

# Távértékesítési tájékoztató

## az NN Biztosító Zrt.-vel távértékesítés keretében, szóbeli nyilatkozattétellel elektronikus úton megkötendő biztosítási szerződésekhez

Jelen tájékoztató célja a TechTeamer Kft. (székhely: 1015 Budapest, Szabó Ilonka utca 9., cégjegyzékszám: Cg. 01-09-962028) mint kiszervezett tevékenységet végző társaság által üzemeltetett előzetesen auditált elektronikus hírközlő eszköz útján megtett szóbeli nyilatkozattétellel történő (a továbbiakban: Hangaláírás) elektronikus szerződéskötési folyamatról és a távértékesítési szabályokról szóló tájékoztatás nyújtása.

A távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvényben (a továbbiakban Távért tv.) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben (a továbbiakban Ektv.), illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben (a továbbiakban Ptk.) foglaltak alapján az alábbiakról tájékoztatjuk.

Kérjük, hogy a biztosítási ajánlatának megtevése előtt figyelmesen olvassa el az alábbi tájékoztatást és a megkötendő biztosítási szerződésre vonatkozó szerződési feltételeket, egyéb nyilatkozatokat.

### 1. A Biztosító mint szolgáltató adatai

Neve:	NN Biztosító Zrt.
Székhely címe:	1139 Budapest, Fiastyúk utca 4–8.
Levelezési címe:	1364 Budapest, Pf.: 247
Telefonszáma:	1433, +36 1 255 5757
Fax száma:	06 1 267 4833
E-mail címe:	nn@nn.hu
Cégjegyzékszám:	01-10-041574
Nyilvántartja:	a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Adószáma:	10492033-2-44
Fő tevékenységi köre:	Életbiztosítás
Tevékenységi engedély száma(i):	Állami Biztosításfelügyelet: 4/1991 Magyar Nemzeti Bank: H-EN-II-85/2015
Felügyelő hatósága:	Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., személyes ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777), honlap: <a href="https://www.mnb.hu/web/felugyelet">https://www.mnb.hu/web/felugyelet</a>

### 2. Hangaláírással elektronikus úton megköthető biztosítási termékek

A Biztosító által értékesített összes életbiztosítási szerződés, amelyek esetében a Szerződő és a Biztosított személy azonos, valamint Egyéb biztosítottat a szerződésben nem jelöltek meg.

### 3. A szerződéskötés technikai lépései

3.1 Biztosításközvetítővel folytatott egyeztetés során a Hangaláírás feltételeinek ismertetését követően az Ügyfélnek lehetősége van a biztosítási szerződés megkötésére irányuló nyilatkozatait előzetesen auditált elektronikus hírközlő eszközön keresztül szóban megtenni, amely megfelel az írásbeliség követelményének.

Az Ügyfél az ajánlati adatok rögzítését követően az elektronikus kommunikációhoz megadott e-mail címére jelszóval védett zip file-ban megkapja a korábban felvett életbiztosítási ajánlat és nyilatkozatok tervezetét, a kapcsolódó dokumentumokat, illetve az ajánlat legfontosabb részeit kiemelő Ajánlati kivonatot ellenőrzésre, e-mail címére és mobiltelefon-számára pedig a Hangalírás elvégzésére vonatkozó egyedi linket. A linkre kattintva az Ügyfél az e-mail kiküldését követő munkanap éjfélig az előre egyeztetett időpontban jelentkezhet be a hangalapú nyilatkozattételre.

Az életbiztosítási ajánlat és a kapcsolódó nyilatkozatok elektronikus úton, hangalírással történő megtétele a TechTeamer Kft. által üzemeltetett Facekom rendszerben történik. A hangalapú nyilatkozattétel előtt megtörténik a nyilatkozattevő azonosítása, amelynek keretében arcképéről és a személyazonosító okmányairól képernyőképek készülnek. Az Ügyfél számára előzetesen megküldött Ajánlati kivonatot az operátor felolvassa, a dokumentumot az Ügyfél a megosztott képernyőn követi és a biztosítási szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát és nyilatkozatait szóban megerősíti.

A hangalapú nyilatkozattétel megkezdésének pontos időpontja – dátum, perc – a hangalapú nyilatkozattételben közreműködő operátor által rögzítésre kerül.

A hangalapú nyilatkozattételről rögzített videófelvétel készül, amelyet a Biztosító megőrzi.

Az ajánlat beérkezésének visszaigazolása a Szerződő által megadott e-mail címre küldött visszaigazoló e-mailben történik a Biztosítóhoz történő beküldést követő 48 órán belül.

3.2 A biztosítási ajánlat megtétele után az adatok automatikusan bekerülnek a Biztosító informatikai rendszerébe.

Amennyiben a Biztosítóhoz beérkezett ajánlat a kockázatbírálást követően elfogadásra kerül, a Biztosító a szerződés létrejöttét igazoló kötvényt állít ki.

A kötvényt az Ügyfél az NN Direkten veheti át. Amennyiben az Ügyfél a kötvény kiállításától számított 25 napig nem veszi át a kötvényt az NN Direkten, akkor a 25. napon a Biztosító tértivevényes postai levélben küldi meg az Ügyfél részére.

A Hangalírással megtett ajánlat dokumentumait és a Hangalírásról rögzített videófelvételt a Biztosító megőrzi, az ajánlat dokumentumait az Ügyfél számára az NN Direkt ügyfélportálon elérhető teszi, a videófelvételt pedig az Ügyfél Biztosítóhoz intézett írásbeli kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja jelszóval védett tartós adathordozón.

A kockázatbírálás időtartama az ajánlatnak a Biztosítóhoz történő beérkezésétől számított 15 nap, ha az ajánlat elbírálásához egészségügyi vizsgálatra van szükség, akkor 60 nap.

## **4. Hibák azonosítása, kijavítást célzó eszközök**

4.1 A Szerződőnek a hangalapú nyilatkozattétel megelőzően az ajánlati dokumentum átnézését követően lehetősége van az esetleges hibák javítását kérni, illetve a Hangalírás folyamatát megszakítani.

4.2 Amennyiben a Szerződő a biztosítási ajánlat beküldése után talál hibát, az alábbi elérhetőségeken tudja felvenni a kapcsolatot a Biztosító munkatársaival:

- telefonon az NN Contact Centeren keresztül hétfőn 8.00 és 19.00 között, a többi munkanapon 8.00 és 16.30 között a 1433 telefonszámon, vagy
- személyesen az NN Biztosító Zrt. személyes ügyfélszolgálatán ügyfélfogadási időben hétfőn 8.00–19.00, a többi munkanapon 8.00–16.00, cím: 1138 Budapest, Váci út 133.

## **5. Kárfelelősség**

5.1 A Biztosító ellenőrzi az nn.hu oldalán elhelyezett információkat, és minden ésszerű intézkedést megtesz az információk folyamatos aktualizálásáért, azok pontosságáért és teljességéért, a Biztosítónak felróható technikai jellegű problémákból adódó károkért, és az ezek miatt esetlegesen felmerülő sérelemdíjért felelősséget vállal.

5.2 A Biztosító nem felel azokért a károkért, veszteségekért, költségekért, amelyek abból következnek, ha az Ügyfél nem rendeltetésszerűen vagy szakszerűen használja a szolgáltatást, vagy annak igénybevételéhez szükséges eszközöket, készülékeket, szoftvert, illetve nem kellő gondossággal választja ki a megfelelő biztonságos környezetet, amelyben a Videó-azonosítás és a Hangalírás szolgáltatását igénybe veszi. A Biztosító nem vállal felelősséget az Ügyfél számítástechnikai rendszerében történő vírusfertőzésekkel eredő károkért, továbbá azokért a károkért sem, amelyek a Biztosító érdekkörén kívül felmerülő okból következtek be, és amelyeket a tőle elvárható gondossággal sem tudott megakadályozni.

5.3 A Biztosító tevékenységétől független szolgáltatók (így pl. az internet- és telefonszolgáltatók) által okozott kárért nem felel, és így különösen nem vállal felelősséget az internet- és telefonhálózatban bekövetkezett műszaki hibákból eredő károkért.

5.4 A letölthető biztosítási feltételek, egyéb dokumentumok, tájékoztatók, valamint az egyes termékleírásoknál megadott információk, továbbá az ügyfélszolgálati információk naprakészségéért, a szerződéskötés során megadott adatok pontosságáért a Biztosító tartozik felelősséggel.

## **6. Szolgáltatás**

6.1 A távértékesítés keretében kötött biztosítási szerződés tárgyának lényeges jellemzőit, a fedezett kockázatok körét, az alkalmazott kizárásokat és mentesüléseket, a szerződő felet megillető jogokat és kötelezettségeket, így különösen a díj-fizetés és a szolgáltatás teljesítésének feltételeit a vonatkozó biztosítási feltételek tartalmazzák.

6.2 A biztosítás szerződési feltételeit Ön bármikor megtekintheti, és letöltheti a Biztosító honlapjáról, a [www.nn.hu](http://www.nn.hu) weboldaltól, valamint kérésére azt a Biztosító papíron is a rendelkezésére bocsátja.

6.3 A biztosítási díjról és a szolgáltatásokról a biztosítási szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatának elküldését megelőzően, az ajánlattételi folyamat során tájékozódhat.

6.4 A Biztosító felé – a biztosítási szerződés megkötésével kapcsolatban – az ajánlattételkor a díjkalkulációban meghatározott biztosítási díjon felül a fogyasztót egyéb fizetési kötelezettség nem terheli. Az ajánlattételi folyamat során kalkulált biztosítási díj a kockázatalbírás eredményeképpen eltérhet a Szerződő által ténylegesen fizetendő díjtól, melyről a Biztosító értesíti a Szerződőt.

6.5 A távközlő eszköz használatával kapcsolatban a Biztosító a fogyasztóval szemben többletköltséget nem érvényesít.

## **7. Ajánlat visszaigazolása**

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy az Ektv. és a Ptk. rendelkezései értelmében ajánlatának elektronikus úton történő beérkezéséről társaságunk haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül értesíti az Ön által megadott e-mail címre küldött üzenetben. Amennyiben a fenti határidőn belül az ajánlat rögzítéséről szóló értesítést nem kapja meg, úgy Ön mentesül az ajánlati kötöttség alól.

## **8. Szerződés létrejötte**

8.1 A megkötendő biztosítási szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, amelyet a Biztosító azonosító jellel lát el. A Biztosító biztosítási kötvényt állít ki. A biztosítási szerződés létrejöttére vonatkozó részletes szabályokat az NN Biztosító Zrt. Általános Életbiztosítási Szabályzatának 6. §-a tartalmazza.

8.2 A létrejött szerződést, annak adatait a Biztosító a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvényben (a továbbiakban Bit.) foglaltak szerint megőrzi (a szerződésének fennállása alatt, illetőleg mindaddig, amíg a szerződésből igény érvényesíthető).

8.3 A feleket a szerződés létrejöttét megelőző időszakban terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettség vonatkozásában a magyar jog alkalmazandó. Az előzetes tájékoztatás magyar nyelven történik.

8.4 A biztosítási szerződés csak magyar nyelven köthető meg. A biztosítási szerződés hatálya alatt az Ügyféllel való kapcsolattartás magyar nyelven történik.

8.5 A biztosítási szerződésre a magyar jog alkalmazandó. A biztosítási szerződésből származó valamennyi perre az NN Biztosító Zrt. Általános Életbiztosítási Szabályzatának 28. §-a szerint kizárólagosan a Budai Központi Kerületi Bíróság, illetve hatáskörtől függően a Székesfehérvári Törvényszék az illetékes.

8.6 A Magyar Biztosítók Szövetsége által megalkotott Etikai- és Versenykódex rendelkezései a MABISZ tagbiztosítói, így az NN Biztosító Zrt. számára is kötelező érvényűek. Az Etikai- és Versenykódex elektronikus elérhetősége: <http://mabisz.hu/wp-content/uploads/2018/09/etikai-es-versenykodex.pdf>

8.7 A megköthető biztosítási szerződés legrövidebb időtartama 1 év, amely az egyes biztosítási termékeknél eltérhet.

8.8 A biztosítási szerződés lejáratá előtti – akár a Szerződő, akár a Biztosító általi – egyoldalú megszüntetésének lehetőségéről és következményeiről az NN Biztosító Zrt. Általános Életbiztosítási Szabályzata és a vonatkozó különös biztosítási feltételek rendelkeznek.

## 9. Elállási (különös felmondási) jog

9.1 A fogyasztó<sup>1</sup> mint Szerződő a szerződés létrejöttét igazoló kötvény kézhezvételétől számított 30 napon belül a biztosítási szerződést írásbeli nyilatkozattal – indoklás nélkül – felmondhatja. A Szerződő érvényesen nem mondhat le az őt megillető ezen különös felmondási jogáról. A Szerződő felmondó nyilatkozatának a Biztosító általi kézhezvételét követő 30 napon belül a Biztosító köteles a biztosítási szerződéssel kapcsolatban bármely jogcímen a részére teljesített befizetésekkel elszámolni a Kiegészítő ügyfél-tájékoztató 5. §-ában feltüntetett **adminisztrációs költség levonásával**.

9.2 Nem illeti meg a fogyasztót felmondási jog a biztosítási szerződésnek mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben a teljesítés a fogyasztó kifejezett kérése alapján történt.

9.3 A Biztosító a felmondási jogot határidőben érvényesítettnek tekint, ha a fogyasztó erre vonatkozó nyilatkozatát a fent meghatározott határidő lejáratá előtt a Biztosító levelezési címére (1364 Budapest, Pf.: 247) postára adja, vagy azt az ügyfélszolgálatán (1138 Budapest, Váci út 133.) ügyfélfogadási időben személyesen átadja.

9.4 A felmondásra nyitva álló határidő lejáratá előtt a szerződés teljesítése csak a fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően kezdhető meg. **A fogyasztó tudomásul veszi, hogy a felmondásra nyitva álló határidőn belül a biztosítási esemény bejelentése a szerződés teljesítésére vonatkozó kifejezett hozzájárulásnak minősül.**

---

1 E tájékoztató alkalmazásában „fogyasztó” 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.

9.5 Ha a fogyasztó a felmondási jogát gyakorolta, a Biztosító kizárólag a szerződésnek megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékét jogosult követelni. A fogyasztó által fizetendő összeg nem haladhatja meg a már teljesített szolgáltatásért – a szerződésben meghatározott szolgáltatás egészéhez viszonyítottan – arányosan járó összeget, és nem lehet olyan mértékű, hogy szankciónak minősüljön. A szerződés megkötésével kapcsolatos szolgáltatások ellenértéke megtérítésének is csak a ténylegesen teljesített egyéb, a szerződés tárgyát képező szolgáltatással arányos mértékben van helye.

9.6 A Biztosító csak abban az esetben jogosult a 9.5 pont szerinti összeg követelésére, ha igazolja, hogy a fogyasztó részére a távértékesítési törvényben a felmondási jog gyakorlására vonatkozó tájékoztatást megadta.

9.7 A felek a szerződés megkötését megelőzően a szerződést érintő lényeges kérdésekről kötelesek egymást tájékoztatni, együttműködési kötelezettségükre a Ptk. és a Távért. tv., valamint az NN Biztosító Zrt. Általános Életbiztosítási Szabályzatának rendelkezései az irányadóak.

## **10. Jogvita esetén alkalmazandó eljárás**

### **Panaszkezelés**

10.1 A Biztosító panaszokkal foglalkozó szervezeti egysége az NN Biztosító Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatósága (cím: 1138 Budapest, Váci út 133., levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 247, e-mail cím: [biztosito.panasz@nn.hu](mailto:biztosito.panasz@nn.hu), NN TeleCenter: 1433, faxszám: +36 1 267 4833). Az NN Biztosító Zrt. panaszkezelési eljárására vonatkozó részletes szabályokat a Biztosító Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, amely megtalálható a [www.nn.hu](http://www.nn.hu) honlapon.

### **Jogviták rendezése**

10.2 A fogyasztónak minősülő Ügyfél a panasz Biztosító általi elutasítása esetén, illetve, ha az Ügyfél a Biztosító válaszával nem ért egyet, vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet (ügyfélszolgálati cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06 80 203 776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)). A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti (székhelycím: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési cím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf. 172, telefon: 06 80 203 776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), ügyfélkapun keresztül: [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)), vagy a polgári rendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

### **Online vitarendezési platform**

10.3 Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (a továbbiakban Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot.

10.4 A Rendelet az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett biztosítók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani.

10.5 A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóra, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel. A fogyasztó a Rendelet szerint 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.

10.6 Online szolgáltatási szerződésnek minősül minden olyan pénzügyi szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a szolgáltató vagy a szolgáltató közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál valamilyen szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg azt, vagy köt arra szerződést.

10.7 Online vitarendezési platform: <http://ec.europa.eu/odr>

10.8 Nemzeti kapcsolattartó pont: Európai Fogyasztói Központ ([www.magyarrefk.hu](http://www.magyarrefk.hu))  
Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf. 1.  
E-mail cím: [info@magyarrefk.hu](mailto:info@magyarrefk.hu)  
Tel.: +36 1 896 77 47  
Fax: +36 1 210 25 38

Budapest, 2021. november 15.