biztosított köteles számla ellenében kiegyenlíteni. Erről a körülményről a Biztosító a Biztosítottat a Közreműködője útján előzetesen tájékoztatja. Amennyiben a Biztosított utóbb hitelt érdemlően bizonyítani tudja, illetve bizonyításra kerül a biztosítási szolgáltatásra való jogosultság, a Biztosító Közreműködője a számla értékét a szerződésben rögzített feltételek figyelembevételével utólag megtéríti a Biztosított részére.

6. Mentesülés

6.1. Jelen kockázat alkalmazásában a feltételek IV. pontjában meghatározott mentesülési eseteken túl a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól az alábbi esetekben is:
a) amennyiben a kárt a Biztosított, illetve vele közös háztartásban élő hozzátartozója szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozták;
b) amennyiben a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenné váltak.

B) ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás

1. A biztosított bankkártya (számla)

Jelen kockázat tekintetében biztosított számla a feltételek I. pontjában meghatározott K&H Mastercard arany bankkártyához tartozó számla (továbbiakban együtt a jelen kockázat vonatkozásában: biztosított számla).

2. A biztosítási esemény
A biztosítási esemény a Biztosítottat ért erőszakos támadás (rablás), mely során tőle készpénzt tulajdonítottak el a következő helyzetekben:
a) a támadás akkor éri, miközben készpénzt vesz fel egy ATM-ből (készpénzfelvételre is alkalmas elektronikus terminál);
b) és az ATM-ből felvett készpénzzel a számlavezető pénzintézet megterhelte a biztosított számlát.

Rablásnak minősül, ha az elkövető a Biztosítottal szemben erőszakot, élet vagy testi épség ellen irányuló közvetlen fenyegetést alkalmaz, illetve őt öntudatlan vagy védekezésre képtelen állapotba helyezi annak érdekében, hogy tőle készpénzt tulajdoníthasson el. A rablást rendőrségi jegyzőkönyvvel kell igazolni.

3. A biztosító szolgáltatása

3.1 A Biztosító megtéríti az elrabolt készpénz összegét és a tranzakcióhoz kapcsolódó banki díjakat, de legfeljebb 150 000 Ft-ot. Amennyiben az elrabolt készpénz nem forint devizanemű, akkor a biztosító a szolgáltatást az érintett devizáról átváltja forintra a Magyar Nemzeti Bank szolgáltatás napján érvényes deviza árfolyamán.

3.2 A Biztosító egy biztosítási időszakon (1 éven) belül csak egy biztosítási eseményből eredően teljesít a II. B) pontban részletezett szolgáltatást.

4. A biztosító teljesítésének feltételei

4.1. A biztosítási eseményt a Biztosított köteles haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül az asszisztencia-szolgáltatás telefonszámán bejelenteni a Biztosító Közreműködőjének.

4.2. A biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve dokumentumokat benyújtani:
a) Biztosított neve;
b) telefonos elérhetősége;
c) születési helye és ideje;
d) édesanyja neve;
e) a rablásról készített rendőrségi jegyzőkönyv.

4.3. A Biztosító a készpénzfelvétellel kapcsolatos adatot a Biztosított felhatalmazása alapján a pénzintézettől szerzi be. A Biztosított a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozással automatikusan felhatalmazza a Biztosítót, hogy a biztosítási szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat a pénzintézetétől beszerezze.

5. Mentesülés

1.1. Jelen kockázat alkalmazásában a feltételek IV. pontjában meghatározott mentesülési eseteken túl a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól az alábbi esetekben is:
a) amennyiben a kárt a Biztosított, illetve vele közös háztartásban élő hozzátartozója szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta;
b) amennyiben a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenné váltak;
c) amennyiben a Biztosított a készpénzfelvétellel kapcsolatos adatoknak a pénzintézettől történő beszerzéséhez nem járul hozzá.

C) Kártyával való visszaélés

1. A biztosított számla

Jelen kockázat tekintetében biztosított számla a feltételek I. pontjában meghatározott K&H Mastercard arany bankkártyához tartozó számla (továbbiakban együtt a jelen kockázat vonatkozásában: biztosított számla).

2. Biztosítási esemény

A biztosítási esemény a Biztosított nevére szóló K&H Mastercard arany bankkártya (továbbiakban: bankkártya) olyan illetéktelen felhasználása
a) amely a bankkártya pénzintézetnél történő letiltását megelőzően történik, és
b) az érintett bankkártyára vonatkozó, a Biztosított és a pénzintézet között megkötött szerződésben nem minősül a Biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származónak, és
c) az illetéktelen felhasználás a biztosított számla egyenlegét érinti.

3. A biztosító szolgáltatása

3.1. A biztosító megtéríti az olyan biztosítási eseménynek minősülő illetéktelen tranzakciók összegét, amelyeket a pénzintézet nem térít meg, legfeljebb évente összesen 150 000 Ft összegig. Amennyiben az illetéktelen felhasználás nem forint devizanemű, akkor a biztosító a szolgáltatást az érintett devizáról átváltja forintra a Magyar Nemzeti Bank szolgáltatás napján érvényes deviza árfolyamán.

3.2. A biztosító egy biztosítási időszakon (1 éven) belül csak egy biztosítási eseményből eredően teljesít a II. C) pontban részletezett költségtérítéssel szolgáltatást.

4. A biztosító teljesítésének feltételei

4.1. A biztosítási eseményt a Biztosított köteles haladéktalanul, de legkésőbb a bekövetkezésétől, illetve az észlelésétől számított 24 órán belül az asszisztencia-szolgáltatás telefonszámán bejelenteni a biztosító közreműködőjének.

4.2. A biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve dokumentumokat benyújtani:
a) Biztosított neve;

b) telefonos elérhetősége;
c) születési helye és ideje;
d) édesanyja neve;
e) rendőrségi jegyzőkönyv;
f) ha külföldön történt a biztosítási esemény, a legközelebb található, erre a célra megfelelő hivatalos hatóság által készített jegyzőkönyv másolata és annak magyar nyelvű fordítása.

4.3. A Biztosító a kártyával való visszaéléssel kapcsolatos adatot a Szerződő/Biztosított felhatalmazása alapján a pénzintézettől szerzi be. A Biztosított a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozással automatikusan felhatalmazza a Biztosítót, hogy a biztosítási szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat a pénzintézetétől beszerezze.

5. Mentesülés

Jelen kockázat alkalmazásában a feltételek IV. pontjában meghatározott mentesülési eseteken túl a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól az alábbi esetekben is:
a) amennyiben a kárt a Biztosított, illetve, vele közös háztartásban élő hozzátartozója szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta;
b) amennyiben a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenné váltak;
c) amennyiben a biztosított a készpénzfelvétellel kapcsolatos adatoknak a pénzintézettől történő beszerzéséhez nem járul hozzá.

D) Jogi segítségnyújtás

1. A biztosító szolgáltatása

1.1. A jelen különös feltételben körülírt Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása, ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás és Kártyával való visszaélés kockázatokkal kapcsolatos biztosítási események esetén a Biztosított a Biztosító Közreműködőjétől jogi segítséget igényelhet. A szolgáltatás munkanapokon 9-17 óra között érhető el az asszisztencia-szolgáltatás telefonszámán.

1.2. A Biztosító Közreműködőjének jogi szakértője által nyújtott telefonos tanácsadás a biztosítási eseményekkel kapcsolatban legfeljebb 30 perces időtartamban vehető igénybe. A jogi szakértő tevékenysége kizárólag a Biztosított által telefonon elmondott ügyre vonatkozó általános jogi előírások ismertetésére terjed ki, nem jelenti az ügy végleges megoldására, lezárására vonatkozó tanácsadást. A szolgáltatás célja az ügyfél általános jellegű tájékoztatása.

1.3. A jogi segítségnyújtás szolgáltatás alapján a Biztosító kifejezetten nem biztosít képviseletet a Biztosított számára bármilyen hatóság, bíróság előtti peres vagy nem peres eljárásban, sem Magyarországon, sem külföldön.

1.4. A szolgáltatás kizárólag a biztosítási eseménytől számított 5 munkanapon belül vehető igénybe.

III. Általános kizárások

1. A jelen feltételek szerint a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki az alábbi eseményekre, és a biztosítási szerződés kifizetés nélkül szűnik meg, amennyiben a biztosítási esemény:
a) atommag szerkezetének módosulása, radioaktív sugárzás vagy egyéb ionizáló sugárforrás miatt következett be;
b) a Biztosítottnak háborús cselekményekben valamelyik fél mellett történő aktív részvétele miatt következett be;
c) a biztosított kábító vagy bódító szerek hatása alatt állt, és az esemény ezzel összefüggésben következett be;
d) a Biztosított ittas állapotával okozati összefüggésben következett be;
e) annak következménye, hogy a biztosított olyan gyógyszert szedett, amelyet számára nem orvos rendelt, és a biztosítási esemény ezzel okozati összefüggésben következett be.

2. A jelen feltételek értelmében ittas állapotnak minősül, amennyiben a Biztosított szervezetében 1,6 ezrelék feletti, gépjárművezetés esetén 0,8 ezrelék feletti véralkohol szint mérhető.

3. A jelen feltételek értelmében háborús cselekménynek minősül: háború (hadüzenettel vagy anélkül), határvillongás, felkelés, forradalom, zendülés, törvényes kormány elleni puccs vagy puccskísérlet, népi megmozdulás (pl.: nem engedélyezett tüntetés, vagy be nem jelentett, illetve nem engedélyezett sztrájk), idegen ország korlátozott célú harci cselekményei (pl.: csak légicsapás, vagy csak tengeri akció), terrorcselekmény. Terrorcselekmény esetén nem minősül háborús cselekményben való aktív részvételnek, ha a Biztosított az áldozatok érdekében lép fel.

4. A Biztosító nem nyújt fedezetet és nem fizet kártérítést, vagy nyújt bármilyen egyéb, a jelen biztosítási szerződés szerinti szolgáltatást, ha ez a Biztosítót az Európai Unió, az ENSZ vagy az Amerikai Egyesült Államok által hozott határozat, illetve az Európai Unió vagy az Egyesült Amerikai Államok kereskedelmi vagy gazdasági szankciói, jogi rendelkezései vagy egyéb szabályai alapján szankció, tilalom vagy egyéb korlátozás hatálya alá helyezné. További információ a szankciókkal kapcsolatban a https://www.redion.com/hu oldalon a Nemzetközi szabályozási információk és kizárt országok menüpontban található.

5. A felsorolt körülmények bizonyítása azt a felet terheli, aki azokra hivatkozik.

IV. A biztosító mentesülése a szolgáltatási kötelezettség alól

1. A biztosító mentesülhet a szolgáltatás teljesítése alól, amennyiben a jelen feltételekben körülírt, a biztosítási esemény bekövetkezésére vonatkozó bejelentési kötelezettséget a Biztosított elmulasztja, vagy késedelmesen történik a bejelentés, vagy a szükséges felvilágosítást nem adja meg, vagy a felvilágosítás tartalmának ellenőrzését nem teszi lehetővé, és emiatt a Biztosító kötelezettsége szempontjából lényeges körülmények kideríthetetlenné válnak.

2. A felsorolt körülmények valóságnak megfelelő voltát annak kell bizonyítania, aki azokra hivatkozik.

Függelék

Adatkezelési tájékoztató

Az adatkezelőre vonatkozó általános tájékoztatás
Az adatkezelő személye: Redion S.A. Irish Branch (a továbbiakban: adatkezelő, a Biztosító vagy Társaságunk)
székhelye: Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Írország
postai címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38.
Az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége: dpo.hu@redion.com.

Általános fogalmak

1. **érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy, a jelen biztosítás keretében a Biztosított, illetve a biztosítási eseményben érintett egyéb személyek;
2. **személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett") vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
3. **adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;
4. **Biztosítási titok:** minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek – ideértve a károsultat is – személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik;
Biztosítási titkot képeznek különösen az alábbi adatok:
– a biztosító ügyfelének személyes adatai;
– a biztosított vagyontárgy és annak értéke;
– a biztosítási összeg;
– élet-, baleset-, betegség- és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok;
– a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje;
– a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggő összes lényeges tény és körülmény.
5**. Bit:** A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény;
6. **Sztv.:** A Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény;
7. **Infotv.:** Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
8. **Kit.:** 2017. évi LII. törvény az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról
9. **Hpt.:** A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény.

I. Az adatkezelő K&H Prémium Asszisztencia biztosítására vonatkozó adatkezelési tevékenységének bemutatása, adatkezelési célok ismertetése

1. A biztosítási szerződések nyilvántartásával, a szerződések végrehajtásával, és a biztosítási szolgáltatások teljesítésével kapcsolatos adatkezelés

1.1 Az adatkezelő ezen tevékenysége keretében az alábbi célokból kezel személyes adatokat:
i) a biztosítási szerződés megkötése (a csoporthoz történő csatlakozás), módosítása, nyilvántartása, állományban tartása
ii) kockázatvállalás, kockázat-elbírálás és kockázatkezelés
iii) a biztosítási szerződésből származó követelések megítélése, a döntés dokumentálása, a nyújtott biztosítási szolgáltatásokkal kapcsolatos igénybejelentések, nyilatkozatok, tájékoztatások dokumentálása, változatlan visszaidézési lehetőségének biztosítása, hangfelvételek útján is
iv) a biztosító üzleti érdeke és a biztosítási veszélyközösség megóvása érdekében a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megelőzése és megakadályozása

v) adóügyi illetőség megállapítása.

1.2 A személyes adatokat a Biztosító, mint adatkezelő a Szerződőtől kapja meg, a Biztosított által aláírt csatlakozási nyilatkozatban foglalt adatok továbbítása útján, illetve azokat részben a biztosított maga adja meg, telefonon vagy írásban, amikor a biztosítási szerződés alapján igényt kíván érvényesíteni. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek.

1.3 Személyes adatainak a megadására a biztosítási szerződés Önre történő kiterjesztése és teljesítése érdekében van szükség. Az adatszolgáltatás elmaradása ezért azzal a következménnyel jár Önre nézve, hogy nem tudja a szolgáltatásokat igénybe venni.

2. Számviteli bizonylatok kötelező kezelése és megőrzése

A biztosítási szerződés megkötésével, nyilvántartásával, az ahhoz történő biztosítotti csatlakozással összefüggésben keletkezett, számviteli bizonylatnak minősülő dokumentumokat a biztosító a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 169. §-a értelmében 8 évig őrzi meg.

3. A biztosítóhoz érkezett panaszokkal összefüggő adatkezelés

Az adatkezelő a panaszügyintézés során tudomására jutott személyes adatokat a Bit. 159. § panaszkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek való megfelelés érdekében kezeli, és az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A biztosító adatkezelése a Bit. fenti rendelkezésén alapul.

4. Telefonos ügyfélkapcsolati, kárrendezési, kárbejelentési adatkezelés

Az adatkezelő saját kezdeményezésre vagy az ügyfelek megkeresése alapján telefonon keresztül is felvilágosítást ad, információt és segítséget nyújt, fogadja a biztosítási szerződésekből eredő, illetve azzal összefüggő szolgáltatási és kártérítési igénybejelentéseket. Az így telefonon folytatott beszélgetéseket a Biztosító rögzíti. A biztosítási szolgáltatás teljesítését követően a Biztosító SMS-ben vagy egyéb csatornán a szolgáltatás színvonalára vonatkozó kérdőívet küld ki a Biztosított részére, és az arra adott válaszokat feldolgozza.

Az adatkezelő a telefonos ügyfélszolgálatra beérkező és kimenő hívások rögzített hanganyagait szúrópróbaszerűen elemzi abból a célból, hogy
– az adatkezelő – az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében is – ellenőrizhesse a telefonos ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozó minőségi követelmények teljesülését;
– az ügyfél kifogásait, kérdéseit, észrevételeit, bejelentéseit, panaszait lehetőség szerint az ügyfél számára megnyugtató módon, mindkét fél megelégedésére rendezhesse;
– elkerülhető legyen a biztosítási szerződésének az ügyfél kezdeményezésére történő megszüntetése.

5. A Biztosító biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényének érvényesítése

Abban az esetben, ha a Biztosító a biztosítási jogviszony megszűnését követően, a biztosítási jogviszonyból származó igénnyel rendelkezik, akkor a Biztosító az Ön személyes adatait ezen igény érvényesítése érdekében kezeli.

6. Nemzetközi szankciós előírások teljesítése

A Biztosító köteles a Kit. szerint az Európai Unió, valamint az Egyesült Nemzetek Szervezete Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések megfelelő végrehajtásának biztosítása érdekében előírt kötelezettségeket teljesíteni, amely kötelezettségek teljesítése érdekében szűrőrendszert működtet.

7. A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók

A személyes adatok, arra való tekintettel, hogy biztosítási szerződéshez kapcsolódnak, egyben biztosítási titkot is képeznek, ekként az adatok kezelésére irányadó tudnivalókat, A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók című fejezet tartalmazza.

8. Az adatok címzettjei

Az adatokat a Biztosító Közreműködője, a Redion Magyarország Kft., kiszervezett szolgáltatást nyújtó társaság adatfeldolgozóként kezeli a Biztosító megbízása alapján. Az adatok címzettje így részben a Redion Magyarország Kft., amely a biztosítási szerződés alapján járó szolgáltatásokat szervezi meg, és a szolgáltatások teljesítése érdekében ezeket az adatokat átadja az érintett szolgáltatást (pl. a biztosítási eseményben érintett gépjármű helyszíni javítását, elszállítását) ténylegesen
megvalósító szolgáltatónak. Ezen szolgáltatók az adatok további címzettjei, a Biztosító adatfeldolgozói, a kiszervezett szolgáltatás teljesítésében részt vevő szervezetek.
A Redion Magyarország Kft. az egészségügyi szolgáltatások teljesítése érdekében az érintett egészségügyi adatait a megszervezett szolgáltatást ténylegesen megvalósító egészségügyi szolgáltatónak adja át. Ezen szolgáltatók az adatok további címzettjei, tekintettel azonban az általuk végzett egészségügyi szolgáltatási tevékenységre, önálló adatkezelőnek minősülnek.

A Biztosító fenntartja a jogot, hogy az adatkezelési tevékenysége során további adatfeldolgozót vegyen igénybe, amely további adatfeldolgozók egyben címzettnek is minősülnek.

II.
A kezelt személyes adatok köre

1. Kizárólag azokat a személyes adatokat kezeljük, amelyek a fent említett adatkezelési célok eléréséhez szükségesek, és a cél elérésére alkalmasak. Az adatkezelő különösen az alábbi adatokat kezeli:

természetes személyazonosító adatok (név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve), telefonszám, e-mail cím, a biztosítási esemény bekövetkezésének helye, körülményei, utólagos kárrendezés esetében a biztosítási szolgáltatás ellenértékének megtérítéséhez szükséges adatok (lakcím, bankszámlaszám), az ügy egyedi jellemzőire tekintettel esetlegesen szükséges egyéb adatok, telefonon tett panasz esetében annak hangfelvétele és az arra adott válaszban szereplő személyes adatok, továbbá a Biztosítóval és annak Közreműködőjével a biztosítási események bejelentése körében folytatott telefonbeszélgetések hangfelvétele, tekintet nélkül arra, hogy a telefonbeszélgetést Ön vagy a biztosító kezdeményezte.

III.
Az adatkezelés jogalapja

A Biztosító adatkezelésében érintett adatok kezelésének jogalapjai az alábbiak:
- **GDPR 6. cikk 1. b) pontja** - *az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges* - jogalap alapján: a biztosítási szerződések nyilvántartásával, a szerződések végrehajtásával és a biztosítási szolgáltatások teljesítésével kapcsolatos adatkezelés;
  a kezelt adatok köre: természetes személyazonosító adatok, telefonszám, e-mail-cím, a biztosítási esemény bekövetkezésének körülményei, az azt alátámasztó iratokban szereplő személyes adatok, illetve a megítélt kártérítési összeg megtérítéséhez szükséges adatok (lakcím, bankszámlaszám), az ügy egyedi jellemzőire tekintettel esetlegesen szükséges egyéb adatok, a Biztosítottal, illetve Közreműködőjével folytatott telefonbeszélgetések hangfelvétele
- **GDPR 6. cikk 1. c) pontja -** *az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges* - jogalap alapján: számviteli bizonylatok kötelező kezelése és megőrzése, adóügyi illetőség megállapítása, panaszkezelési tevékenység, nemzetközi szankciós előírások teljesítése tevékenységekkel kapcsolatos adatkezelés;
  kezelt adatok köre: (i) számviteli bizonylaton szereplő adatok (név, teljesített biztosítási szolgáltatás megnevezése, esetleges kárazonosító), lakcím, (ii) a panaszügyben folytatott telefonbeszélgetések felvétele és a panaszügyhöz kapcsolódó iratokban, dokumentumokban szereplő személyes adatok, továbbá a panaszhoz kapcsolódó hangfelvételek, (iii) a nemzetközi szankciós előírásokkal kapcsolatban a természetes személyazonosító adatok, és a szankcióval kapcsolatos információk, ha ilyen korlátozásra a Biztosítottal kapcsolatban sor került
- **GDPR 6. cikk 1. f) pontja** - *az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges* – jogalap alapján: a Biztosító jogos érdekének érvényesítésével kapcsolatos adatkezelés (rögzített beszélgetések elemzése, az ügyfél-elégedettségi kérdőívekben feltett kérdésekre adott

válaszok feldolgozása a szolgáltatás színvonalának fenntartása érdekében; az adatkezelő biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényének érvényesítése).
a kezelt adatok köre: a szolgáltatás színvonalának fenntartása érdekében a Biztosítottal illetve képviselőjével folytatott telefonbeszélgetések hangfelvétele, az ügyfél-elégedettségi kérdésekre adott válaszok esetében a név, telefonszám és/vagy e-mail cím, illetve egyéb kapcsolattartási adat és az adott értékelés; az adatkezelő biztosítási jogviszony megszűnését követően fennálló igényének érvényesítése körében az ehhez a célhoz szükséges adatok, amelyek minimálisan tartalmazzák a természetes személyazonosító adatok körét

- a IV.1.1. pont szerinti cél esetében az adatkezelés jogalapja a Bit. 149. §-ban foglalt felhatalmazáson alapuló jogos érdek.
  Amennyiben Bit. 149. § rendelkezéseinek megfelelően más biztosító fordul Társaságunkhoz adatszolgáltatási kéréssel, abban az esetben az adatkezelő köteles a kérést a fenti határidőn belül teljesíteni, ebben az esetben az adatkezelés jogalapja: a Bit 149. § (2) bekezdésében foglalt jogi kötelezettség teljesítése.

Az adatkezeléseket szabályozó ágazati jogszabályok:
– a Bit. 135. §-a (a biztosítás megkötése, teljesítése),
– a Bit. 136. §-a (egészségügyi adatok kezelése),
– a Bit. 159. §-a (jogi kötelezettség teljesítése keretében a panaszok kötelező nyilvántartása, megőrzése),
– az Sztv. 169. §-a (jogi kötelezettség teljesítése keretében a számviteli bizonylatok kötelező kezelése és megőrzése),
– Kit. 3. § és 14. § (szűrőrendszer működtetése).

IV.
A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók

A biztosítási titok
Biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő, rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.
Biztosítási titkot képeznek különösen az alábbi adatok:
– a biztosító ügyfelének személyi adatai;
– a biztosított vagyontárgy és annak értéke;
– a biztosítási összeg;
– élet-, baleset-, betegség- és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok;
– a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje;
– a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggő összes lényeges tény és körülmény.

IV.1. A biztosítási titok adatkezelésének további célja

IV.1.1. A veszélyközösség védelme céljából történő adatkezelés
A biztosítotti veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében a Biztosító – a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése, a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából – a Bit. 149. §-ában biztosított felhatalmazás alapján, jogosult megkereséssel fordulni más biztosítóhoz az e biztosító által a Bit. 135. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint, a biztosítási termék sajátosságainak a figyelembevételével kezelt – a Bit. 149. § (3)–(6) bekezdésben meghatározott adatok vonatkozásában. A megkeresésnek tartalmaznia kell az ott meghatározott személy, vagyontárgy vagy vagyoni jog azonosításához szükséges adatokat, a kért adatok fajtáját, valamint az adatkérés céljának megjelölését. A megkeresés és annak teljesítése nem minősül a biztosítási titok megsértésének.
A Biztosító ennek keretében a jelen biztosítás keretében az alábbi adatokat kérheti:
a) a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett és a károsult személy azonosító adatait;
b) a biztosított vagyontárgyak, követelések vagy vagyoni jogok beazonosításához szükséges adatokat;
c) az b) pontban meghatározott vagyontárgyakat, követeléseket vagy vagyoni jogokat érintően bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat;
d) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés megkötésével kapcsolatban felmerült kockázat felméréséhez szükséges adatokat; és

e) a megkeresett biztosítónál megkötött szerződés alapján teljesítendő szolgáltatások jogalapjának vizsgálatához szükséges adatokat.
A társaságunk által megkeresett biztosító a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkeresésben meghatározott megfelelő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül köteles átadni társaságunknak.
Társaságunk a megkeresés eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő kilencven napig kezelheti.
Ha a megkeresés eredményeként a társaságunk tudomására jutott adat társaságunk jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, az adatkezelés fentebb meghatározott időtartama meghosszabbodik az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás befejezéséig. Ha a megkeresés eredményeként társaságunk tudomására jutott adat társaságunk jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, és az igény érvényesítésével kapcsolatban az eljárás megindítására az adat megismerését követő egy évig nem kerül sor, az adat a megismerést követő egy évig kezelhető.
Társaságunk az e célból végzett megkeresés és a megkeresés teljesítésének tényéről, továbbá az abban szereplő adatok köréről a megkereséssel érintett ügyfelet a biztosítási időszak alatt legalább egyszer értesíti. Ha az ügyfél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben szabályozott módon az adatairól tájékoztatást kér és társaságunk – a fentiekben meghatározottakra tekintettel – már nem kezeli a kérelemmel érintett adatokat, akkor ennek a tényéről tájékoztatja a kérelmezőt.
Társaságunk a megkeresés eredményeként kapott adatokat a biztosított érdekre nem vonatkozó, tudomására jutott, illetve általa kezelt egyéb adatokkal a fenti céltól eltérő célból nem kapcsolja össze.
A megkeresésben megjelölt adatok teljesítésének a helyességéért és pontosságáért a megkeresett biztosító a felelős.

V.
Az adatkezelés időtartama

V.1. A Biztosító a személyes adatokat a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezeli, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének meghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.
V.2. A biztosítási szerződés megkötésével, nyilvántartásával összefüggésben keletkezett, számviteli bizonylatnak minősülő dokumentumokat a biztosító a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 169. §-a értelmében 8 évig őrzi meg.
V.3. A telefonon történő panaszkezelés esetén a biztosító a közötte és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig, továbbá a panasszal összefüggésben indult a felügyeleti eljárás lezárásáig, vagy az eljárás során hozott határozat ellen indított felülvizsgálati eljárás végéig megőrzi.
V.3.1. A biztosító a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.
V.4. A biztosító a IV.1.1. pontban részletezett, a veszélyközösség védelme érdekében történő adatátvétel folytán más biztosítótól beszerzett adatokat a IV.1.1. pontban részletezett feltételekkel és időtartam elteltéig kezeli.
V.5. A biztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, illetve amelynek kezeléséhez nincs egyéb jogalap.

VI.
A biztosítási titok és a személyes adatok megismerésére jogosultak köre

Tájékoztatjuk, hogy a személyes adatokat és a biztosítási titoknak minősülő információkat kizárólag társaságunknak a vonatkozó adatkezelési célhoz kapcsolódó hozzáférési jogosultságokkal rendelkező munkavállalói, megbízott biztosításközvetítői, illetve a társaságunk részére külön szerződés alapján adatfeldolgozási vagy kiszervezett tevékenységet végző személyek, szervezetek ismerhetik meg, a társaságunk által meghatározott terjedelemben és a tevékenységük végzéséhez szükséges mértékben. Az adatokat jogosultak megismerni továbbá mindazon személyek vagy szervezetek is, akikkel szemben társaságunknak a biztosítási titok megtartásának a kötelezettsége nem áll fenn. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk az adatkezelések során adatfeldolgozókat vesz igénybe, a jelen tájékoztató bevezető részében foglaltak szerint.

Tekintettel arra, hogy a lenti szervezetek, személyekkel a személyes adatnak minősülő biztosítási titok megosztásra kerülhet, egyben a GDPR alapján címzettnek is minősülnek, amennyiben az adat velük ténylegesen megosztásra kerül.

VI.2. A biztosítási titok megtartására vonatkozó rendelkezések

A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül – ha a törvény másként nem rendelkezik – titoktartási kötelezettség terheli a Biztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik ahhoz a Biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

- Ön vagy az Ön képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad,
- a Bit. alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn,
- a Biztosító által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg,
- a Biztosító érdeke ezt az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi.

VI.3. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn

a) a feladatkörében eljáró Felügyelettel,

b) az előkészítő eljárást folytató szervvel, a nyomozó hatósággal, az ügyészséggel, valamint a szabálysértési hatósági jogkörében eljáró rendőrséggel és a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal,

c) büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási perben eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a csődeljárásban eljáró vagyonfelügyelővel, a felszámolási eljárásban eljáró ideiglenes vagyonfelügyelővel, rendkívüli vagyonfelügyelővel, felszámolóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásában eljáró főhitelezővel, Családi Csődvédelmi Szolgálattal, családi vagyonfelügyelővel, bírósággal,

d) a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel, továbbá az általa kirendelt szakértővel,

e) az adóhatósággal abban az esetben, 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,

f) a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal,

g) a feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal,

h) a feladatkörében eljáró gyámhatósággal,

i) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt esetben az egészségügyi államigazgatási szervvel,

j) törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,

k) a viszontbiztosítóval, a csoport másik vállalkozásával, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal,

l) törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénynyilvántartást vezető kötvénynyilvántartó 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,

m) az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében – az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint – az átvevő biztosítóval,

n) 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,

o) a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel, továbbá a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgálóval,

p) fióktelep esetében – ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli biztosító székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal – a harmadik országbeli biztosítóval, biztosításközvetítővel,

q) a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosával,

r) a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósággal,

s) 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,

t) a lábon álló növénykultúrára kötött mezőgazdasági biztosítási szerződésekben szereplő biztosítottak esetében az agrárkár-megállapító szervvel, a mezőgazdasági igazgatási szervvel, az agrárkár-enyhítési szervvel, valamint az agrárpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium irányítása alatt álló, gazdasági elemzésekkel foglalkozó intézménnyel,
u) a felszámoló szervezeteket nyilvántartó hatósággal, szemben, ha az a)–j), n), s), t) és u) pontban megjelölt szerv vagy személy adatkéréssel, illetve írásbeli megkereséssel fordul hozzá, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját, azzal, hogy a p)–s) pontban megjelölt szerv vagy személy kizárólag a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját köteles megjelölni. A cél és a jogalap igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés megjelölése is.
A biztosítási titoktartási kötelezettség az eljárás keretén kívül a fentebb meghatározott szervek alkalmazottaira is kiterjed.
A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a 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 és az adatkérés célját.
Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás 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 adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény (a továbbiakban: Aktv.) 43/B–43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítésében merül ki.
Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás az Aktv. 43/H. §-ában foglalt kötelezettség, valamint a FATCA-törvény alapján az Aktv. 43/B. és 43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítésében merül ki.
VI.4. A biztosító a nemzetbiztonsági szolgálat, az előkészítő eljárást folytató szerv, a nyomozó hatóság, az ügyészség, továbbá a bíróság adatkérésére, illetve írásbeli megkeresésére akkor is köteles haladéktalanul, írásban tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet
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, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,
b) a 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, bűnszövetségben vagy bűnszervezetben elkövetett bűncselekménnyel van összefüggésben.
A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a biztosító az Európai Unió által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.
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.
Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 164/B. § szerinti adattovábbítás.
A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn továbbá abban az esetben, ha
a) a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot,
b) 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 megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot, valamint ha a biztosító vagy a viszontbiztosító csoportszinten meghatározott pénzmosás és terrorizmus-finanszírozás elleni politikához és eljáráshoz kapcsolódó kötelezettségét teljesíti.
VI.5. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a biztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz, viszontbiztosítóhoz vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó szervezethez történő adattovábbítás abban az esetben:
a) ha a biztosító ügyfele (adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, vagy

b) ha – az adatalany hozzájárulásának hiányában – az adattovábbítás a személyes adatok harmadik országba való továbbítására vonatkozó előírásoknak megfelel.
A biztosítási titoknak minősülő adatoknak másik tagállamba történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.
VI.6. Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét
a) az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,
b) fióktelep esetében a külföldi székhelyű vállalkozás székhelye (főirodája) szerinti felügyeleti hatóság számára a felügyeleti tevékenységhez szükséges adattovábbítás, ha az megfelel a külföldi és a magyar felügyeleti hatóság közötti megállapodásban foglaltaknak,
c) a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,
d) a pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.
Fentiekben meghatározott adatok átadását a biztosító a biztosítási titok védelmére hivatkozva nem tagadhatja meg.
A biztosító az érintett személyt nem tájékoztathatja a VI.3. pont b), f) és j) pontjai, illetve a VI.4. pont a)–b) pontjai alapján végzett adattovábbításokról.
A biztosító a VI.3. – VI.6. pontokban meghatározott esetekben és szervezetek felé az ügyfelek személyes adatait továbbíthatja.
VI.7. Nem lehet üzleti titokra vagy biztosítási titokra hivatkozással visszatartani az információt a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adatra vonatkozó adatszolgáltatási kötelezettség esetén.

VII.
Biztonsági intézkedések összefoglalása

Az adatkezelő által kezelt adatokhoz az adatkezelő és az adatfeldolgozó munkavállalói közül azok férnek hozzá, akik munkaköri feladataik alapján a szolgáltatás nyújtásában, szervezésében, az esetleges panaszkezelésben részt vesznek. A hozzáféréseket a szükségesség és arányosság alapján az adatkezelő rendszeresen felülvizsgálja. Az adatokat tároló számítástechnikai rendszerek tűzfal védelemmel, és mind ezek a rendszerek, mind az adatokat felhasználó vagy azokhoz hozzáférő rendszerek és applikációk a kezelt adatokra való tekintettel szükséges, folyamatosan naprakészen tartott védelmi intézkedésekkel rendelkeznek. A tárolt adatok biztonsági mentése napi rendszerességű. Az adatkezelő rendelkezik üzletmenet folytonossági tervvel.

Az adatkezelő a biztosítási szolgáltatás nyújtása, a károk elbírálása, kárrendezési eljárás, illetve a panaszkezelés során mesterséges intelligencia eszközöket is használhat. Ezen eszközök használata során az adatkezelő automatikus döntéshozatali eljárást nem alkalmaz, az adatokat betanításra nem használja.

VIII.
Az Önt megillető jogok a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban

– Hozzáférés – Ön jogosult arra, hogy társaságunktól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak a kezelése folyamatban van-e, és jogosult arra, hogy a személyes adataihoz hozzáférést kapjon.
– Helyesbítés – Ön jogosult arra, hogy társaságunktól személyes adatainak a helyesbítését vagy kiegészítését kérje, ha azok pontatlanok vagy hiányosak.
– Törlés – Ön kérheti személyes adatainak a törlését, amennyiben az alábbi indokok valamelyike fennáll:
a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtöttük vagy más módon kezeltük;
b) Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincsen más jogalapja. Amennyiben az adatkezelésnek más jogalapja is van (például: jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme), úgy társaságunk az adattörlési kérelmet elutasítja;
c) Ön tiltakozik a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, ideértve a jogos érdekre alapított profilalkotást is és nincsen elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy abban az esetben, ha az Ön adatainak a kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, és Ön tiltakozik adatainak ilyen célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is amennyiben az közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;
d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
e) a személyes adatokat az társaságunkra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére az Adatvédelmi Rendeletben hivatkozott információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.
– Korlátozás – Ön kérheti, hogy társaságunk korlátozza személyes adatainak a kezelését, ha az alábbiak valamelyike teljesül
a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
b) az adatkezelés jogellenes és Ön ellenzi az adatok törlését, és e helyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
c) társaságunknak már nincsen szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
d) Ön tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy társaságunk jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.
– Adathordozhatóság – Ön kérheti, hogy társaságunk az Ön adatait egy másik adatkezelőnek továbbítsa, és/vagy arra, hogy az Önre vonatkozó személyes adatokat Ön tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja.
– A hozzájárulás visszavonása – Ha az adatkezelés az Ön által adott hozzájáruláson alapul, akkor Ön jogosult a hozzájárulását bármikor visszavonni.
- a személyes adatainak a kezelésével szembeni tiltakozás joga - amennyiben az Ön személyes adatainak a kezelése jogos érdeken alapul, ideértve a jogos érdeken alapuló profilalkotást vagy a közvetlen üzletszerzési célú adatkezelést is, Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon ezen jogos érdeken alapuló adatkezeléssel szemben.

A személyes adatokhoz való hozzáférést, illetve a fent ismertetett érintetti jogok érvényesítésével kapcsolatos kérelmeket az alábbi módokon tudja érintett kezdeményezni:
- postai úton a Redion Magyarország Kft.-nek címzett levélben (1132 Budapest, Váci út 36-38., Magyarország)
- e-mail útján dpo.hu@redion.com címen.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei
Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.
Telefon: 06 1 391 1400
Telefax: 06 1 391 1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Web: www.naih.hu

Az elhunyt személyhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezések az irányadók. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.