

Általános szerződési feltételek

a Generali Biztosító Zrt. által működtetett internetes és telefonos ügyfélszolgálati szolgáltatásokhoz



Generali Biztosító Zrt. • Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 888 • Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 452 3333 • generali.hu

I. Bevezetés

A Generali Biztosító Zrt. (a továbbiakban: biztosító) ügyfelei gyors és szakszerű kiszolgálása érdekében az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

1. A biztosító internetes ügyfélszolgálatot működtet „Generali Szerződéseim rendszer” megnevezéssel (a továbbiakban: Szerződéseim rendszer), mely a generali.hu/szerzodeseim címen érhető el. A Szerződéseim rendszer szolgáltatásai a hét minden napján 0-24 óra között állnak a felhasználók rendelkezésére.
2. A biztosító telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn „Generali Telefonos ügyfélszolgálat” megnevezéssel (a továbbiakban: Telefonos ügyfélszolgálat). A Telefonos ügyfélszolgálat a biztosító ügyfelei számára a +36 1 452 3333-as, helyi tarifával hívható telefonszámon érhető el, amely munkanapokon 8-20 óra között áll a felhasználók rendelkezésére.
A jelen általános szerződési feltételek megismerése, és elfogadása a biztosító internetes (Szerződéseim rendszer) és telefonos ügyfélszolgálatát által biztosított szolgáltatások igénybevételének feltétele. A hatályos jogszabályok és egyéb kötelező szabályok maradéktalanul érvényesülése céljából és az érintettek, valamint harmadik személyek jogai, jogos érdekei sérelmének elkerülése végett jelen általános szerződési feltételek elfogadásával a felek a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi szabályok betartását vállalják.

II. Fogalmak meghatározása

1. Felhasználó

A biztosító azon ügyfele, aki szerződőként a biztosítónál legalább egy érvényes biztosítási szerződéssel rendelkezik, és a jelen általános szerződési feltételekben foglaltakat magára nézve kötelezőnek elfogadja. A Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevétele esetén felhasználónak minősül a fenti ügyfél meghatalmazottja is.
Ha a jelen általános szerződési feltételeken és a Szolgáltatási szerződésen kívül más kötelezően alkalmazandó szabály, rendelkezés a Szerződéseim rendszer, és/vagy a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevétele további feltételhez köti (így különösen, de nem kizárólagosan, ha a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény szerint ügyfél-átvilágítás elvégzése szükséges), úgy a Felhasználó csak ezen további feltételek fennállása esetén jogosult az internetes és/vagy telefonos ügyfélszolgálatok szolgáltatásainak igénybevétele.

2. Alapszintű és emelt szintű szolgáltatások

A biztosító a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat útján elérhető különböző szolgáltatásokat eltérő szintű regisztrációhoz köti.

Az alapszintű regisztrációval a felhasználó tájékoztatást kaphat a biztosítási szerződésének meghatározott adatairól, valamint lehetővé válik a biztosítási szerződéssel kapcsolatos egyes adatmódosítások kezdeményezése.

Emelt szintű regisztráció lehetővé teszi bizonyos megbízások, tranzakciók elvégzésére vonatkozó igények bejelentését.

A Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat útján igénybe vehető szolgáltatások pontos körét, azok alap- vagy emelt szintű regisztrációhoz kötését a generali.hu/szerzodeseim oldalon teszi közzé a biztosító.

3. Szolgáltatási szerződés

A Szolgáltatási szerződés a felhasználó és a biztosító (együttesen: felek) között létrejövő, a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak emelt szintű igénybevétele vonatkozó írásbeli megállapodás, amely a jelen általános szerződési felté-

telekkel összhangban szabályozza a jogviszony feltételeit, a felek jogait és kötelezettségeit. Az emelt szintű szolgáltatást kizárólag a természetes személy felhasználó, a Szolgáltatási szerződés aláírását követően veheti igénybe. Amennyiben az adott egyéni biztosítási szerződés szerinti szerződő fél és a biztosított egymástól különböző személyek, úgy azon emelt szintű szolgáltatások igénybeviteléhez, melyeknél a biztosított írásbeli hozzájárulása is szükséges, a biztosítási szerződésben megnevezett biztosított Szolgáltatási szerződésben adott írásbeli hozzájárulása is szükséges. A Szolgáltatási szerződés nem képezi részét a biztosítási szerződésnek. A Szolgáltatási szerződés megkötésére mind a biztosítási ajánlat aláírásával egyidőben, mind a biztosítási szerződés hatálya alatt bármikor sor kerülhet.

A biztosított írásbeli hozzájárulásával megkötött Szolgáltatási szerződés alapján az adott biztosítási szerződésre szabályszerűen bejelentett megbízások tekintetében a biztosított hozzájárulása megadottnak tekintendő.

4. Kommunikációs azonosító (továbbiakban: K-azonosító)

Szigorú biztonsági előírások mellett előállított, a szerződő személyre vonatkozó titkos személyi azonosító kód, mely a szerződő azonosítását teszi lehetővé mind a Szerződéseim rendszerben, mind a Telefonos ügyfélszolgálat rendszerben.

5. Jelszó

A Szerződéseim rendszerben történő regisztráció aktiválása során a felhasználó által megadott – betűkből és számokból álló – titkos kód. A felhasználónak lehetősége van jelszavát bármikor megváltoztatni a rendszerbe történő belépést követően.

6. Tranzakciós kód

Az emelt szintű regisztrációval rendelkező szerződő kódja, melyet a biztosító automatikusan, SMS-ben küld ki a Szolgáltatási szerződésen megadott magyarországi mobiltelefonszámra, amennyiben a felhasználó emelt szintű tranzakciót kezdeményez. A kért tranzakció a Szerződéseim rendszerben a tranzakciós kód megadásával kerül véglegesítésre. Az első tranzakció kezdeményezésétől számított 30 percig érvényes a kiküldött tranzakciós kód. Az érvényességi idő alatt több tranzakció is elvégezhető.

7. PIN kód

A Telefonos ügyfélszolgálat emelt szintű szolgáltatásainak igénybeviteléhez szükséges jelszó.

III. Regisztráció

1. Szerződéseim rendszer regisztrációs folyamata

1.1. Alapszintű regisztráció

A biztosítási szerződés kötvényszámának ismeretében valamint a belépéshez szükséges – biztosító által automatikusan generált – K-azonosító kézhezvételét követően a felhasználó a Szerződéseim rendszerbe történő regisztráció aktiválását a biztosító honlapján (generali.hu/szerzodeseim) az alábbi adatok együttes megadásával kezdeményezheti: a biztosítási szerződés kötvényszáma, K-azonosító, jelszó, e-mail cím és magyarországi mobiltelefonszám (a továbbiakban együtt: azonosítási adatok).

1.2. Emelt szintű regisztráció

Amennyiben a felhasználó az emelt szintű szolgáltatásokat kívánja igénybe venni, úgy az emelt szintre történő regisztráció feltétele a II/3. pontban hivatkozott Szolgáltatási szerződés hiánytalan és a valóságnak megfelelő adatokkal való kitöltése, aláírása, és a biztosítóhoz történő beérkezése. A Szolgáltatási szerződés biztosítóhoz történő beérkezését követően az emelt szintű regisztrációt a bizto-

sító aktiválja. Ezt követően a felhasználó jogosult az emelt szintű tranzakciók elvégzésére. A regisztráció aktiválása a III. 1.1-ben leírtak alapján végezhető el.

2. A Generali Telefonos ügyfélszolgálat regisztrációs folyamata

2.1. Alapszintű regisztráció

A biztosítási szerződés kötvényszámának ismeretében a felhasználó a Telefonos ügyfélszolgálat számán (+36 1 452 3333), a telefonos menürendszer és/vagy a telefonos munkatárs segítségével kezdeményezheti a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevételét.

A biztosítási szerződés szerződője a Meghatalmazás című nyomtatvány kitöltésével más személyt hatalmazhat meg a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatás használatára, a biztosító előtt a szerződő nevében és képviselőként történő eljárásra, érvényes jognyilatkozatok tételére. Amennyiben a szerződő jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, úgy a Szolgáltatási szerződés megkötésének feltétele a Meghatalmazás formanyomtatvány kitöltése.

A biztosító a Meghatalmazás formanyomtatvány kitöltése esetén felhasználóként a Meghatalmazás formanyomtatványon megjelölt személy adatait rögzíti nyilvántartásában, ezt követően a meghatalmazott is jogosult a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevételére.

A Meghatalmazás visszavonása a biztosítóval való közléssel válik hatályossá.

2.2. Emelt szintű regisztráció

Amennyiben a felhasználó az emelt szintű szolgáltatásokat kívánja igénybe venni, úgy az emelt szintre történő regisztráció feltétele a II/3. pontban hivatkozott Szolgáltatási szerződés hiánytalan és a valóságnak megfelelő adatokkal való kitöltése, aláírása, és a biztosítóhoz történő beérkezése. A Szolgáltatási szerződés biztosítóhoz történő beérkezését követően az emelt szintű regisztrációt a biztosító nyilvántartásba veszi, ezt követően a szerződő/meghatalmazott jogosult a Telefonos ügyfélszolgálat emelt szintű szolgáltatásainak igénybevételére.

IV. Alapvető rendelkezések

1. A Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat igénybevételéért a felhasználót díjfizetési kötelezettség nem terheli.
2. A biztosító fenntartja magának a jogot arra, hogy a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat karbantartásának, fejlesztésének időtartama alatt a szolgáltatásnyújtást átmeneti időre, előzetes írásbeli tájékoztatás nélkül felfüggeszse. A várható üzemszünetet a biztosító – lehetőség szerint – internetes oldalain előre jelzi.
3. A felhasználónak a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat útján bejelentett megbízásait a biztosító az írásbeli megbízásokkal azonos tartalmi követelményekkel fogadja be, és kezeli.
4. A biztosító a hozzá beérkezett, a biztosító által a biztosítási szerződésben, a jelen általános szerződési feltételekben, és a Szolgáltatási szerződésben előírtaknak megfelelő megbízásokat a biztosítási szerződésben erre vonatkozóan meghatározott határidőn belül teljesíti.
5. A felhasználó által kezdeményezett megbízás vagy tranzakció esetén a biztosítóhoz történő beérkezés időpontjának a biztosító rendszere által megállapított és rögzített időpont tekintendő. A biztosító a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat útján felvett megbízásokat és azok teljesítését számítástechnikai rendszere útján rögzíti. A felhasználó elfogadja a biztosító rendszerében rögzített adatok valóságát, esetleges jogvita esetére bizonyítékként ismeri el azokat, mind a megbízás megadására, mind annak teljesítésére vonatkozóan.
6. Amennyiben valamely megbízás rögzítése közben technikai probléma merül fel a Szerződéseim rendszerben, és ezáltal a megbízás tranzakciós kóddal való megerősítése elmarad, a biztosító a kért tranzakciót nem hajtja végre.

7. A biztosító nem vállal felelősséget a szolgáltatások nyújtása során felmerült technikai hibákért, illetve a tranzakció ebből eredő sikertelenségéért.

V. Titoktartási kötelezettség, felelősség az adatváltozás, visszaélés gyanú bejelentéséért

1. A felhasználó a regisztráció során, valamint a Szolgáltatási szerződésben – a szolgáltatás igénybevételének feltételeként – a biztosító számára személyes adatokat ad át. Jelen általános szerződési feltételek elfogadásával a felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a biztosítási titoknak minősülő adatain kívül a biztosító azokat a személyes adatait is kezelhesse, amelyek a regisztráció, valamint a Szolgáltatási szerződés megkötése révén, a szolgáltatás igénybevételével összefüggésben jutottak a tudomására, de nem minősülnek biztosítási titoknak.
2. A felhasználó a jelen általános szerződési feltételek elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a biztosító a szolgáltatás biztonsága, továbbá a felhasználó és a biztosító érdekei védelme érdekében a felhasználónak a Telefonos ügyfélszolgálaton keresztül folytatott beszélgetéseit hangfelvétel útján rögzítse, a felhasználónak a Szerződéseim rendszerben megadott megbízásait visszakéreshető módon rögzítse, és a rögzített adatokat a biztosítási szerződéssel kapcsolatos igényérvényesítés határidejéig a biztosítási titokra vonatkozó szabályok szerint megőrizze. A rögzített információkat, adatokat vita esetére a felhasználó és a biztosító egyaránt hitelesnek és bizonyító erejűnek fogadja el, azok valóságát nem vitatják. A felhasználó jelen általános szerződési feltételekben rögzített bármely kötelezettsége megszegéséből eredő esetleges károkat a felhasználó viseli.
3. A felhasználó hozzájárul szerződési adatainak és ügyféladatainak a Szolgáltatási szerződés és jelen szerződési feltételek szerint, a Szerződéseim rendszerben és a Telefonos ügyfélszolgálaton a felhasználó azonosító adataival bejelentkező személlyel való közléséhez.
4. A biztosító ügyfelei adatait bizalmasan kezeli és a Szerződéseim rendszer működése kapcsán létrehozott világhálós kapcsolat során kódolt adatátvitelt biztosít (SSL-csatorna).
5. A felhasználó érdekkörében felmerült, továbbá a harmadik személy, pl. telekommunikációs szolgáltató érdekkörében felmerült hibákért és az elháríthatatlan külső ok miatt bekövetkező hibákért (vis maior), illetve bekövetkezett károkért a biztosító nem felel.
6. A biztosító az egyéb szolgáltatók – a biztosítótól független vállalkozások – tevékenységéért, illetve működéséért felelősséget nem vállal. A biztosító az internet hálózat és a telefonhálózat műszaki sajátosságainak következtében bekövetkező esetleges károkért nem vállal felelősséget.
7. A felhasználó tudomásul veszi, hogy ha a Szerződéseim rendszer vagy a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásai igénybevétele során a jelen általános szerződési feltételekben foglaltak szerint végrehajtott módosítások tévesek, hiányosak, vagy jogsértőek, a biztosító az ebből eredő károkért nem felel.
8. Visszaélés gyanúja esetén a biztosító a felhasználó egyidejű írásbeli értesítése mellett jogosult az adott felhasználó vonatkozásában a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásait ideiglenesen letiltani. Az ideiglenes letiltás ilyen esetben kizárólag a felhasználó írásbeli hozzájárulásával oldható fel.

VI. Felhasználó azonosításához szükséges adatok kezelése, letiltása, pótlása

1. A felhasználó a Telefonos ügyfélszolgálatba és a Szerződéseim rendszerbe történő regisztráció során megadott adatainak megváltozását haladéktalanul köteles a biztosítónak bejelenteni az alábbi elérhetőségek valamelyikén. A bejelentés késedelméből vagy elmaradásából eredő károkat a felhasználó viseli.

Elérhetőségek:

- a) Telefonos ügyfélszolgálat (+36 1 452 3333)
 - b) személyes ügyfélszolgálat
 - c) fax (+36 1 451 3857)
 - d) postai cím (Generali Biztosító Zrt., 7602 Pécs, Pf. 888)
2. Amennyiben a felhasználó emelt szintű regisztrációval rendelkezik, és a felhasználó Szolgáltatási szerződésen megadott magyarországi mobiltelefonszáma megváltozott, úgy azt kizárólag a személyes ügyfélszolgálatokon keresztül tudja bejelenteni.
 3. A felhasználó saját érdekkörében köteles gondoskodni arról, hogy az általa megadott adatokhoz (e-mail cím, magyarországi mobiltelefonszám, belépéshez szükséges egyedi és titkos azonosítók) illetéktelen személy ne férhessen hozzá.
 4. A felhasználó a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges titkos belépési azonosító(ka)t (K-azonosító, PIN kód, jelszó, tranzakciós kód) mindenkivel szemben köteles titokként kezelni és titokként megőrizni.
 5. A felhasználó köteles gondoskodni az azonosító adatnak minősülő adatok harmadik személy általi együttes hozzáféréseinek kizárásáról, azok titokban tartásáról, az elveszett mobiltelefon azonnali letiltásáról, illetéktelen hozzáférés gyanújának észlelésekor e tény azonnali, biztosítónak való bejelentéséről.
 6. A felhasználó az azonosító adatokkal kapcsolatos bejelentését a biztosító jelen általános szerződési feltételek VI.1. pontjában felsorolt elérhetőségeken megteheti. A biztosító a felhasználó kérésére haldéktalanul gondoskodik a felhasználónak a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevételére vonatkozó jogosultsága felfüggesztéséről. A bejelentésnek tartalmaznia kell a felhasználó azonosításához szükséges adatokat, valamint a bejelentés alapjául szolgáló eseményt. A felhasználó fenti kötelezettségeinek megszegéséből eredő károk megtérítéséért a biztosító nem felelős. A bejelentést megelőzően bekövetkezett károkat a felhasználó maga viseli, a bejelentés biztosító általi átvételét követően esetlegesen bekövetkező károkért a biztosító tartozik helytállni. Vita esetén az értesítés megtörténtét és annak időpontját a felhasználónak kell bizonyítania. A biztosító mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kár a felhasználó szándékos, vagy súlyosan gondatlan magatartása miatt következett be.
 7. A felhasználó a jogosultságainak felfüggesztését követően kizárólag a biztosítóval való adategyeztetést és az azonosító adatok szükség szerinti megváltoztatását követően jogosult a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevételére.
 8. A PIN kód letiltása a Telefonos ügyfélszolgálat számán (+36 1 452 3333) kezdeményezhető.
 9. Elfelejtett jelszó a Szerződéseim rendszerben
A felhasználó az új jelszó igényléshez megadja a Szerződéseim rendszerben a K-azonosítóját és egy élő kötvényszámot.
 - a. Amennyiben az ügyfél alapszinten regisztrált, úgy az e-mail címére kerül kiküldésre egy egyszer használatos jelszó, melyet az első belépést követően módosítani szükséges.
 - b. Amennyiben az ügyfél emelt szinten regisztrált, akkor a Szolgáltatási szerződésben megadott magyarországi mobiltelefonszáma egy új jelszó érkezik, mellyel a felhasználó egyszeri belépési lehetőséget kap. A belépést követően az új jelszó megadása kötelező.
 10. Amennyiben a felhasználó elfelejtette a K-azonosítóját, úgy a biztosító személyes ügyfélszolgálaton átadja, e-mailben vagy postai úton megküldi azt a felhasználó részére.

VII. A szerződés módosítása, megszűnése

1. A szerződés módosítása

A biztosító fenntartja magának a jogot arra, hogy az internetes és telefonos ügyfélszolgálati szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeit, a Szerződéseim rendszer és a Telefonos ügyfélszolgálat útján elérhető szolgáltatások pontos körét, így a bejelenthető igények, megbízások, tranzakciók körét, azok alap-, vagy emelt szintű regisztrációhoz kötését az ügyfelek és a szolgáltatás biztonsága érdekében bármikor egyoldalúan módosítsa.

A biztosító a módosított általános szerződési feltételeket – a módosítások hatálybalépését legalább 45 nappal megelőzően – honlapján közzéteszi, valamint a személyes ügyfélszolgálatokon elérhetővé teszi, az érintett felhasználókat pedig a módosítást követően a rendszerbe való első belépéskor elektronikus úton is értesíti a módosítás tényéről. Ha a felhasználó a módosítást nem fogadja el, az erről szóló közlemény közzétételét követő 30 napon belül rendes felmondással felmondhatja a szerződést.

Ha a felhasználó nem él a felmondás jogával (ha a módosítás hatályba lépésének időpontjáig a felmondás a biztosítóhoz nem érkezik meg), a szerződés a biztosító által közölt új feltételek szerint, módosult tartalommal marad hatályban.

2. A szerződés megszűnése

A felhasználónak mind az alapszintű, mind az emelt szintű jogosultsága megszűnik a Szerződéseim rendszer, és a Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevételéhez az alábbi esetekben:

- felek közös megegyezésével,
- felhasználó halálával, vagy a szerződő jogutód nélküli megszűnésével a biztosító tudomására jutását követően,
- biztosítónak a felhasználóhoz intézett azonnali hatályú felmondásával a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén,
- felek bármelyikének rendes felmondásával.

Kizárólag az emelt szintű jogosultság (Szolgáltatási szerződés) szűnik meg az alábbi esetekben:

- a Szolgáltatási szerződés felhasználó általi rendes felmondása,
- a biztosított hozzájárulásának visszavonása esetén az adott biztosítási szerződés vonatkozásában,
- biztosítónak a felhasználóhoz intézett azonnali hatályú felmondásával a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén.

A felhasználó a Szolgáltatási szerződés felmondását a biztosítóhoz címzett írásbeli nyilatkozatával kezdeményezheti.

A rendes felmondás jogát a felek a másik félhez intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják. A felmondási idő 30 nap. Rendes felmondás esetén a Szolgáltatási szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg.

A szerződés megszűnése nem érinti a felhasználó és a biztosító között létrejött biztosítási szerződés hatályát.

VIII. Egyéb rendelkezések

A felhasználó jelen általános szerződési feltételekben és a Szolgáltatási szerződésben rögzített bármely kötelezettsége megszegéséből eredő esetleges károkat a felhasználó viseli.

Jelen általános szerződési feltételekben, valamint a szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a felhasználó és a biztosító között létrejött biztosítási szerződések tartalma, továbbá a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (PTK), az információk önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a biztosítókrol és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény, valamint az egyéb hatályos magyar jogszabályok rendelkezései irányadóak.