

TARTALOMJEGYZÉK

I. Általános feltételek	2
1. A biztosítás alanyai	2
2. Biztosítási esemény	2
3. A biztosítási szerződés létrejötte	2
4. A biztosítási szerződés hatálya	2
5. Közlési kötelezettség	3
6. Változás bejelentési kötelezettség	3
7. A biztosítás tartama	3
8. A biztosítási összeg, díjfizetés	3
9. A Biztosító szolgáltatása	3
10. A károsodás időpontja, kárbejelentés	3
11. A térítés szabályai	4
12. Kizárások	4
13. A Biztosító visszkereseti joga	5
14. A Biztosító mentesülése	5
15. A szerződés módosítása, a biztosítás megszűnése	5
16. Hatályos jogszabályok	6
17. Titoktartási kötelezettség	6
18. A személyes adatok kezelésére vonatkozó tudnivalók	10
19. Panaszkezelés	10
20. Jogorvoslati lehetőség	11
II. A befizetett előlegek és részvételi díjak visszafizetésére szolgáló biztosíték különös feltételei	13
1. Biztosítási esemény	13
2. A Biztosító szolgáltatása	13
3. Biztosított kötelezettsége	13
III. Hazautaztatás és kényszerű kint tartózkodás finanszírozásának különös feltételei	14
1. Biztosítási esemény	14
2. A Biztosító szolgáltatása	14
3. Biztosított kötelezettsége	14
IV. A befizetett előlegek és részvételi díjak visszafizetésére, valamint a hazautaztatás és a kényszerű kint tartózkodás finanszírozására szolgáló biztosíték különös feltételei Magyarország határának átlépésével nem járó utaztatás esetére	15
1. Biztosítási esemény	15
2. A Biztosító szolgáltatása	15
3. Biztosított kötelezettsége	15

Utazási vállalkozók utazásszervezői vagyoni biztosíték biztosítása (VBB)

Szabályzat

Hatályos: 2023. augusztus 1.

I. ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK

1. A BIZTOSÍTÁS ALANYAI

1.1. Biztosító

Név: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 1.
Levelezési cím: 1813 Budapest, Pf.: 245.
Telefonszám: (+36) 1-477-4800
Cégjegyzékszám: 01-10-041365, a társaságot a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága tartja nyilván

1.2. Szerződő/Biztosított

Az adatközlőben név szerint feltüntetett, (belföldi, illetőleg nemzetközi) utazási vállalkozói tevékenységet – utazásszervezői minőségben – üzletszerűen folytató belföldi székhelyű vállalkozás (Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) 8:1.§ (1) bekezdésének 4. pontja), amely az utazási vállalkozó tevékenységről szóló mindenkor hatályos 213/1996. (XII.23.) Kormányrendelet (továbbiakban: Rendelet) alapján utazási vállalkozói, ezen belül utazásszervezői tevékenység végzésére jogosult, és aki a biztosítóval ezen tevékenység folytatására VBB biztosítást köt. (Amennyiben külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi fióktelepeivel kíván a biztosító szerződni, úgy a szerződő személye kiegészítendő a külföldi székhelyű vállalkozások magyarországi telepeivel is.)

Jelen szabályzat alapján megkötött biztosítási szerződések vonatkozásában az adatközlő olyan alapvető adatokat tartalmazó okirat, amely kizárólag a jelen biztosítási szabályzat alapján megkötött szerződésekkel együtt érvényes.

1.3. Károsult

Az a személy, aki a Biztosított által szervezett utazásra a Biztosítóval utazási szerződést kötött, és a részvételi díj előleget, illetve a teljes részvételi díjat a Biztosítottnak megfizette.

2. BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

A Biztosító a jelen felelősségbiztosítási szabályzat alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében, a VBB szerződés időbeli hatálya alatt bekövetkező biztosítási eseményekre a szabályzatban meghatározott szolgáltatásokat nyújtja. A szabályzatban nem szereplő, vagy abból kizárt kockázatokra a Biztosító térítéssel nem tartozik.

A biztosítási események meghatározását a különös feltételek tartalmazzák.

3. A BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

3.1. A biztosítási szerződés a Felek írásbeli megállapodásával és a biztosítási díj megfizetésével jön létre.

A szerződés akkor is létrejön, ha a Biztosító az ajánlatra 15 napon belül nem nyilatkozik. Ilyen esetben a szerződés az ajánlatnak a Biztosító vagy képviselője részére történt átadása időpontjára visszamenő hatállyal jön létre.

3.2. A szerződés létrejöttéhez a Biztosító különböző adatok szolgáltatását írhatja elő, okiratok átadását (Budapest Főváros Kormányhivatala /a továbbiakban: BFKH/ engedély, illetve újonnan induló utazási vállalkozás esetén az engedély megszerzésétől számított 5 munkanapon belül), nyilatkozatok megtételét követelheti, amennyiben azok a Biztosító kockázatvállalása szempontjából jelentősek (pl. az utazási iroda gazdálkodására vonatkozó mérlegadatokat, várható utaslétszám, tervezett forgalom, charter járatok száma, más biztosítóval fennálló szerződés, a vagyoni biztosíték adatai, a Biztosító által feltett kérdések szerint).

4. A BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS HATÁLYA

4.1. Magyarország határának átlépésével nem járó utazásszervezés esetén a biztosítás a biztosítási időszak alatt Magyarország területén bekövetkezett és a Biztosítóknak bejelentett károokra terjed ki.

4.2. A 4.1. pontba nem tartozó utazásszervezés esetén a biztosítás a biztosítási időszak alatt a világ bármely részén bekövetkezett és a Biztosítóknak bejelentett károokra terjed ki.

5. KÖZLÉSI KÖTELEZETTSÉG

- 5.1. A Biztosított köteles a szerződés megkötésekor a Biztosítót a biztosítás szempontjából minden lényeges kérdésről – beleértve a Biztosított ellen folyamatban lévő bírósági ügyeket is – megfelelően tájékoztatni akkor is, ha a szükséges adatok megadása üzleti, foglalkozási titoknak minősül. A Biztosítót az így tudomására jutott titkok tekintetében ugyanazon titoktartási kötelezettség terheli, mint a Biztosítottat.
- 5.2. A Biztosított köteles a Biztosító kockázata szempontjából jelentős okiratokat, szerződéseket, hatósági határozatokat a Biztosító részére átadni, bemutatni.

6. VÁLTOZÁS BEJELENTÉSI KÖTELEZETTSÉG

- 6.1. A biztosítási kockázat szempontjából lényeges – és a közlési kötelezettség körébe vont – körülmények változását a Biztosított haladéktalanul köteles a Biztosítónak bejelenteni.
- 6.2. A Biztosított köteles a biztosítási esemény bekövetkezését, illetőleg a vele szemben a káreseménnyel kapcsolatosan érvényesített kárigényt – a tudomásra jutást követően –, valamint a módosított, vagy változott tartamú dokumentumokat, okiratokat a Biztosítónak azonnal, de legkésőbb 24 órán belül átadni és egyidejűleg előzetesen bemutatni a BFKH határozatát is a vagyoni biztosíték megnyílásáról.
- 6.3. A változás-bejelentési, közlési kötelezettség körébe vont értesítési, közlési kötelezettség közé tartozik, így különösen: a megadott forgalom növekedése, illetve csökkenése, mely a vagyoni biztosíték összegének megváltozásához vezet és melyre adatszolgáltatási kötelezettsége van a Biztosítottnak a BFKH felé minden év október 31-ig, továbbá köteles minden év május 31-ig a vagyoni biztosítékot megemlíteni a biztosítási szerződés megkötésének évében a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény szerint elszámolt értékesítési nettó árbevétel alapján irányadó értékhez, illetőleg ha a tárgyév tényleges nettó árbevétele várhatóan 10%-ot meghaladó mértékben több lesz, illetve több, a vagyoni biztosíték alapját képező árbevételnél, az utazási vállalkozó köteles 5 munkanapon belül a BFKH felé igazolni, hogy a vagyoni biztosíték összegét megfelelően módosította. A vagyoni biztosítéknak ebben az esetben is az adott biztosítási időszakra kell vonatkoznia.

7. A BIZTOSÍTÁS TARTAMA

- 7.1. Jelen szabályzat alapján megkötött biztosítási szerződés a biztosítási kötvényen feltüntetett határozott időtartamra, legalább 12 hónapra szól.

8. A BIZTOSÍTÁSI ÖSSZEG, DÍJFIZETÉS

- 8.1. Biztosító a kárt a szerződésben meghatározott és az adott tevékenységi körre kiállított biztosítási összeg erejéig téríti meg. A biztosítási összeg nagysága megegyezik a Rendeletben meghatározott, a Biztosított által megadott adatokra vonatkoztatott vagyoni biztosíték felső határával.
- 8.2. A Biztosított a biztosítási díjat a díjszabás szerint meghatározott mértékben, a teljes biztosítási időszakra, a szerződés megkötésekor egyenlíti ki.
- 8.3. Az utazási vállalkozó köteles a felhasznált vagyoni biztosítékot – amennyiben e tevékenységét továbbfolytatja – haladéktalanul, legkésőbb harminc napon belül pótolni. A Biztosító a felhasznált vagyoni biztosíték pótlására a kifizetést követően haladéktalanul felszólítja a vállalkozót. A befizetés elmaradása esetén a szerződés megszűnik.

9. A BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

- 9.1. A Biztosító szolgáltatását a különös feltételek tartalmazzák azzal a kikötéssel, hogy a Biztosító kártérítési kötelezettségének felső határa a biztosítási összeg.

10. A KÁROSODÁS IDŐPONTJA, KÁRBEJELENTÉS

- 10.1. A károsodás időpontja az az időpont, amikor a biztosítási esemény bekövetkezik, azaz a Biztosító hitelt érdemlően tudomást szerez az utazási vállalkozó fizetéseképtelenségéről. Hitelt érdemlő tudomásra jutás időpontja az az időpont, amikor a BFKH a Biztosító felé írásbeli bejelentést tesz a fizetéseképtelenségről.
- 10.2. A Biztosított köteles a biztosítási esemény bekövetkezését, illetőleg a vele szemben a káreseménnyel kapcsolatosan érvényesített kárigényt – a korábbi tudomásra jutást követően – haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül a Biztosítónak bejelenteni.
- 10.3. A Biztosított kárbejelentésének tartalmaznia kell:
- a káresemény bekövetkeztének időpontját, a kár nagyságát,
 - a külföldön/belföldön szükséghelyzetbe került csoportok, utasok tartózkodási helyét, létszámát,
 - a kárral kapcsolatos egyéb lényeges információkat,
 - a fizetéseképtelenség bekövetkezésének okát illetve ha van dokumentumát,

- az el nem utazott utasokra vonatkozó listát (név, cím),
- a befizetett és visszafizetendő előlegek, részvételi díjak és egyéb követelések összegét, részletezését.

A Biztosított kárbejelentéséhez köteles csatolni a BFKH által kiadott határozatot a vagyoni biztosíték felhasználásának jogszerűségéről.

10.4. Bizonyítási Kötelezettség

A biztosítási szerződés teljesítését igénylő félnek (szerződő, biztosított, engedményes, kedvezményezett) kell igazolnia, hogy a Biztosító szolgáltatásának a szerződésben valamint jogszabályban előírt feltételei fennállnak, ide értve különösen magának a biztosítási esemény bekövetkezésének és az annak eredményeként elszenvedett kár(ok) mértékének a bizonyítását. Ezzel szemben a Biztosító szolgáltatási kötelezettségét kizáró tények és körülmények fennállását – így különösen valamely mentesülési ok vagy kizárás fennállását, vagy a teljesítés egyéb akadályát – a Biztosítónak kell igazolnia.

10.5. Benyújtandó okiratok

Káresemény bekövetkeztekor a biztosítási szerződés teljesítését igénylő féltől (a Károsulttól) a Biztosító szolgáltatási kötelezettségének elbírálásához az alábbi okiratokat, dokumentumokat és igazolásokat kérheti, azok rendelkezésére állását követő 30 napon belül:

- **az eredeti számlák-, jelentkezési lap/utazási szerződés,**
- **az eredeti befizetési bizonylatok** (eredeti csekk, befizetési bizonylat, *nyugta*, banki kivonat másolata, stb.),
- **az eredeti Utazás közvetítői szerződés, valamint az Irodánál kapott összes eredeti dokumentáció.**

Ha a biztosító szolgáltatásának a szerződésben valamint jogszabályban előírt feltételei közül bármelyiknek a fennállása vagy tisztázása a konkrét kárügyben olyan okirat, dokumentum vagy igazolás benyújtását igényli, mely nem szerepel a fenti felsorolásban, erről és a bizonyítékok elmaradásának következményeiről a Biztosító haladéktalanul tájékoztatja a Károsultat.

Ha a biztosítási esemény bekövetkezésével összefüggésben büntetőeljárás, vagy szabálysértési eljárás indult, az ilyen eljárást megindítását igazoló illetve azt jogerősen lezáró határozatot a biztosítási szerződés teljesítését igénylő fél (szerződő, biztosított, engedményes, kedvezményezett) akkor is köteles a Biztosítónak benyújtani, ha időközben sor került a biztosítási szolgáltatás teljesítésére. Az ilyen határozatok rendelkezésre állásának hiánya a Biztosító szolgáltatásának esedékessé válását nem érinti.

11. A TÉRÍTÉS SZABÁLYAI

- 11.1.** A Biztosító a Károsultak igényeit – a biztosítási szerződésben meghatározott biztosítási összeg erejéig – közvetlenül elégíti ki. A Biztosító a kárkifizést követő 2 munkanapon belül írásban értesíti a BFKH-t a kárkifizetés időpontjáról.
- 11.2.** A Biztosító a jelen biztosítási szerződésből eredő kötelezettségével összefüggésben, a károsító eseményt megelőző állapot visszaállításához vagy a bekövetkezett kár következményeinek megszüntetéséhez szükséges, általános forgalmiadó-köteles szolgáltatás ellenértéke (anyag-, javítási, illetve helyreállítási költség) után az általános forgalmi adó összegének megfelelő összeg megtérítésére csak olyan számla alapján vállal kötelezettséget, illetve téríti meg azt az arra jogosultnak (Biztosított/Szerződő), amelyen feltüntetik az általános forgalmi adó összegét vagy amelyből az általános forgalmi adó összege kiszámítható.

12. KIZÁRÁSOK

A biztosítás nem terjed ki:

- az elmaradt élmények pótlására,
- sérelemdíjra,
- a biztosítási ajánlat alapján kiállított fedezetet igazoló dokumentumban (kötvény) megjelölt biztosítási összeget meghaladó károokra,
- a biztosítási esemény bekövetkezése után a Biztosítóval szemben fennálló visszafizetési kötelezettség teljesítését megelőzően megkezdett utazásokkal kapcsolatos károokra, valamint felvett előlegekre és részvételi díjra,
- a Biztosított kötbér, bírság, vagy egyéb büntetés jellegű költségeire, illetve a Károsult vagy a Biztosított igényérvényesítésével kapcsolatosan felmerült bármely költségre (ügyvédi megbízási díj, peres illetve nem peres eljárás költsége, stb.),
- a Biztosított által a sürgőshelyzet bekövetkezése után indított új csoport káreseményére, kivéve, ha a Biztosított a Biztosító által kifizetett kárösszeget az új csoport indulásáig visszafizette (8.2. pont),
- azon károokra, amelyeket a Biztosított a Ptk. 8:1. (1) bekezdés 2. pontjában meghatározott hozzátartozójának, üzlettársának, megbízottjának, alvállalkozójának, alkalmazottjának ezen személy munkavégzése folyamán okozott,
- azon károokra, amelyek a Biztosítottnak más biztosítási szerződése alapján vagy harmadik személy által kifizetve egyébként megtérülnek,
- kamatokra,
- az okozott kárra, ha a kárt okozó tevékenységet a Biztosított a tevékenységét a jogszabályban előírt engedélyek hiányában vagy a BFKH nyilvántartásba történt bejegyzését megelőzően végezte,
- azon tevékenységekkel kapcsolatban felmerült károokra, amelyek nem az utasokkal kötött szerződés hibás teljesítéséből keletkeztek,
- azon károokra, amelyeket a Biztosított a BFKH nyilvántartásból való törlése után okozott.

13. A BIZTOSÍTÓ VISSZKERESSETI JOGA

- 13.1.** A Biztosító az általa kifizetett kártérítési összeg megtérítését követelheti a Biztosítottól, ha a Biztosított a kárt jogellenesen, szándékos vagy a jelen szabályzatban meghatározott súlyos, gondatlan magatartásával idézte elő.
- 13.2.** Jelen szabályzat szempontjából súlyosan gondatlan magatartásnak minősül, ha a Biztosított:
- tevékenységét a tevékenység végzéséhez szükséges hatósági engedély hiányában végzi és ezen tevékenysége során kárt okoz,
 - feladatkörének túllépésével végzett tevékenysége során vagy azzal összefüggésben okoz kárt,
 - a jogszabályban, egyéb kötelező rendelkezésben megkívánt személyi és tárgyi feltételek hiányában folytatja tevékenységét és ez a tény a károkozásban közrehatott,
 - a károsult kárát a Biztosított a reá irányadó hatósági vagy szerződési kármegelőzési előírások súlyos vagy folyamatos megsértésével okozta.
- 13.3.** Ha a Biztosított a vele szemben támasztott kártérítési igények miatti felelősségét vagy összecszerű helytállási kötelezettsége mértékét nyilvánvalóan megalapozatlanul vitatja, a Biztosító jogosult a károsultnak teljesíteni. Az alaptalan tagadás többletköltségei a Biztosítottat terhelik; ha azokat a Biztosító viselte, a Biztosított azokat neki visszafizetni tartozik.
- 13.4.** Ha az utazási vállalkozó nem tesz eleget a 8.3. pontban foglalt kötelezettségének.
- 13.5.** **A kárt a Biztosított alkalmazottjai, illetve megbízottjai, képviselői, tisztségviselői jogellenesen, szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozták.**

14. A BIZTOSÍTÓ MENTESÜLÉSE

- 14.1. Mentesül a Biztosító a kár kifizetése alól, ha**
- **a Biztosítottnak a kártérítési kötelezettsége a jogszabályokban előírt felelősségénél szigorúbb szerződésben vagy egyoldalú jognyilatkozatban vállalt helytállási kötelezettségén alapul,**
 - **a kár a Biztosított közlési kötelezettségének, illetve változás-bejelentési kötelezettségének megsértése miatt következett be,**
 - **amennyiben a Biztosított a kárbejelentési kötelezettségének (10. pont) nem vagy késedelmesen tesz eleget és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak, amennyiben a tényleges helyzet adatai sem a károsultak sem a BFKH vagy más hatóság adataiból nem pótolhatóak**

15. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA, A BIZTOSÍTÁS MEGSZŰNÉSE

- 15.1.** A Biztosító jogosult a szerződésben megváltozott lényeges körülmények változása folytán – különösen a jogszabályokban előírt vagyoni biztosíték összegének hatósági változása esetén – javaslatot tenni a szerződés módosítására.
- 15.2.** Ha a Biztosító csak a szerződés megkötése után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről, továbbá, ha ezen lényeges körülmények változását közlik vele, 15 napon belül írásban javaslatot tehet a szerződés módosítására, illetve – ha a kockázatot a szabályzat értelmében nem vállalhatja – a szerződést 30 napon belül írásban felmondhatja.
- Ha a Biztosított a módosító javaslatot nem fogadja el, vagy arra 15 napon belül nem válaszol, a szerződés a módosító javaslat közlésétől számított 30. napon megszűnik.
- 15.3.** A biztosítási szerződés megszűnik az utazásszervező tevékenység megszűnését követően, az utazási szerződésből eredő kötelezettségek teljesítése után, legkorábban azonban az engedély szerinti tevékenység megszűnésétől számított 6 hónap elteltével. Ha a Biztosított az utazási vállalkozói tevékenységével a biztosítási szerződés érvénytartamán belül hagy fel, engedélyét (licencét) a BFKH-nak visszaadja és erről a Biztosítónak a BFKH által kiállított okiratát bemutatja, úgy az utazási szerződésből eredő kötelezettségek teljesítése után, legkorábban azonban a tevékenység megszűnésétől számított hat hónap elteltével a biztosítási szerződés megszűnik. A Biztosító az időarányos díjat a Biztosított részére visszafizeti. A Biztosító napi díjszámítást nem alkalmaz, visszatérítés esetén minden megkezdett hónap teljes hónapnak számít), kivéve ha az utazási vállalkozói, ezen belül utazásszervezői tevékenység megszüntetése a kockázatviselés 5. hónapjának utolsó napja után történik.
- 15.4.** A 15.3. pontban foglalt rendelkezések nem alkalmazhatók a jelen szabályzat 15.2. pontja szerinti szerződés megszűnés esetén.
- 15.5.** A Biztosító a szerződés megszűnéséről a BFKH-t írásban haladéktalanul értesíti.
- 15.6.** A biztosítás megszűnik jelen szerződés megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal, amennyiben a BFKH a nyilvántartásba vételért folyamodó iroda ilyen irányú kérelmét elutasítja. Ebben az esetben a Biztosító a díjat kamat nélkül visszatéríti a Biztosított részére. A díj visszautalásának elmaradása nem eredményezi a biztosító kockázatviselését.
- 15.7.** A szerződés maradékjogok nélkül szűnik meg a biztosítások kár- és kockázati besorolásukra tekintettel. Az esetleges elszámolási jogosultságok a díjfizetésre és a károk rendezésére valamint a jogorvoslati szabályok szerint maradnak fenn

- 15.8.** Ha a szerződéskötést követően a biztosítási szerződésre tekintettel igénybe vehető adókedvezményre vagy adójóváírásra jogosító jogszabályi feltételek megváltoznak, a Biztosító a jogszabályváltozás hatálybalépését követő hatvan napon belül javaslatot tehet a biztosítási szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó általános szerződési feltételek megváltozott szabályozásra tekintettel történő módosítására annak érdekében, hogy a szerződés tartalma az adókedvezmény vagy adójóváírás igénybevételére jogosító feltételeknek megfeleljen. Ha a Szerződő fél a módosító javaslatot az arról szóló tájékoztatás kézhezvételétől számított harminc napon belül nem utasítja el, a szerződés a módosító javaslatban meghatározott feltételekkel a jogszabályváltozás hatálybalépésének időpontjával módosul. A módosító javaslat Szerződő általi elutasítása nem adhat alapot a szerződés Biztosító általi felmondására.

16. HATÁLYOS JOGSZABÁLYOK

Jelen szerződésre vonatkozóan a magyar jog rendelkezései az irányadók. A biztosítási feltételekben nem rendezett kérdésekben a vonatkozó hatályos jogszabályok, így különösen az utazási vállalkozó tevékenységről szóló 213/1996. (XII.23.) kormányrendelet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) rendelkezéseit kell alkalmazni. A jogszabályok változása esetén a jelen feltételek rendelkezéseinek és a hatályos jogszabályok kötelező érvényű előírásainak esetleges eltérésekor a hatályos jogszabályok az irányadók. A jogszabályok változásáról a Biztosító nem köteles tájékoztatni a szerződőt.

17. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

A biztosító a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) felhatalmazása alapján biztosítási titoknak minősülő adatokat kezel. A biztosító a személyes adatokat a biztosítási szerződés fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető. Az adattovábbítási nyilvántartásban szereplő adatokat az adattovábbítástól számított 5 év elteltével, az egészségügyi adatokat vagy az adatvédelmi törvény szerinti különleges adatokat 20 év elteltével törölni kell.

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.

Bit. 135. §

- (1) A biztosító vagy a viszontbiztosító jogosult kezelni ügyfeleinek azon biztosítási titoknak minősülő adatait, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges, vagy az e törvény által meghatározott egyéb cél lehet.
- (2) Az (1) bekezdésben meghatározott céltól eltérő célból végzett adatkezelést a biztosító vagy viszontbiztosító csak az ügyfél előzetes hozzájárulásával végezhet. A hozzájárulás megtagadása miatt az ügyfelet nem érheti hátrány, és annak megadása esetén részére nem nyújtható előny.
- (3) A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül – ha törvény másként nem rendelkezik – titoktartási kötelezettség terheli a biztosító vagy viszontbiztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik ahhoz a biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.

Bit. 136. §

Az ügyfél egészségi állapotával összefüggő, az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Eüak.) meghatározott egészségügyi adatokat a biztosító a 135. § (1) bekezdésében meghatározott célokból, az Eüak. rendelkezései szerint, kizárólag az érintett írásbeli hozzájárulásával kezelheti.

Bit. 137. §

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

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

Bit. 138. §

- (1) A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn
 - a) a feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bankkal (a továbbiakban: Felügyelettel),
 - b) a nyomozás elrendelését követően a nyomozó hatósággal és az ügyészséggel,
 - c) büntetőügyben, polgári peres vagy nem-peres 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 adósságrendezi eljárásában eljáró főhitelezővel, Családi Csődvédelmi Szolgálattal, családi vagyonfelügyelővel, bírósággal

- d) a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel, továbbá az általa kirendelt szakértővel,
- e) a (2) bekezdésben foglalt esetekben az adóhatósággal,
- 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 titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,
- k) a viszontbiztosítóval, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal,
- l) a 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 állomány-átruházás 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 adata és bonus–malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval,
- t) a mezőgazdasági biztosítási szerződés díjához nyújtott támogatást igénybe vevő 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 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.

- (2) Az (1) bekezdés e) pontja alapján a biztosítási titok megtartásának kötelezettsége abban az esetben nem áll fenn, 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.
- (2a) 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, az adatkérés célját és jogalapját.
- (3) 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.
- (3a) 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.
- (4) A biztosító vagy a viszontbiztosító az (1) és (6) bekezdésekben, a 137. §-ban, a 138. §-ban és a 140. §-ban meghatározott esetekben és szervezetek felé az ügyfelek személyes adatait továbbíthatja.
- (5) A biztosítási titoktartási kötelezettség az eljárás keretén kívül az (1) bekezdésben meghatározott szervek alkalmazottaira is kiterjed.

- (6) A biztosító vagy a viszontbiztosító a nemzetbiztonsági szolgálat, az ügyészség, továbbá az ügyész jóváhagyásával a nyomozó hatóság írásbeli megkeresésére akkor is köteles haladéktalanul, írásban tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet
- 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,
 - 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.
- (7) A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a biztosító vagy a viszontbiztosító az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.
- (8) 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.
- (9) Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a Hpt. 164/B. § szerinti adattovábbítás.

Bit. 139. §

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha

- a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot,
- a pénzügyi információs egységként működő hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot.

Bit. 140. §

- (1) Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a biztosító és a viszontbiztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz, viszontbiztosítóhoz vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó szervezethez történő adattovábbítás abban az esetben:
- ha a biztosító ügyfele (a továbbiakban: adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, vagy
 - ha – az adatalany hozzájárulásának hiányában – az adattovábbításnak törvényben meghatározott adatköre, célja és jogalapja van, és a harmadik országban a személyes adatok védelmének megfelelő szintje az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.) 8. § (2) bekezdésében meghatározott bármely módon biztosított.
- (2) A biztosítási titoknak minősülő adatoknak másik tagállamban történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

Bit. 141. §

- (1) Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét
- az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,
 - 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,
 - a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,
 - a pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.
- (2) Az (1) bekezdésben meghatározott adatok átadását a biztosító és a viszontbiztosító a biztosítási titok védelmére hivatkozva nem tagadhatja meg.

Bit. 142. §

- (1) Az adattovábbítási nyilvántartásban szereplő személyes adatokat az adattovábbítástól számított öt év elteltével, a 136. § alá eső adatok vagy az Info tv. szerint különleges adatnak minősülő adatok továbbítása esetén húsz év elteltével törölni kell.
- (2) A biztosító és a viszontbiztosító az érintett személyt nem tájékoztathatja a 138. § (1) bekezdés b), f) és j) pontjai, illetve a 138. § (6) bekezdése alapján végzett adattovábbításokról.
- (3) A biztosító és a viszontbiztosító a személyes adatokat a biztosítási, viszontbiztosítási, illetve a megbízási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási, viszontbiztosítási, illetve a megbízási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.

Bit. 143. §

- (1) A biztosító és a viszontbiztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat kezelhet, ameddig a szerződés létrejöttének megíúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.
- (2) A biztosító és a viszontbiztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, vagy amelynek kezeléséhez az érintett hozzájárulása nem áll rendelkezésre, illetve amelynek kezeléséhez nincs törvényi jogalap.
- (3) E törvény alkalmazásában az elhunyt személyhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók.
- (4) Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.

A biztosítási titokra és az üzleti titkokra vonatkozó közös szabályok

Bit. 147. §

- (1) Biztosító és a viszontbiztosító jogutód nélküli megszűnése esetén a biztosító és a viszontbiztosító által kezelt üzleti titkot tartalmazó irat a keletkezésétől számított hatvan év múlva a levéltári kutatások céljára felhasználható.
- (2) Nem lehet üzleti titokra vagy biztosítási titokra hivatkozással visszatartani az információt a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adataira vonatkozó – az Info tv.-ben meghatározott – adatszolgáltatási kötelezettség esetén.
- (3) Az üzleti titokra és a biztosítási titokra egyebekben a Ptk.-ban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

Bit. 147/A. §

- (1) A Hpt. 164/B. §-a alapján átvett adatokat a biztosító tevékenységi köre ellátásával összefüggésben a szolgáltatásai nyújtásához szükséges mértékben megismerheti, és az ügyfélkapcsolat létrehozásának és fennállásának időtartamában kezelheti, ha az ügyfél az adattovábbítást a (2) bekezdés szerint nem korlátozta vagy tiltotta meg.
- (2) A hitelintézet Hpt. szerinti ellenőrző befolyása alatt működő biztosító ügyfele kifejezett nyilatkozatával jogosult korlátozni vagy megtiltani a Hpt. 164/B. § (2) bekezdése szerinti adattovábbítást.
- (3) A hitelintézet Hpt. szerinti ellenőrző befolyása alatt működő biztosító az ügyféllel kötendő szerződést megelőzően köteles az ügyfél részére a Hpt. 164/B. §-ában foglalt kölcsönös adatátadás lehetőségéről igazolható módon tájékoztatást adni. Az írásbeli tájékoztatásban egyértelműen fel kell hívni az ügyfél figyelmét arra, hogy a személyes adatai e §-ban foglalt kezelésének lehetőségét bármikor korlátozhatja vagy megtilthatja.

A veszélyközösség védelme céljából történő adatátadás

Bit. 149. §

- (1) A biztosító (a továbbiakban: megkereső biztosító) – a veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében – a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése, a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából megkereséssel fordulhat más biztosítóhoz (a továbbiakban: megkeresett biztosító) az e biztosító által – a törvény alapján a biztosítási termék sajátosságainak a figyelembevételével – kezelt és a (3)-(6) pontokban meghatározott adatok vonatkozásában, feltéve, ha a megkereső biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került.
- (2) A megkeresett biztosító a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkeresésben meghatározott megfelelő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül köteles átadni a megkereső biztosítónak.
- (3) A megkereső biztosító a Bit. 1. melléklet A) rész 1. és 2. pontjában, továbbá a 2. mellékletben meghatározott ágazatokhoz tartozó szerződés teljesítésével kapcsolatban az alábbi adatokat kérheti:
 - a) a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett személy azonosító adatait;
 - b) a biztosított személy adatfelvételtől, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;
 - c) az a) pontban meghatározott személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – 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.
- (4) A megkereső biztosító a Bit. 1. melléklet A) rész 3-9. és 14-18. pontjában meghatározott ágazatokhoz tartozó szerződés teljesítésével kapcsolatban 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) a 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.
- (5) A megkereső biztosító a Bit. 1. melléklet A) rész 10–13. pontjában meghatározott ágazatokhoz tartozó szerződés teljesítésével kapcsolatban az alábbi adatokat kérheti:
- a) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a károsult személy azonosító adatait;
 - b) a szerződő, a biztosított és a kedvezményezett azonosító adatait, továbbá a (4) pont b)-e) pontjában meghatározott adatokat;
 - c) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés miatt kárigényt vagy személyiségi jogsérelem miatt sérelemdíj iránti igényt érvényesítő személy adatfelvételkori, a szerződéses kockázattal kapcsolatos egészségi állapotára vonatkozó adatokat;
 - d) a károsodott vagyontárgy miatt kárigényt, érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó személyes adatot nem tartalmazó adatokat;
 - e) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés vagy személyiségi jogsérelem miatt sérelemdíj iránti igényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e pontban meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat.
- (6) Az (1) pontban meghatározott 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 megkereső biztosító felelős az (1) pontban meghatározott megkeresési jogosultság tényének fennállásáért.
- (7) A megkereső biztosító a megkeresés eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő kilencven napig kezelheti.
- (8) Ha a megkeresés eredményeként a megkereső biztosító tudomására jutott adat e biztosító jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, az adatkezelés (7) pontban meghatározott időtartama meghosszabbodik az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás befejezéséig.
- (9) Ha a megkeresés eredményeként a megkereső biztosító tudomására jutott adat e biztosító 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.
- (10) A megkereső biztosító az (1) pontban meghatározott megkeresés és a megkeresés teljesítésének tényéről, továbbá az abban szereplő adatok köréről a megkereséssel érintett ügyfelet a biztosítási időszak alatt legalább egyszer értesíti.
- (11) Ha az ügyfél az Infotv.-ben szabályozott módon az adatairól tájékoztatást kér és a megkereső biztosító – a (7)–(9) pontban meghatározottakra tekintettel – már nem kezeli a kérelemmel érintett adatokat, akkor ennek a tényéről kell tájékoztatni a kérelmezőt.
- (12) A megkereső biztosító a megkeresés eredményeként kapott adatokat biztosított érdekre nem vonatkozó, tudomására jutott, illetve általa kezelt egyéb adatokkal az (1) pontban meghatározottól eltérő célból nem kapcsolhatja össze.
- (13) A megkeresésben megjelölt adatok teljesítésének a helyességéért és pontosságáért a megkeresett biztosító a felelős.

18. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ TUDNIVALÓK

A Szerződő, a Biztosított, a Kedvezményezett és bárki, aki a Biztosító szolgáltatására jogosan igényt tarthat, a jelen fejezet alkalmazásában és az adatvédelmi rendelkezések szempontjából, a Biztosító ügyfelének tekintendő.

A Biztosító neve:	Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.
Társasági formája:	zártkörűen működő részvénytársaság
Székhelye és címe:	1091 Budapest, Üllői út 1.
Székhelyének állama:	Magyarország
Felügyeleti szerve:	A 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) rendelkezései alapján a Magyar Nemzeti Bank (1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.).
Éves jelentés:	a Biztosító köteles évente jelentést közzétenni fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről. A jelentés kötelező tartalma a Biztosító honlapján (www.alfa.hu) először 2017-ben tekinthető meg a 2016-os évre vonatkozóan.

NAIH adatkezelési azonosító: 55534/2012-55547/2012; 55837/2012-55847/2012

19. PANASZKEZELÉS

A biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt e pont alkalmazásában: ügyfél) a Biztosító, a megbízásából eljáró ügynök, vagy – adott termék kapcsán – az általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban az alábbiakban foglaltak szerint közölhesse.

A biztosító „Panaszkezelési szabályzata” elérhető és megtekinthető ügyfélszolgálati irodákban, illetve a biztosító honlapján: <https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszkezesi-szabalyzat.html>

A Panaszok bejelentésére biztosított lehetőségek

Ügyfeleink szóbeli panaszaitak személyesen vagy telefonon tehetik meg:

- a) **személyesen:** valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben:

Központi Ügyfélszolgálati Iroda

Székhely: 1091 Budapest Üllői út 1.

Levelezési cím: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22

Nyitvatartás: hétfő, kedd, szerda és péntek 8.00–16.00, csütörtök 8.00–20.00

Értékesítési pontok

Cím lista: <https://www.alfa.hu/ugyintezes/ertekesitesi-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html>, a linken feltüntetett nyitvatartási időben.

- b) **telefonon:** (+36) 1-477-4800, külföldről is hívható telefonszámon, csütörtökön 7.00 és 19.00 óra között, a hét többi munkanapján 8.00 és 16.00 óra között.

Ügyfeleink írásbeli panaszaitak az alábbi csatornákon tehetik meg:

- a) **személyesen** vagy más által, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján:

Központi Ügyfélszolgálati Iroda

Székhely: 1091 Budapest Üllői út 1.

Levelezési cím: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22

Nyitvatartás: hétfő, kedd, szerda és péntek 8.00–16.00, csütörtök 8.00–20.00

Értékesítési pontok

Cím lista: <https://www.alfa.hu/ugyintezes/ertekesitesi-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html>, a linken feltüntetett nyitvatartási időben.

- b) **postai úton:** Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22;
- c) **telefaxon:** (+36) 1-476-5791;
- d) **elektronikus úton** a <https://www.alfa.hu/ugyintezes/online-panaszbejelentes.html> linken online, vagy a <https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html> elhelyezett panaszbejelentőn vagy a panasz@alfa.hu e-mail címen;
- e) adatkezelési ügyekben elektronikusan a <https://www.alfa.hu/adatvedelem> oldalon vagy az adatvedelem@alfa.hu e-mail címen.

20. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉG

A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat.

20.1. A fogyasztónak minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

Az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi Békéltető Testület:

Székhelye: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

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

Telefon: (+36) 80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

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

Az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Bíróság:

Az ügyfél panaszának a biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

A fogyasztó a biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény alapján – a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése (vagy annak vélelmezése) esetén, fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Magyar Nemzeti Bank:

Székhelye: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 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 Fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti.

Az igénylés módja:

Telefonon: (+36) 1-477-4800

Postai úton: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22

E-mailen: panasz@alfa.hu

A biztosító a nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton küldi ki. A biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, a www.alfa.hu weboldalon és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben is.

Online vitarendezési platform

Az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgáló platform.

A fogyasztó online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

20.2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

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

20.3. A biztosító adatkezelését érintő panaszok esetén nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A biztosító adatkezelését érintő adatvédelmi panasz esetén, amennyiben az ügyfél a biztosító adatkezeléssel összefüggő panaszra adott válaszával nem ért egyet, 30 napon belül bírósághoz, illetve ha a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés biztosító általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság:

Székhelye: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9–11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9

Telefon: (+36) 1-391-1400

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Bővebben a www.naih.hu honlapon kaphat tájékoztatást.

II. A BEFIZETETT ELŐLEGEK ÉS RÉSZVÉTELI DÍJAK VISSZAFIZETÉSÉRE SZOLGÁLÓ BIZTOSÍTÉK KÜLÖNÖS FELTÉTELEI

Jelen különös feltétel alapján a Biztosító a vagyoni biztosíték terhére pénzügyi fedezetet nyújt az előleg, illetve a részvételi díj visszafizetésére. A vagyoni biztosíték igénybe vételéhez a BFKH előzetes írásbeli hozzájárulása szükséges.

1. BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

- 1.1.** Jelen szabályzat szempontjából biztosítási eseménynek minősül a Biztosított olyan teljesítési késedelme vagy nem teljesítése, amely miatt a Biztosító köteles az átvett előleg, illetve az átvett részvételi díj visszafizetésére.
- 1.2.** A biztosítási esemény akkor következik be, amikor a BFKH a Biztosított működési engedélyét visszavonja.

2. A BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

- 2.1.** A Biztosító jelen szabályzat alapján a biztosítási esemény bekövetkezte miatt felmerülő költségek megfizetésére köteles a biztosítási összeg erejéig, a tevékenységi kör alapján kiállított biztosítási kötvényben meghatározott limitösszegek (belföldi és nemzetközi kötvény limitje) erejéig, melyek nem vonhatóak össze.
- 2.2.** A Biztosító a vagyoni biztosíték terhére kizárólag abban az esetben teljesít kifizetést, ha a Biztosított előzetesen bemutatja a BFKH vagyoni biztosíték igénybevételére vonatkozó írásbeli előzetes hozzájárulását. A vagyoni biztosíték terhére teljesített kifizetés időpontját a Biztosító írásban közli a BFKH-val.
- 2.3.** A Biztosító kizárólag belföldi fizetőeszközben (HUF) teljesít, a kár kifizetésekor érvényes, Magyar Nemzeti Bank által meghatározott középárfolyamon.
- 2.4.** A Károsultaknak a káresemény bekövetkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésükre, hogy kárbejelentéssel éljenek.
- 2.5.** A Biztosító térítése a kárbejelentési időszak leteltét követő 90 napon belül esedékes.

3. BIZTOSÍTOTT KÖTELEZETTSÉGE

- 3.1.** A Biztosított köteles írásban vagy elektronikus hozzáférés biztosításával a Biztosító rendelkezésére bocsátani a kárenyhítéshez szükséges valamennyi adatot, különösen az érintett utazók azonosító adatait, az utazásukra, a szálláshelyükre, elérhetőségükre vonatkozó adatokat, az általuk befizetett előlegeket és részvételi díjakat. A kárenyhítés módjáról a Biztosító dönt.

III. HAZAUTAZTATÁS ÉS KÉNYSZERŰ KINT TARTÓZKODÁS FINANSZÍROZÁSÁNAK KÜLÖNÖS FELTÉTELEI

Jelen különös feltétel alapján a Biztosító gondoskodik a Károsult hazautaztatásáról, a kényszerű kint tartózkodás költségeiről, valamint az ezekre vonatkozó szükséges intézkedéseket a Biztosított helyett megteszi.

1. BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

- 1.1. Jelen szabályzat szempontjából biztosítási eseménynek minősül az utazási vállalkozó olyan teljesítési késedelme vagy nem teljesítése, amely miatt a Biztosító köteles gondoskodni a Károsult hazautaztatásáról, valamint a kényszerű kint tartózkodás finanszírozásáról.
- 1.2. A biztosítási esemény akkor következik be, amikor a BFKH az utazási vállalkozó működési engedélyét visszavonja.

2. A BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

- 2.1. A Biztosító jelen szabályzat alapján a biztosítási esemény bekövetkezte miatt felmerülő költségek megfizetésére köteles a biztosítási összeg erejéig, a tevékenységi kör alapján kiállított biztosítási kötvényben meghatározott limitösszegek (belföldi és nemzetközi kötvény limitje) erejéig, melyek nem vonhatóak össze.
- 2.2. Az 1. pont szerinti biztosítási esemény bekövetkezte esetén a Biztosított – külföldön rekedt – szükséghelyzetben lévő károsultjait Magyarországra a lehető legrövidebb időn belül, a Biztosító által célszerűnek tartott szállítási eszközzel hazaszállítja szerződésben meghatározott biztosítási összeg erejéig, illetve amennyiben a gazdaságossági szempontok figyelembevételével kedvezőbb, a biztosítási összeg erejéig fedezi a Biztosított külföldön rekedt, szükséghelyzetben lévő utasai kényszerű kint-tartózkodásának költségeit az BFKH-val együttműködve.
- 2.3. A Biztosító kizárólag belföldi fizetőeszközben (HUF) teljesít, a kár kifizetésekor érvényes, Magyar Nemzeti Bank által meghatározott középárfolyamon.

3. BIZTOSÍTOTT KÖTELEZETTSÉGE

- 3.1. A Biztosított köteles írásban vagy elektronikus hozzáférés biztosításával a Biztosító rendelkezésére bocsátani a kárenyhítéshez szükséges valamennyi adatot, különösen az érintett utazók azonosító adatait, az utazásukra, a szálláshelyükre, elérhetőségükre vonatkozó adatokat, az általuk befizetett előlegeket és részvételi díjakat. A kártérítés módjáról a Biztosító dönt.
- 3.2. A Biztosított charterjárat igénybevételére vonatkozó szerződésben minden esetben vállalja, hogy az utasok oda- és hazautazására vonatkozó költségeit az adott légitársaságnak az elutazást megelőzően befizeti.
- 3.3. A Biztosított vállalja továbbá, hogy a biztosítási tartam alatt igénybe vett charter-járatra vonatkozó bejelentést – amennyiben az eredetileg megadott adatok között nem szerepel – változás-bejelentési kötelezettsége keretében megteszi.

IV. A BEFIZETETT ELŐLEGEK ÉS RÉSZVÉTELI DÍJAK VISSZAFIZETÉSÉRE, VALAMINT A HAZAUTAZTATÁS ÉS A KÉNYSZERŰ KINT TARTÓZKODÁS FINANSZÍROZÁSÁRA SZOLGÁLÓ BIZTOSÍTÉK KÜLÖNÖS FELTÉTELEI MAGYARORSZÁG HATÁRÁNAK ÁTLÉPÉSÉVEL NEM JÁRÓ UTAZTATÁS ESETÉRE

Jelen különös feltétel alapján a Biztosító a vagyoni biztosíték terhére pénzügyi fedezetet nyújt az előleg, illetve a részvételi díj visszafizetésére, valamint a hazautaztatás és a kényszerű kint tartózkodás finanszírozására. A vagyoni biztosíték igénybe vételéhez a BFKH előzetes írásbeli hozzájárulása szükséges.

1. BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

1.1. Jelen szabályzat szempontjából biztosítási eseménynek minősülnek az alábbiak:

- a)** az utazási vállalkozó olyan teljesítési késedelme vagy nem teljesítése, amely miatt a Biztosító köteles az átvett előleg, illetve az átvett részvételi díj visszafizetésére;
- b)** az utazási vállalkozó olyan teljesítési késedelme vagy nem teljesítése, amely miatt a Biztosító köteles gondoskodni a Károsult hazautaztatásáról, valamint a kényszerű kint tartózkodás finanszírozásáról.

1.2. A biztosítási esemény akkor következik be, amikor a BFKH a Biztosított működési engedélyét visszavonja.

2. A BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

2.1. A Biztosító jelen szabályzat alapján a biztosítási esemény bekövetkezte miatt felmerülő költségek megfizetésére köteles a biztosítási összeg erejéig, a tevékenységi kör alapján kiállított biztosítási kötvényben meghatározott limitösszegek (belföldi és nemzetközi kötvény limitje) erejéig, melyek nem vonhatóak össze.

2.2. A Biztosító a vagyoni biztosíték terhére kizárólag abban az esetben teljesít kifizetést, ha a Biztosított előzetesen bemutatja a BFKH vagyoni biztosíték igénybevételére vonatkozó írásbeli előzetes hozzájárulását. A vagyoni biztosíték terhére teljesített kifizetés időpontját a Biztosító írásban közli a BFKH-val.

2.2. Az 1. pont szerinti biztosítási esemény bekövetkezte esetén a Biztosító a Biztosított sürgősségi helyzetben lévő károsultjait a lehető legrövidebb időn belül, a célszerűnek tartott szállítási eszközzel a kiindulási pontra szállítja a szerződésben meghatározott biztosítási összeg erejéig, illetve amennyiben a gazdaságossági szempontok figyelembevételével kedvezőbb, a biztosítási összeg erejéig fedezi a Biztosított sürgősségi helyzetben lévő utasai kényszerű kint tartózkodásának költségeit az BFKH-val együttműködve.

2.3. A Biztosító kizárólag belföldi fizetőeszközben (HUF) teljesít, a kár kifizetésekor érvényes, Magyar Nemzeti Bank által meghatározott középárfolyamon.

2.4. A Károsultaknak a káresemény bekövetkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésükre, hogy a befizetett előlegek és részvételi díjak visszafizetésére vonatkozó igényüket a Biztosítónak bejelentsék. A Biztosító térítése a kárbejelentési időszak leteltét követő 90 napon belül esedékes.

3. BIZTOSÍTOTT KÖTELEZETTSÉGE

3.1. A Biztosított köteles írásban vagy elektronikus hozzáférés biztosításával a Biztosító rendelkezésére bocsátani a kárenyhítéshez szükséges valamennyi adatot, különösen az érintett utazók azonosító adatait, az utazásukra, a szálláshelyükre, elérhetőségükre vonatkozó adatokat, az általuk befizetett előlegeket és részvételi díjakat. A kárenyhítés módjáról a Biztosító dönt.