

Távértékesítési tájékoztató

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

Jelen tájékoztató célja az 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.), 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.

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

Az NN Connect Értékesítés Támogatási Rendszerben (a továbbiakban NN Connect) generált dokumentumok aláírása az eSignAnyWhere (a továbbiakban eSAW Viewer) elektronikus aláírási folyamatot támogató rendszerben történik, amely alkalmas a dokumentumokon az eIDAS Rendelet szerinti, minősített elektronikus aláírás, illetve fokozott biztonságú elektronikus aláírás létrehozására (a továbbiakban együttesen SMS aláírás), minősített időbélyeg elhelyezésére, valamint a Biztosító általi minősített tanúsítványon alapuló, fokozott biztonságú elektronikus bélyegzésre.

Szóbeli nyilatkozattétel esetén a Biztosító a Facekom Kft. (székhely: 1052 Budapest, Deák Ferenc tér 3., cégjegyzékszám: Cg. 01-09-962028) mint kiszervezett tevékenységet végző társaság által üzemeltetett, előzetesen auditált, elektronikus hírközlő eszköz útján megtett szóbeli nyilatkozattétellel (a továbbiakban Hangaláírás) köti a szerződést az Ügyféllel.

1. A Biztosító mint szolgáltató adatai

Név:	NN Biztosító Zrt.
Székhely:	1139 Budapest, Fiastyúk utca 4–8.
Levelezési cím:	1364 Budapest, Pf.: 247
Telefonszám:	1433, +36 1 255 5757
E-mail cím:	nn@nn.hu
Cégjegyzékszám:	01-10-041574
Nyilvántartja:	a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Adószám:	10492033-2-44
Fő tevékenységi kör:	Életbiztosítás
Tevékenységi engedély szám(ok):	Állami Biztosításfelügyelet: 4/1991 Magyar Nemzeti Bank: H-EN-II-85/2015
Felügyelő hatóság:	Magyar Nemzeti Bank székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest honlap: https://www.mnb.hu/web/felugyelet

2. Elektronikus úton megköthető biztosítási termékek

A Biztosító által értékesített összes élet- és nyugdíjbiztosítási szerződés, amelyek esetében a Szerződő és a Biztosított személye azonos, valamint Egyéb biztosítottat a szerződésben nem jelöltek meg.

A Biztosító az alábbi két különböző aláírási módot teszi elérhetővé ügyfelei részére, attól függően, hogy a biztosítási ajánlat mely értékesítés támogatási rendszerben kerül rögzítésre:

- NN Connect Értékesítés Támogatási Rendszerben SMS aláírással,
- AAS Értékesítés Támogatási Rendszerben Hangaláírással.

3. A szerződéskötés technikai lépései

3.1 SMS alapú elektronikus aláírás útján megkötött szerződéskötés technikai lépései

Az Ügyfél által aláírandó dokumentumok a rögzített adatok alapján PDF formátumban generálódnak le a Biztosító által fejlesztett és üzemeltetett NN Connect rendszerben. Az NN Connect az aláírandó dokumentumokat elküldi az eSAW Viewer elektronikus aláíró rendszer számára. Az eSAW Viewer a Namirial S.p.A. bizalmi szolgáltató által biztosított aláíró felület, amelyen keresztül az Ügyfél a dokumentumokat aláírja az alábbiak szerint.

Az elektronikus aláírás főbb lépései

1. **Aláírandó dokumentumok megismerése, adatok ellenőrzése az eSAW Viewer-ben.**
2. **Aláírási mód kiválasztása:** a dokumentumok elektronikus aláírását lehetséges egyesével vagy kötegelten módon (valamennyi dokumentumot egy lépésben) elvégezni.
3. **Minősített vagy fokozott biztonságú elektronikus aláírási tanúsítvány feltételeinek elfogadása:** az elektronikus aláírás feltétele egy ügynevezett egyszer használatos tanúsítvány megléte, melynek kiállítása érdekében az NN Biztosító Zrt. a Namirial S.p.A.-val működik együtt, a Namirial S.p.A. vonatkozó feltételeit a felületen tudja az Ügyfél elfogadni.
4. **Biztosítási ajánlat és a kapcsolódó dokumentumok aláírása** azonosító kód megadásával történik, mely SMS-ben kerül kiküldésre az Ügyfél által megadott mobilszámra.
5. **Aláírt dokumentumok kiküldése az elektronikus kommunikáció érdekében megadott e-mail címre történik.**

A sikeres aláírást követően az eSAW Viewer aláíró rendszer lezárja a dokumentumot, minősített tanúsítványon alapuló, fokozott biztonságú bélyegzéssel és minősített időbélyeggel látja el. Az eSAW Viewer aláíró rendszer az aláíráshoz szükséges adatokat, dokumentumokat, valamint az aláírás körülményeit tartalmazó adatokat átadja az NN Connect-nek tárolás céljából. Az ajánlat beérkezésének visszaigazolása a Szerződő által megadott e-mail címre küldött visszaigazolási e-mailben történik a Biztosítóhoz történő beküldést követő 48 órán belül.

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 azt át az NN Direkten, akkor a 25. napon a Biztosító tértivevényes postai levélben küldi meg.

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

3.2 Hangaláírással elektronikus úton megkötött szerződéskötés technikai lépései

A Biztosító függő biztosításközvetítő ügynökével (a továbbiakban biztosításközvetítő) 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 mobiltelefonszámára pedig a Hangalírás elvégzésére vonatkozó egyedi linket. A linkre kattintva az Ügyfél az e-mail kiküldését követő munkanap éjfélig, a biztosításközvetítővel előre egyeztetett időpontban, jelentkezhet be a hangalapú nyilatkozattételre.

Az életbiztosítási ajánlat és a kapcsolódó Nyilatkozatok elektronikus úton, Hangalírással történő megtétele a Facekom 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 megőriz.

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

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

Amennyiben a Biztosítóhoz beérkezett ajánlat a kockázatelbírálást 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 azt át az NN Direkten, akkor a 25. napon a Biztosító tértivevényes postai levélben küldi meg.

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

A kockázatelbírálás 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 nyilatkozattételt, illetve az SMS aláírást megelőzően, az ajánlati dokumentum átnézését követően lehetősége van az esetleges hibák javítását kérni, illetve az aláírási folyamatot 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 20.00 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 és 20.00 között, a többi munkanapon 8.00 és 16.00 között, cím: 1138 Budapest, Váci út 133.

5. Kárfelelősség

- 5.1 A Biztosító ellenőrzi az nn.hu oldalon elhelyezett információkat, és minden észszerű 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 Videóazonosítás és a Hangaláírás vagy az SMS aláírás 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 díjfizetés 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 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 kockázatelbírás 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. Az NN Biztosító Zrt. Általános Életbiztosítási Szabályzatának 28. §-a szerint a biztosítási szerződésből eredő jogviták eldöntésére a polgári perrendtartásról szóló, 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) általános szabályai szerint illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság jogosult. Az eljárások nyelve a Pp. rendelkezéseinek megfelelően magyar.
- 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 fogyasztó¹ mint Szerződő, a szerződés létrejöttét igazoló kötvény kézhezvételétől számított 30 napon belül, a biztosítási szerződést írásbeli nyilatkozattal – indoklás nélkül – felmondhatja. A Szerződő érvényesen nem mondhatja 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 tekinti, ha a fogyasztó erre vonatkozó nyilatkozatát a fent meghatározott határidő lejáratá előtti a Biztosító levelezési címére (1364 Budapest, Pf.: 247) postára adja, vagy a Biztosító személyes ügyfélszolgálatán (1138 Budapest, Váci út 133.) ügyfélfogadási időben személyesen átadja.

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.

- 9.4 A felmondásra nyitva álló határidő lejártá 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.
- 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

10.1 Panaszkezelés

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, NN TeleCenter: 1433). Az NN Biztosító Zrt. panaszkezelési eljárására vonatkozó részletes szabályokat a Biztosító Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, amely megtalálható a www.nn.hu honlapon.

10.2 Jogviták rendezése

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: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, telefon: 06 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnf.hu).

A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti (ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf. 172, telefon: 06 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnf.hu, ügyfélkapun keresztül: www.magyarorszag.hu), vagy a polgári rendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

10.3 Online vitarendezési platform

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.

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.

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 eljárás-kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

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.

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

Budapest, 2025. január 1.