

TÁJÉKOZTATÓ  
a távértékesítés keretében megkötendő biztosításokhoz

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

Tekintettel arra, hogy az Izys Egészség- és Önsegélyező Pénztár csoportos egészségbiztosításához történő csatlakozása nem személyes megkeresés útján történik, az alábbiakról tájékoztatjuk Önt:

### 1. Biztosító adatai

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

### 2. A biztosítási szolgáltatás részletezése

A biztosítási szolgáltatás lényegi jellemzőire, a biztosító teljesítésének szabályaira a szerződési feltétel nyújt tájékoztatást.

A **fogyasztót**<sup>1</sup> a csatlakozáskor közölt díjon kívül egyéb fizetési kötelezettség nem terheli.

A **távközlő eszköz**<sup>2</sup> használatának – a biztosítási jogviszony létrejöttével kapcsolatos – fogyasztót terhelő többletköltsége nincs. A fogyasztó jogosult a választott távközlő eszköz fajtáját megváltoztatni, ha ez a megkötött szerződéssel és szolgáltatás jellegével összeegyeztethető.

### 3. Biztosítási jogviszony megszüntetésének joga

Ön a biztosítási feltételekben megjelölt megszüntetési jogán felül, a csatlakozás napjától számított tizennégy naptári napon belül jogosult csoporttagságáról indoklás nélkül lemondani. A lemondásra a csoportos egészségbiztosítást szerződőként megkötő Izys Egészség- és Önsegélyező Pénztár felé, a 1583 Budapest, Pf.: 49. postacímére küldött levelében, vagy az [ugyfelszolgalat@izys.hu](mailto:ugyfelszolgalat@izys.hu) e-mail címre küldött e-mailben van lehetőség. A csoporttagság a csatlakozás dátumára visszamenőleges hatállyal szűnik meg.

Az Izys Egészség- és Önsegélyező Pénztár köteles a befizetett díjat a lemondó nyilatkozat kézhezvételét követően, de legkésőbb 30 napon belül a Biztosított részére visszatéríteni.

### 4. Panaszkezelés

A biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt e pont alkalmazásában: ügyfél) a biztosító, vagy a megbízásából eljáró ügynök 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.aegon.hu/ugyintezes/panaszkezelesi-szabalyzat.html>

A Panaszok bejelentésére biztosított lehetőségek

#### **Ügyfeleink szóbeli panaszait személyesen vagy telefonon tehetik meg:**

- a) személyesen: valamennyi, a biztosító ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben (Ügyfélszolgálati Irodák, Értékesítési pontok), azok nyitvatartási idejében;
- b) telefonon: a (+36) 1-477-4800, külföldről is hívható telefonszámon nyitvatartási időben.

Az irodák címe, és nyitvatartási valamint a telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje a <https://www.aegon.hu/elerhetosegek/elerhetosegek.html> linken található.

#### **Ügyfeleink írásbeli panaszait az alábbi csatornákon tehetik meg:**

- a) személyesen vagy más személy által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján;

---

<sup>1</sup> Az a természetes személy, akinek a részére – önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célból – a szolgáltatást nyújtják, továbbá, aki a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat/ajánlati felhívás címzettje.

<sup>2</sup> bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére

- b) postai úton: Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. Központi Panasziroda, 1813 Budapest, Pf. 245;
- c) telefaxon: (+36) 1-476-5791;
- d) elektronikus úton a <https://www.aegon.hu/aegon-panaszbejelentes> linken elhelyezett on-line panaszbejelentőn vagy a [panasz@aegon.hu](mailto:panasz@aegon.hu) e-mail címen;
- e) adatkezelési ügyekben elektronikusan a <https://www.aegon.hu/adatbiztonsag> oldalon vagy az [adatvedelem@aegon.hu](mailto:adatvedelem@aegon.hu) e-mail címen.

#### **Jogorvoslati fórumok:**

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.

Az ügyfél a biztosítási jogviszony 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**

székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf. 172

telefon: (+36) 80-203-776

e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

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

Az Aegon Magyarország Általános 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](http://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**

székhely: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777

telefon: (+36) 80-203-776

e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Bővebben a [www.mnbb.hu/fogyasztovedelem](http://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: 9401 Sopron, Pf. 22

e-mailen: [panasz@aegon.hu](mailto:panasz@aegon.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.aegon.hu](http://www.aegon.hu) weboldalon és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben is.

#### **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**

székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

telefon: +36 (1) 391-1400

e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Bővebben a [www.naih.hu](http://www.naih.hu) honlapon kaphat tájékoztatást.