

# MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás

## Biztosítási termékismertető

Biztosító: Europ Assistance S.A. Irish Branch, Írországi székhelyű biztosító

Termék: pénzügyi veszteségek

A termékre vonatkozó teljes körű szerződéskötés előtti és szerződéses tájékoztatás a biztosítási feltételekben olvasható.

A termékre az alább felsorolt biztosítási feltételek alkalmazandók: Az Europ Assistance S.A. Irish Branch Ügyfél Tájékoztató és Biztosítási feltételek

A biztosítási termékismertető célja, hogy bemutassa a biztosítási termék legfontosabb jellemzőit és megkönnyítse több biztosítási termék összehasonlítását.

**Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a biztosítási termékismertető nem képezi a biztosítási szerződés részét és nem minősül a biztosító ajánlatának. Milyen típusú biztosításról van szó?** Az MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás különböző pénzügyi veszteségekre vonatkozó biztosítási termék, amely a Biztosító és az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint szerződő között a szerződő üzletfelei javára létrejött csoportos biztosítási formában került megkötésre.



### Mire terjed ki a biztosítás?

Biztosító közreműködője élőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia-szolgáltatást működtet. Az MVM Otthon Digitális Védelem Prémium Plusz módozat az Alap, a Plusz és a Prémium fedezeteit is tartalmazza, az alábbiak szerint:

#### 1. MVM Otthon Digitális Védelem Alap csomag:

##### ✓ IT asszisztencia:

- PI: e-mail beállítás, internet-kapcsolat beállítása, általános office beállítás támogatás, jogtisza szoftver telepítése, operációs rendszer és csatlakoztatott eszközök telepítése, e-mail szinkronizáció, vírusok, kémprogramok eltávolítása
- További szolgáltatások a biztosítási feltételek az 1.1.3. fejezete szerint

##### ✓ Jogi asszisztencia:

információs bűncselekményekkel, elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos segítségnyújtás

##### ✓ Személyazonosság és digitális védelem szolgáltatás:

5 db személyi számítógépen illetve laptopon és 5 db mobilszközön elérhető szoftver alapú személyiséglopás elleni digitális védelmi megoldás.

#### 2. MVM Otthon Digitális Védelem Plusz csomag:

##### ✓ Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása:

pótlási költség 200 000 Ft-ig; külföldi asszisztencia szolgáltatás legfeljebb 200 000 Ft-ig (szállás megszervezése 3 -csillagos szállodában- és térítése; továbbutazás megszervezése -vonattal, távolsági busszal -térítése 2. osztályon; több mint 6 óra esetén repülőgéppel turistaosztályon).

##### ✓ ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás:

a biztosító megtéríti az elrabolt készpénz összegét és tranzakcióhoz kapcsolódó banki díjakat legfeljebb 200 000 Ft-ig

##### ✓ Kártyával való visszaélés:

a biztosító megtéríti az olyan biztosítási eseménynek minősülő illetéktelen tranzakciók összegét, amelyeket a pénzügyintézet nem térít meg, 200 000 Ft-ig

#### 3. MVM Otthon Digitális Védelem Prémium csomag:

##### ✓ Adatmentés:

a biztosító megszervezi az adatok helyreállítását az ÁSZF szerinti adattároló eszközök meghibásodása esetében, és 10 %, de minimum 10.000,-Ft önrész levonásával megtéríti a helyreállítás költségeit a biztosítási összeg keretein belül (legfeljebb 500 000 Ft-ig)



### Mire nem terjed ki a biztosítás?

#### 1. Otthon Digitális Védelem Alap csomag:

- ✗ **IT asszisztencia:** a biztosító nem szavatolja, hogy a javasolt vírusirtó a biztosított számítástechnikai eszközei tekintetében teljes védelmet nyújt.
- ✗ **Jogi asszisztencia:** utólagos, a telefonos konzultációt követő egyeztetésre, nem általános jogi előírások ismertetésére.
- ✗ **További kizárások a feltételek az 1.1.4.1 és 1.2.4.1. fejezetében**

#### 2. MVM Otthon Digitális Védelem Plusz csomag:

- ✗ **Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlása:** bankkártya közvetlen letiltási, pótlási költségeken túlmenő károokra.
- ✗ **Őrizenlenül hagyott tárgyak ellopására.**
- ✗ **ha a vagyontárgyat felügyelet nélkül hagyott gépjármű utasteréből vagy gépjárművel együtt lopják el**
- ✗ **ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás:** készpénzre, amelyet nem a bankkártyával vett fel biztosított; limit összegét meghaladó/csalással vagy elvett készpénzre.
- ✗ **További kizárások a biztosítási az 2.1.4. és 2.2.4. fejezetében.**
- ✗ **Kártyával való visszaélés:** ha a visszaélés akkor történt, mielőtt a kártyát a biztosított átvette; visszaélést a Biztosított követte el vagy az a bank vagy fizetési szolgáltató informatikai rendszerének hibája miatti; banki bejelentési kötelezettség késedelmes vagy nem teljesítése miatti eseményre.

#### 3. MVM Otthon Digitális Védelem Prémium csomag:

- ✗ **Adatmentés:** a mentést nem a biztosító partnere végezte; az adathordozó sérülése nem használatkor következett be; az adatvesztés nem rendeltetésszerű használatból ered; az adathordozó nem a biztosított tulajdona.
- ✗ **További korlátozások a biztosítási feltételek a 3.4. fejezetében.**



## Milyen korlátozások vannak a biztosítási fedezetben?

### 1. Otthon Digitális Védelem - Alap csomag:

#### IT asszisztencia:

csak telefonon és távoli hozzáférés útján nyújtja a biztosító egy kockázatviselési időszakon belül legfeljebb 2 alkalommal, maximum alkalmanként 60 perces időtartamban vehető igénybe

#### Jogi asszisztencia:

telefonos tanácsadás maximum kétszer egy kockázatviselési időszakon belül, alkalmanként maximum 60 perc erejéig

#### Személyazonosság védelem:

egy alkalommal kérheti a szolgáltatás újbóli aktiválását díjmentesen a biztosított, ha azt a szerződés tartama alatt megszünteti

### 2. MVM Otthon Digitális Védelem Plusz csomag:

**ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás:** kockázatviselési időszakon belül egy egy biztosítási eseményből eredően nyújt szolgáltatást a biztosító

**Kártyával való visszaélés:** egy kockázatviselési időszakon belül egy biztosítási eseményből eredően nyújt szolgáltatást a biztosító

### 3. MVM Otthon Digitális Védelem Premium csomag:

#### Adatmentés:

A szolgáltatás igénybevétele 30 napos várakozási időhöz kötött



## Hol érvényes a biztosításom?

✓ A biztosítási szolgáltatás világszerte érvényes, kivéve, ahol a Különös Biztosítási Feltételek másként szabályozzák.



## Milyen kötelezettségeim vannak a biztosítással kapcsolatban?

• A Biztosított a csatlakozási nyilatkozat megtevélekor köteles a biztosítás elvállalása szempontjából minden olyan lényeges körülményt a Biztosítóval közölni, amelyeket ismert, vagy ismernie kellett, de legalább azokat, amelyekre a Biztosító írásban kérdéseket tett fel.



## Mikor és hogyan kell fizetnem?

- biztosítás rendszeres díjfizetésű
- A biztosítási díj összegét a Szerződő a Biztosított részére az energiaszolgáltatási díjról kiállított számláján írja elő, amelyet a Biztosított a számla alapján megfizet a Szerződő részére.
- A biztosítás díja a kockázatviselés kezdetének napján, majd havonta, a kockázatviselés napjával naptárilag megegyező napon válik esedékessé.



## Mikortól meddig tart a kockázatviselés?

- Kockázatviselés létrejötte: írásban vagy szóban tett csatlakozási nyilatkozattal csatlakoztak a csoportos biztosításhoz
  - a) a Biztosított a Szerződő ügyfélszolgálati irodáiban található csatlakozási nyilatkozat aláírásával, és a Szerződőnek való átadásával
  - b) a Közvetítő call centeres ügyfélszolgálatán
  - c) telefonon szóban tett nyilatkozatban
  - d) a Szerződő honlapján online módon tett csatlakozási nyilatkozat által
- Biztosítási időszak: A kockázatviselés kezdetétől számított egybefüggő 12 hónapos időszak.
- A kockázatviselés megszűnése:
  - a) a csoportos biztosítási szerződés megszűnése esetén annak megszűnésével egyidejűleg,
  - b) a Biztosított Szerződővel kötött energia szolgáltatási szerződéses jogviszonya megszűnik, vagy a felhasználási hely az energiaszolgáltatási vagy hálózathasználati szerződés megszegése miatt kikapcsolásra kerül
  - c) ha a Biztosított és a Szerződő között megszűnik, szüneteltetésre kerül a havi energiaszolgáltatási díj számlázása, illetve előre fizetős mérő kerül felszerelésre
  - d) a Biztosítottnak a biztosítotti nyilatkozaton megadott hozzájárulásának visszavonása esetén az erre irányadó rendelkezésekben megnevezett határidőben,
  - e) a biztosítási díjra vonatkozó fizetési késedelem esetén, az esedékességtől számított hatvanadik nap elteltével.



## Hogyan szüntethetem meg a szerződést?

- Távértékesítés keretében történt csatlakozás esetében a Biztosított a biztosítási feltételek kézbesítését követően (ellenkező bizonyításig a kézhezvétel napjának a kiküldés napját követő 4. nap tekintendő) a szerződést indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja (14 nap).
- Egyéb esetekben a biztosítás 30 napos felmondási idővel az aktuális számlázási időszak végére mondható fel írásban.



vált, vagy a biztosítási érdek megszűnt, a biztosítási szerződés ezen adott Biztosított vonatkozásában – a Biztosító erre vonatkozó külön írásbeli értesítése nélkül – a hónap utolsó napjával megszűnik.

Abban az esetben, ha a Biztosított az MVM Otthon Digitális Védelem Plusz és Prémium csomagját meglévő Otthon SOS biztosítás mellé, vagy ezekkel együtt kedvezményes biztosítási díjon kötötte, és az MVM Otthon Digitális Védelem biztosítás hatálya alatt az Otthon SOS biztosítási csomag bármilyen okból megszűnik, a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a díjkezdményére, hanem az MVM Otthon Digitális Védelem biztosítás teljes biztosítási díjának a megfizetésére köteles az évfordulón érvényes díjszabás szerint. Amennyiben a Biztosított a Szerződő jelölgődje, a Démász Zrt. által értékesített Házmester-24 biztosítással rendelkezik az MVM Otthon Digitális Védelem biztosításához való csatlakozáskor, az MVM Otthon Digitális Védelem biztosításra a jelen bekezdés szerint irányadó biztosítási díjkezdmény szintén alkalmazandó. Abban az esetben, ha a Házmester-24 biztosítás az MVM Otthon Digitális Védelem biztosítás hatálya alatt bármilyen okból megszűnik, a megszűnést követő évfordulótól a Biztosított nem jogosult a díjkezdményére, hanem az MVM Otthon Digitális Védelem biztosítás teljes biztosítási díjának a megfizetésére köteles az évfordulón érvényes díjszabás szerint.

Osmag megnevezése	Havi biztosítási díj (Ft)
<b>MVM Otthon Digitális Védelem Alap</b>	450
<b>MVM Otthon Digitális Védelem Plusz</b>	750
<b>MVM Otthon Digitális Védelem Prémium</b>	950
<b>MVM Otthon Digitális Védelem Prémium Plusz</b>	1290
<b>Kedvezményes csomag MVM Otthon Digitális Védelem Plusz (Otthon SOS mellett kötvé)</b>	600
<b>Kedvezményes csomag MVM Otthon Digitális Védelem Prémium (Otthon SOS mellett kötvé)</b>	760

### III. A BIZTOSÍTOTT KÖZLÉSI ÉS VÁLTOZÁSB JELENTÉSI KÖTELEZETTSÉGE

1. A Biztosított a csatlakozási nyilatkozat megtételekor köteles a biztosítás elvállalása szempontjából minden olyan lényeges körülményt a Biztosítóval közölni, amelyeket ismert, vagy ismernie kellett, de legalább azokat, amelyekre a Biztosító írásban kérdéseket tett fel.

2. A Biztosított nem védekezhet olyan körülmény vagy változás nem tudásával, amelyet elmulasztotta a Biztosítóval közölni vagy neki bejelenteni, noha arról tudnia kellett, és a közlése, illetőleg bejelentése köteles lett volna.

3. Ha a Biztosító csak a csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozási nyilatkozat megtétele után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről, akkor az adott Biztosított vonatkozásában a csatlakozási nyilatkozat megtételével létrejött biztosítási jogviszonyt 30 npra írásban felmondhatja.

### IV. KIZÁRÁSOK

Nem terjed ki a biztosítási védelem, ha a vészhelyzet:

- bármilyen háborús eseménnyel, tüntetéssel, felvonulással, terrorakcióval vagy belső zavargással, valamint bármilyen katonai vagy rendőri akcióval vagy
- nukleáris energia károsító hatásának betudható eseményekkel vagy
- természeti katasztrófával összefüggésben következik be.

A Biztosító nem nyújt fedezetet és nem fizet kárértést vagy nyújt bármilyen egyéb, a jelen biztosítási szerződés szerinti szolgáltatást, ha ez a Biztosított az Európai Unió, az ENSZ vagy az Amerikai Egyesült Államok az Egyesült Nemzetek Szervezete által hozott határozat, illetve az Európai Unió vagy az Egyesült Amerikai Államok kereskedelmi vagy gazdasági szankciói, jogi rendelkezései vagy egyéb szabályai alapján szankció, tilalom vagy egyéb korlátozás hatálya alá helyezte. További információ a szankciókkal kapcsolatban a [www.europ-assistance.hu](http://www.europ-assistance.hu) oldalon olvasható, a Szankciók lista menüpont alatt.

Az egyes Különös Biztosítási Feltételek bizonyos eseményekkel kapcsolatosan további kizárásokat tartalmazhatnak.

### V. MENTESÜLÉS

A Biztosító mentesül fizetési kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen a Biztosított vagy a vele közös háztartásban élő hozzátartozó (hozzátartozónak minősül: a házastárs, az egyenes ági rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és nevelt gyermek, az örökbefogadó, a mostoha- és nevelőszülő, a testvér, az élettárs, az egyenes ági rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyenes ági rokona és testvére, valamint a testvér házastársa) szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta.

### VI. ELÉVÜLÉS

A biztosítási szerződésből eredő igények elévülési ideje a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított egy év.

### VII. ALKALMAZANDÓ JOG

A csoportos biztosítási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók. Jelen szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, egyeztetéssel kell rendezni. Amennyiben ezek eredményre nem vezetnének, a felek a Polgári perrendtartás szerinti bírósághoz fordulnak.

## KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM ALAP BIZTOSÍTÁSHOZ

Az **Europ Assistance S.A. Irish Branch** biztosító (továbbiakban: Biztosító) a jelen Biztosítási Feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében, a jelen Biztosítási Feltételekben meghatározott Biztosítási Események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az **MVM Otthon Digitális Védelem Alap** biztosítási szerződéshez csatlakozott Biztosított számára.

#### A biztosítási szolgáltatás leírása

1. A Biztosító közreműködője **ézőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia**szolgáltatást működtet

Az MVM Otthon Digitális Védelem Alap szolgáltatás telefonszáma:

**+36 1 465 3689**, amely telefonszámon az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

1.2 IT-asszisztencia

1.2 Jogi asszisztencia

1.3 Személyazonosság- és digitálisvédelem-szolgáltatás

#### 1.1 IT-asszisztencia

##### 1.1.1. Biztosítási esemény

Biztosítási eseménynek minősül az informatikai hardver- és szoftvereszközökkel kapcsolatos, az 1.1.3. pontban alább felsorolt problémák, igények felmerülése.

##### 1.1.2. Biztosítási szolgáltatás

A biztosítási esemény bekövetkezése esetére a Biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy reggel 7:00 és este 19:00 óra között fogadja a biztosított telefonhívásait, és a szerződésben rögzített feltételek szerint IT-távsegítség-szolgáltatást nyújt.

##### 1.1.3. Az IT-asszisztencia-szolgáltatás az alábbi területekre vonatkozik:

- E-mail-beállítás, úgymint POP3-SMTP, IMAP beállítás Outlook és Thunderbird levelezőklíensokban, valamint böngészőben használt webes felületű levelezérendszerekben, alapvető segítségnyújtási beállításokban.
- Internetkapcsolat beállítása, saját router konfigurálása, routerjelszó beállítása.

- Általános Office-beállítás támogatás: Outlook, Excel, Word, Power Point.
- Jogtízsza szoftver telepítése, amennyiben
  - a.) a telepítőmédia (pl. CD) elérhető,
  - b.) a telepítőkészlet a gyártó oldaláról letölthető, forrása ismert.
- Wifi beállítás, wifirendszer konfigurálása, jelszó, eszközök csatlakoztatása.
- Tablet beállítás (Android, Windows, iOS – alapbeállítások).
- Operációs rendszer és csatlakoztatott eszközök (pl. nyomtató, pendrive) telepítése, Windows, MacOS, Linux (alapbeállítások, nyomtatóbeállítások, külső eszközök telepítése).
- Tablet, laptop, okos telefon otthoni környezetbe illesztése, wifi-re, televízióra, számítógépre csatlakoztatása, illesztőprogramok telepítése.
- Új wifihálózat létrehozása: saját wifi konfigurálása, routerjelszó beállítása, wifijelszó beállítása, sebességkorlátozás.
- Okostelefon-kezelő szoftver telepítése laptopra, tabletre, telepítés a gépen, szinkronizáció.
- Okostelefon-szinkronizációs kérdések, e-mail-szinkronizáció, új telefonra költöztetés, felhőtárhely-szinkronizáció, névjegy-szinkronizáció, naptár-szinkronizáció.
- Rosszindulatú programok, vírusok, kémprogramok eltávolítása, vírusfertőzés mértékének beazonosítása, amennyiben lehetséges, karanténba zárása, vírus törlése, lehetőség szerint újratelepítés, további prevenció érdekében vírusirtó szoftver ajánlása.

#### 1.1.4. A szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

1.1.4.1. A Biztosított köteles az eseményre vonatkozó fedezet ellenőrzéséhez szükséges információkat a Biztosító közreműködőjének rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben a Biztosított biztosítási fedezettel rendelkezik az általa bejelentett eseménnyel kapcsolatban, a Biztosító közreműködője megszervezi számára a szolgáltatást akként, hogy amennyiben az adott biztosítási eseményre vonatkozó megfelelő információ nyújtható, arról tájékoztatást nyújt. Abban az esetben, ha az adott eseményre vonatkozó információ, illetve szolgáltatás nyújtása speciális szakértelem igényel, és a szolgáltatást ellátó partner éppen rendelkezésre áll, a Biztosító közreműködője telefonon átkapcsolja őt a Biztosított számára. Amennyiben ilyen partner éppen nem áll rendelkezésre, a Biztosító közreműködője megszervezi a szolgáltatást, és a megfelelő partner a Biztosítottat 1 munkanapon belül reggel 07.00 és este 19.00 óra között telefonon felkeresi a probléma megoldása érdekében.

Az IT-asszisztencia nem szolgál sürgős, azonnali tanácsadásra, vészhírvitást igénylő ügyek rendezésére, ezért a Biztosító a problémaelhárításra fenti, 1 munkanapon belül megkezdési határidején túl nem vállal további időgaranciát a szolgáltatás teljesítésére. Az IT-asszisztencia-szolgáltatás csak telefonon és távoli hozzáférés útján vehető igénybe. Amennyiben az érintett területen jelentkező feladat telefonon és távoli hozzáférés útján nem oldható meg, a Biztosító a szolgáltatás nyújtására nem köteles. A távoli hozzáférés útján nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez a Biztosított köteles az előfeltételek megteremtésére (pl. távoli hozzáférés engedélyezése, az ehhez esetlegesen szükséges, a Biztosító Közreműködője által javasolt szoftver, pl. Anydesk telepítése).

A Biztosító az IT-asszisztencia-szolgáltatás keretében arra vállal kötelezettséget, hogy a Biztosítottnál jelentkező igény ellátását megszervezi, és megkezdő az igény teljesítését, azonban nem vállal szavatosságot arra, hogy a Biztosított igénye valóban teljesíthető is. Amennyiben a szolgáltatással érintett gépen nincs vírusirtó telepítve, vagy amennyiben az érintett eszköz operációs rendszerének megfelelő működése (pl. mert az nem jogtízsza) csak egyéb, nem jogtízsza módon telepített szoftverek alkalmazásával biztosítható, a Biztosító Közreműködője a szolgáltatás nyújtására távoli hozzáférés útján nem köteles.

Az IT-asszisztencia során a Biztosító Közreműködője által esetlegesen javasolt vírusirtó rendszer, illetve bármilyen egyéb szoftver ajánlása a tanácsadáskor rendelkezésre álló általános ismeretek alapján történik, és a Biztosító nem vállal felelősséget azért, hogy a Közreműködő által javasolt vírusirtó a Biztosított számítástechnikai eszközei tekintetében teljes és tökéletes védelmet nyújt, illetve az egyéb megoldások a kívánt célt teljes mértékben, minden körülmények között megvalósítják, és azok nem játszhatók ki.

1.1.4.2. A szolgáltatásokat egy kockázatviselési időszakon belül legfeljebb 2 alkalommal, maximum alkalmanként 60 perces időtartamban nyújtja a Biztosító.

### 1.2. Jogi asszisztencia

A jogi asszisztencia keretében a Biztosító a biztosítási feltételben foglaltak szerinti támogató szolgáltatást nyújtja a Biztosított részére annak jogi érdekei védelmében.

#### 1.2.1. A biztosítási esemény

Biztosítási esemény a Biztosított jogi érdekeinek a magánéletiszférájában, más személyek magatartása következtében elszenvedett sérelme, amely a szolgáltatási táblában meghatározott területeken következik be.

Magánéletiszférának tekintendők a biztosított személyek foglalkozásán, hivatásán, politikai tevékenységén vagy üzletszerű gazdasági tevékenységén kívüli éleviszonyok.

Idetartozik a Biztosított bank-, hitel- vagy internetkártyájával és személyes hozzáférési adataival való visszaélés, valamint az interneten keresztül történő vásárláskor elszenvedett érdeksérelem is, úgymint:

- jogi segítség a Biztosított jogos érdekeinek előmozdításában, ha az árut nem kézbesítik, vagy az interneten megrendelt árut sérülten kézbesítik, vagy az elektronikus fizetéssel visszaélnak, mely esetekben a Biztosítottnak lehetősége van jogi tanácsadási szolgáltatást igénybe venni.

#### 1.2.2. A jogi tevékenység tanácsadás időbeli korlátja (időbeli hatály)

A biztosítási védelem azokra a biztosítási eseményekre terjed ki, melyek tekintetében a jogi érdeksérelem bekövetkezése a biztosítási szerződés hatálya alatt történt, a szolgáltatási igény bejelentése a Biztosító felé pedig legkésőbb a biztosítási szerződés megszűnését követő 30 napon belül megtörtént.

További feltétele a biztosítási fedezet fennállásának, hogy a biztosítási szerződés hatálya alá essen:

- folyamatosan fennálló jogi érdeksérelem esetén a jogi érdeksérelem (jogi érdeksérelemt okozó magatartás) kezdő időpontja,
- elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos jogi érdeksérelem esetén a szerződéskötés időpontja.

### 1.2.3. Jogiasszisztencia-szolgáltatási területek, a Biztosító által nyújtott szolgáltatások

A Biztosító az alábbi területeken nyújt jogiasszisztencia-szolgáltatást:

<b>Információs bűncselekmények</b>	A Biztosított sérelmére elkövetett alábbi bűncselekmények: <ul style="list-style-type: none"><li>- interneten keresztül személyes hozzáférési adatokkal (pl. belépési azonosító) történő visszaélés,</li><li>- hitelkártyával, betéti bankkártyával történő visszaélés interneten, termékek vagy szolgáltatások vásárlása céljából</li></ul>
<b>Elektronikus úton kötött szerződésekkel kapcsolatos segítségnyújtás</b>	A Biztosított által elektronikus úton (online, interneten keresztül) kötött szerződésekkel kapcsolatos jogi viták esetén, amennyiben az elektronikus utat biztosító vállalkozás szerződésszegéssel jogi érdeksérelemt okoz a Biztosítottnak. A biztosítási védelem kizárólag olyan szerződésekkel kapcsolatban védi a Biztosított jogi érdekeit, melyet a Biztosított mint fogyasztó (szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy) valamely vállalkozással (szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személlyel) köt.

A Biztosító a Biztosított igénybejelentésére a Biztosító jogi szakértője által azokat a szerződéseket, okmányokat, okiratokat és egyéb dokumentumokat vizsgálja meg és véleményezi, amelyekben a Biztosított szerződő vagy érintett félként vesz részt.

A Biztosító a Biztosított igénybejelentésére a Biztosító jogi szakértője által azokat a szerződéseket, okmányokat, okiratokat és egyéb dokumentumokat vizsgálja meg és véleményezi, amelyekben a Biztosított szerződő vagy érintett félként vesz részt.

#### 1.2.4. A biztosítási szolgáltatások igénybevétele, limitek, korlátozások

1.2.4.1. A Biztosított köteles az eseményre vonatkozó fedezet ellenőrzéséhez szükséges információkat a Biztosító Közreműködőjének rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben a Biztosított biztosítási fedezettel rendelkezik az általa bejelentett eseménnyel kapcsolatban, a Biztosító Közreműködője megszervezi számára a szolgáltatást akként, hogy amennyiben az adott biztosítási eseményre vonatkozó megfelelő információt nyújtható, arról tájékoztatást nyújt. A Biztosító Közreműködője megszervezi a szolgáltatást, és a megfelelő partner a Biztosítottat 1 munkanapon belül, reggel 08.00 és este 18.00 óra között telefonon felkeresi a probléma megoldása érdekében.



den lényeges körülményét (időpont; helyszín; az elrabolt készpénz összege; a Biztosítottal vagy közeli hozzátartozójával szemben alkalmazott erőszak esetén a sértett által elszenvedett sérülések leírása).

2.2.4.3. A biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve az alábbi dokumentumokat köteles benyújtani:

- a) a Biztosított nevét,
- b) telefonos elérhetőségét,
- c) a rablásról készített rendőrségi jegyzőkönyvet,
- d) a banki bejelentés igazolását,
- e) a rablással érintett tranzakció teljesítését és az ahhoz kapcsolódó banki költségeket igazoló banki igazolás eredeti példányát.

2.2.4.5. A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül csak egy biztosítási eseményből eredően teljesít szolgáltatást.

## 2.2.5. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározott kizárásokon túl a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki

- a Biztosítottól eltulajdonított olyan készpénzre, amelyet (i) nem a Bankkártyával, illetve (ii) nem a rablótámadás időpontját megelőző 3 órás időtartam alatt vett fel a Bankkártyával,
- a Bankkártyára vonatkozóan beállított készpénzfelvételi limit összegét meghaladó készpénzre,
- a Biztosítottól csalással vagy megfélemlítéssel elvett készpénzösszegre.

## 2.2.6. Mentésülés

Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételek V. pontjában meghatározott mentesülési eseteken túl a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól,

- a) ha a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené váltak;
- b) ha a Biztosított a készpénzfelvétellel kapcsolatos adatoknak a pénzintézettől történő beszerzéséhez nem járul hozzá;
- c) ha a Biztosított nem az MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás telefonszámán jelentkező személlyel előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.

## 2.3. Kártyával való visszaélés

### 2.3.1. A biztosított vagyontárgy

Jelen kockázat tekintetében biztosított vagyontárgy a Bankkártyához tartozó számla (továbbiakban a jelen kockázat vonatkozásában: biztosított számla).

### 2.3.2. Biztosítási esemény

A jelen 2.3. pont szerint biztosítási esemény a bankkártya-visszaélés: elvesztett vagy lopás/rablás útján eltulajdonított Bankkártyával végrehajtott bármilyen olyan tranzakció (akár PIN-kód használatával történt, akár anélkül), amely az alábbi feltételek mindegyikének együttesen megfelel: a tranzakció azon időpontot megelőzően történt, hogy a Biztosított (i) az elvesztést, a jogtalan eltulajdonítást vagy az elrablást, illetőleg (ii) a jogosulatlan tranzakciókat a Bankkártyát kibocsátó banknak bármilyen módon első ízben bejelentette, (iii) az érintett Bankkártyára vonatkozó, a Biztosított és a pénzintézet között megkötött szerződésben nem minősül a biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származóknak, és (iv) az illetéktelen felhasználás a biztosított számla egyenlegét érinti.

Amennyiben a Bankkártya elvesztése, jogtalan eltulajdonítása vagy elrablása után a kártyával több tranzakciót is végrehajtottak valamennyi tranzakció ugyanazon biztosítási esemény részének minősül.

### 2.3.3. A Biztosító szolgáltatása

2.3.3.1. Az olyan, biztosítási eseménynek minősülő, illetéktelen tranzakciók összegét, amelyeket a pénzintézet nem térít meg, a Biztosító megtéríti, legfeljebb kockázatviselési időszakonként összesen 150 000 Ft összegig. Amennyiben az illetéktelen felhasználás nem forint devizanemű, akkor a Biztosító a szolgáltatást az érintett devizáról átváltja forintra a Magyar Nemzeti Banknak a szolgáltatás napján érvényes devizaárfolyamán.

### 2.3.4. A Biztosító szolgáltatásainak igénybevétele, limitek, korlátozások

2.3.4.1. A biztosítási eseményt a Biztosított köteles haladéktalanul, de legkésőbb a bekövetkezésétől, illetve az észlelésétől számított 24 órán belül az asszisztenciaszolgálatnál telefonszámán bejelenteni a Biztosító Közreműködőjének.

2.3.4.2. Egyéb bejelentési kötelezettség

#### Bejelentési kötelezettség a banknál

A Biztosított köteles késedelem nélkül bejelenteni a Bankkártyát kibocsátó banknak a rablást.

#### Rendőrségi feljelentési kötelezettség

A Biztosított köteles a biztosítási eseményről rendőrségi feljelentést tenni. A feljelentésben rögzíteni kell a biztosítási esemény minden lényeges körülményét (időpont; helyszín; a csalárd tranzakció összege).

2.3.4.3. A biztosítási esemény bekövetkezésekor a Biztosított az alábbi adatokat köteles megadni, illetve az alábbi dokumentumokat köteles benyújtani:

- a) a Biztosított nevét,
- b) telefonos elérhetőségét,
- c) rendőrségi jegyzőkönyvet,
- d) ha külföldön történt a biztosítási esemény, és valamilyen találatról, erre a célra megfelelő hivatalos hatóság által készített jegyzőkönyv másolatát és annak magyar nyelvű fordítását,
- e) a banki bejelentés igazolását,
- f) az illetéktelen tranzakció összegéről kiállított banki igazolás eredeti példányát,
- g) a bank igazolását arról, hogy az illetéktelen tranzakcióval kapcsolatban milyen összegű térítést nyújtott (abban az esetben is, ha a bank nem nyújtott térítést).

2.3.4.4. A Biztosító egy kockázatviselési időszakon belül csak egy biztosítási eseményből eredően teljesít szolgáltatást.

## 2.3.5. Kizárások

Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételek IV. pontjában meghatározott kizárásokon túl a Biztosító kockázatviselése nem terjed ki arra,

- ha a Bankkártyával való visszaélés még az előtt történt, mielőtt a kártyát a kártyabirtokos a banktól átvette,
- ha a Bankkártyával történő visszaélést a Biztosított, illetve a Biztosított közeli hozzátartozója követte el,
- a fizetési alkalmazást működtető társaság informatikai rendszerének hibája (pl. hackelés, számítógépes vírus) miatt történt a jogosulatlan fizetés,
- a Bankkártyával történő olyan visszaélés, amelyre a 2.3.4.2. pont szerinti banki bejelentési kötelezettség késedelme vagy nem teljesítése miatt került sor.

## 2.3.6. Mentésülés

Jelen kockázat alkalmazásában az Általános szerződési feltételek V. pontjában meghatározott mentesülési eseteken túl a Biztosító mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól,

- a) ha a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezése után 24 órán belül nem jelentette be kárigényét a Biztosító Közreműködőjének, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené váltak;
- b) ha a Biztosított a tranzakcióval kapcsolatos adatoknak a pénzintézettől történő beszerzéséhez nem járul hozzá;
- c) ha a Biztosított nem az MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás telefonszámán jelentkező személlyel előzetesen megállapodott módon veszi igénybe a biztosítási szolgáltatást.

## MVM Otthon Digitális Védelem Prémium

### KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PRÉMIUM BIZTOSÍTÁSHOZ

Az **Europ Assistance S.A. Irish Branch** biztosító a jelen Biztosítási Feltételek alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a biztosítási díj megfizetése ellenében a jelen Biztosítási Feltételekben meghatározott Biztosítási Esemény bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt a szolgáltatási összeg erejéig az MVM Otthon Digitális Védelem Prémium biztosítási szerződéshez csatolt Biztosított számára.

Az MVM Otthon Digitális Védelem Prémium biztosításra az MVM Otthon Digitális Védelem Alap és Plusz ügyfél-tájékoztatója, Általános és Különös szerződési feltételei irányadók.

#### 1. Biztosítási esemény

Biztosítási eseménynek minősül, ha a Biztosított tulajdonában lévő digitális adathordozó eszközökre mentett adatok

- a) valamely szoftver műszaki meghibásodásából eredően vagy
- b) vírusok és más kártékony szoftverek hatására megsérülnek vagy megsemmisülnek,
- c) az adathordozó akaratlan, nem megfelelő módon, írás és/avagy olvasás közben leválasztásából keletkező, fájlrendszerint érintő sérülései következtében megsérülnek vagy megsemmisülnek.

#### Az alábbi adattárolókon tárolt adatok biztosítottak:

- asztali számítógép háttértárolója,
- notebook, netbook, ebook háttértárolója,
- tablet,
- külső merevlemez,
- okostelefon adattárolója
- pendrive

#### A biztosítási fedezet nem terjed ki:

- a több, független merevlemez összekapcsolásával létrehozott, nagyméretű logikai lemezeken (ún. RAID-ek), illetve a szervezatközben használt merevlemezekben tárolt adatok helyreállítására;
- a vállalkozói tulajdonban lévő adathordozón tárolt adatok helyreállítására;
- CD-, DVD-, Blu-ray-lemezekben tárolt adatok helyreállítására;
- hajlékony (floppy) lemezekben tárolt adatok helyreállítására;
- a 10 évnél idősebb adathordozón tárolt adatok helyreállítására.

#### 2. A Biztosító szolgáltatása

A Biztosító a követelések szerint megszervezi az adatok helyreállítását, és 10%, de minimum **10 000 Ft önrész** levonásával megtéríti a helyreállítás költségeit a biztosítási összeg keretein belül.

A biztosítási összeg bruttó 250 000 Ft, azaz kétszázötvenezer forint.

Az önrész – illetve, amennyiben a felmerülő költségek meghaladják a biztosítási összeget, úgy a többletköltséget is – a Biztosított köteles közvetlenül a szolgáltatóknak kifizetni.

Amennyiben az adatok nem állíthatók helyre, úgy a Biztosító csak az adathordozó vizsgálatának költségét téríti meg. A vizsgálati költség és az adat-helyreállítási költség együttesen nem haladhatja meg a biztosítási összeget.

#### 3. A szolgáltatás igénybevétele, limitek, korlátozások

3.1. A biztosítási eseményt a Biztosító Közreműködője útján kell bejelenteni az MVM Otthon Digitális Védelem szolgáltatás telefonszámán.

3.2. Amennyiben a Biztosító Közreműködője megállapítja, hogy az adathordozó sérülése a jelen feltételek szerinti biztosítási eseményből származhat, az adatmentési, adat-helyreállítási szolgáltatás igénybeviteléhez kárbejelentés megküldése szükséges a Biztosított részéről a Biztosító Közreműködője felé az alábbi adatokkal:

- a Biztosított neve,
- a kockázatviselési hely címe,
- a Biztosított telefonszáma,
- a Biztosított e-mail címe,
- az adathordozó típusa és azonosító adatai.

#### 3.3. Az adatmentés, adat-helyreállítás teljesítése

3.3.1. A Biztosító Közreműködője a kárbejelentést követő 2 munkanapon belül telefonon felveszi a kapcsolatot a Biztosítottal, és megszervezi a Biztosított adathordozó elszállítását a vele szerződésben álló vizsgálati hálózatan keresztül (a továbbiakban: szolgáltató). A Biztosított köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy az adathordozó elszállítására egyeztetett időpontban és helyszínen elérhető legyen. Ha a szolgáltató kiszálláskor ez nem valósul meg, a kiszállás díja a Biztosítottat terheli.

3.3.2. Az adathordozót az elszállítást követően a szolgáltató megvizsgálja, és az adatmentést, adat-helyreállítást csak ezt követően kezdi meg az alábbiak szerint.

- o Az adatmentés, adat-helyreállítás megkezdésének feltétele, hogy a Biztosított az önrészt a Biztosító Közreműködőjének megfizesse. A helyreállítás költségéről a szolgáltató a helyreállítás megkezdését megelőzően tájékoztatja a Biztosítottat, és közli vele a fizetendő önrész összegét és a fizetés módját.
- o Amennyiben az adathordozó vizsgálata alapján a szolgáltató megállapítja, hogy a sikeres adatmentésre nincs lehetőség, köteles a sérült adathordozót 5 munkanapon belül, a Biztosítottal egyeztetett időpontban a Biztosítóhoz visszajuttatni. Sikertelen mentés, adat-helyreállítás esetén a Biztosítottat nem terheli az adathordozó vizsgálatával és szállításával kapcsolatban felmerülő költség.
- o Amennyiben a szolgáltató megállapítja, hogy az adatmentés lehetséges, és a biztosítási összeg fedezi a helyreállítás költségét, akkor a szolgáltató elvégzi az adatmentést.
- o Ha a helyreállítás várható költségei a biztosítási összeget meghaladják, a Biztosító Közreműködője az önrész közlésével egyidejűleg tájékoztatja erről a Biztosítottat, és e-mailben a hozzájárulását kéri a helyreállítás megkezdéséhez. A Biztosított köteles visszajelezni a Biztosító Közreműködőjének e-mailben, hogy kéri-e az adatmentést, és vállálja-e a biztosítási szerződésben meghatározott szolgáltatást meghaladó összeg megfizetését. Amennyiben a Biztosított vállalja a többletköltségek megtérítését, úgy ezt az önrésszel együtt köteles a Biztosító Közreműködőjének megfizetni. Amennyiben a Biztosított nem kíván élni a szolgáltatás igénybevételével, vagy a Biztosító Közreműködőjének megkeresésére 10 napon belül nem válaszol, a szolgáltató köteles a sérült adathordozót 3 munkanapon belül, a Biztosítottal egyeztetett időpontban a Biztosítóhoz visszajuttatni.

#### 3.3.3. A Szolgáltató

- az önrész megfizetését (követően),
- ha pedig az adatmentés költségei a biztosítási összeget meghaladják, úgy biztosítottnak a szolgáltatás igénybevitelére vonatkozó nyilatkozatának megkezdését

követő maximum 10 munkanapon belül köteles az adatmentési eljárást elvégezni. Amennyiben a helyreállítandó adatok mennyisége az 1 TB-ot (terabyte) meghaladja, úgy az adatmentési határidő TB-onként (terabyteonként) 2 munkanappal meghosszabbodik.

3.3.4. A mentett adatokat a szolgáltató bizonyos esetekben másik adathordozóra (céladathordozó) menti, ha az eredeti adathordozóra ez nem lehetséges. A céladathordozót minden esetben a szolgáltató biztosítja, ezzel kapcsolatban a Biztosítottat költség nem terheli. A céladathordozó gyártmánya, típusa, méretei, egyéb műszaki tulajdonságai eltérhetnek az eredeti adathordozó jellemzőitől.

3.3.5. Amennyiben az adathordozó vizsgálata vagy az adatmentési eljárás lefolytatása közben a szolgáltató arra utaló jelet talál, hogy az adatvesztés nem biztosítási eseményből, vagy nem a Biztosított által bejelentett biztosítási eseményből származik, vagy nem a szerződés hatálya alatt következett be, a Biztosító Közreműködője köteles erről a Biztosítottat az észlelést követő 1 munkanapon belül e-mailben értesíteni. Ilyen esetben az adatmentési eljárás teljes költsége a Biztosítottat terheli, a Biztosítónak szolgáltatási kötelezettsége nincs.

3.3.6. Az adatmentés elvégzéséről a Biztosító Közreműködője a Biztosítottat e-mailben értesíti, és az adathordozót a Biztosítottal előre egyeztetett időpontban a Biztosítottnak kiszállítja.

3.3.7. A szolgáltató a Biztosított mentett, helyreállított adatairól biztonsági másolatot készít, és azt az adatvisszanyerést követő 30 napig megőrzi, majd a másolatot megsemmisíti.

#### 3.3.8. Felelősségkorlátozás

A Biztosító nem vállal garanciát az adatmentés sikerességére, ezen belül a visszanyerhető adatok mennyiségére és minőségére. Az adatmentés esetleges sikertelenségéből adódó további károk, költségek, valamint a sérült adathordozón lévő szoftverek újra beszerzésének és telepítésének költségei nem képezik a Biztosító kockázatvállalásának részét, azokra a biztosítási fedezet nem terjed ki.

#### 3.4. Kizárások

3.4.1. A Biztosító nem vállalja át az adatmentés, adat-helyreállítás (a továbbiakban ugyanígy, vagy adatmentés) költségeit, amennyiben:

- az adatmentési tevékenységet nem a Biztosító szolgáltató partnere végezte el,
- az adathordozó sérülése nem a biztosítással biztosított vagyontárgyban történt használatkor következett be,

- az adatvesztés az adathordozó nem rendeltetésszerű használatából vagy szándékos károkozásból ered;
- az adathordozó nem a Biztosított tulajdonja.

#### 3.4.2. A biztosítás nem terjed ki

- az adathordozó pótlásának vagy javításának költségeire,
- az adathordozó használatának kieséséből eredő vagy következményi károokra,
- bármilyen tisztítási, szervizelési, bevizsgálási, karbantartási, módosítási vagy javítási folyamat vagy kísérlet, illetve idegen szoftveres beavatkozás, a gyártó üzemeltetési vagy kezelési utasításainak be nem tartása vagy megszegése miatt bekövetkező károokra,
- a közvetett villámcsapáskár vagy túlfeszültség miatt bekövetkező károokra,
- a műszaki meghibásodásból eredő adatvesztésre,
- az internetről letölthető videó- és audiófájlok helyreállítására.

### 3.5. Várakozási idő

**A Biztosító a biztosítási eseményre a kockázatviselés kezdetétől számított 30 nap várakozási időt köt ki, mely időtartam alatt a Biztosító kockázatviselése a biztosítási eseményre nem terjed ki.**

## KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ MVM OTTHON DIGITÁLIS VÉDELEM PRÉMIUM PLUSZ BIZTOSÍTÁSHOZ

Az MVM Otthon Digitális Védelem Prémium Plusz biztosításra az MVM Otthon Digitális Védelem Alap, Plusz és Prémium Különös Biztosítási feltételei is irányadók, azonban az ott meghatározott biztosítási összegek az alábbiak szerint alakulnak, azaz az MVM Otthon Digitális Védelem Plusz fedezetre vonatkozó Különös Biztosítási feltételek 2.1.3.1. és 2.1.3.2.2 pontja, a 2.2.3. és 2.3.3.1. pontja és az MVM Otthon Digitális Védelem Prémium fedezetre vonatkozó Különös Biztosítási Feltételek 2. pontjában meghatározott biztosítási összegre vonatkozó rendelkezések alábbi eltérésekkel érvényesek:

A szolgáltatás megnevezése	Biztosítási összeg
<b>Bankkártya, kulcsok és hivatalos okmányok pótlási költsége</b>	200.000,- Ft
<b>Külföldi asszisztenciaszolgáltatás, szállás és továbbutazás szervezése és költsége</b>	200.000,- Ft
<b>ATM készpénzfelvétellel kapcsolatos rablás</b>	200.000,- Ft
<b>Bankkártyával való visszaélés</b>	200.000,- Ft
<b>Adatmentés</b>	500.000,- Ft

#### Függelék:

**A rész Adatkezelési tájékoztató**  
**B rész Panaszkezelési eljárás**

## A) Adatkezelési tájékoztató

#### Az adatkezelőre vonatkozó általános tájékoztatás

**Az adatkezelő személye:** Europ Assistance S.A. Irish Branch  
**székhelye:** Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside ID, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Írország  
**postai címe:** 1132 Budapest, Váci út 36-38.  
**Az adatkezelő képviselőjének neve, elérhetőségei:** Josef Woerner, meghatalmazott képviselő, 1132 Budapest, Váci út 36-38.  
**Az adatkezelő adatvédelmi tisztviselője:** Europ Assistance S.A. mindenkori adatvédelmi tisztviselője, elérhetősége: EAGlobalDPO@europ-assistance.com vagy dpo@europ-assistance.hu

## Általános fogalmak

- érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy;
  - személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosására vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
  - különleges adat:** faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok;
  - adatkezelés:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja, a jelen adatkezelési tájékoztatóban Biztosítóként vagy Társaságunkként is utalunk az adatkezelőre;
  - adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;
  - adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;
  - ügyfél:** a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy;
  - adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;
  - 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;
- Biztosítási titkot képeznek különösen az alábbi adatok:
- a biztosító ügyfelének személyes adatai;
  - a biztosított vagyon tárgya és annak értéke;
  - a biztosítási összeg;
  - élet-, baleset-, betegség- és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok;
  - a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje;
  - a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggő összes lényeges tény és körülmény.
- Bitv:** A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény;
  - Az Sztv:** A Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény;
  - Táv:** a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény;
  - Távrtv. tv:** a távértékesítési keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény;
  - Eker tv:** Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások valamint az információs társadalomról összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény;
  - GDPR:** AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
  - Infotv.:** Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
  - Kit.:** 2017. évi LII. törvény az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról
  - Hpt.:** A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény;

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. mint Szerződő csoportos biztosítási szerződést kötött a Biztosítóval, amelyhez Ön mint Biztosított nyilatkozatával csatlakozott és így jogosultá vált az MVM Otthon Digitális Védelem Biztosítás keretébe tartozó biztosítási

szolgáltatások igénybevétele. A jelen adatkezelési tájékoztató a személyes adatok kezelésére vonatkozó tudnivalókat foglalja össze.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Személyazonosság és digitális védelem szolgáltatásra, amely a <https://www.digitalisvedelem.mvm.europ-assistance.hu/> oldalon érhető el, a hivatkozott weboldalon elérhető Adatvédelmi és biztonsági tájékoztató vonatkozik. **I. Az adatkezelő MVM Otthon Digitális Védelem Biztosításhoz kapcsolódó adatkezelési tevékenységének bemutatása, adatkezelési célok ismertetése.**

### 1. A biztosítási szerződések nyilvántartásával, a szerződések végrehajtásával, és a biztosítási szolgáltatások teljesítésével kapcsolatos adatkezelés

1.1 Az adatkezelő ezen tevékenysége keretében az alábbi célokból kezel személyes adatokat:

- a biztosított beazonosítása, biztosítási szerződés megkötése, módosítása, nyilvántartása, állományban tartása;
- ij) kockázatvállalás, kockázat-elbírálás és kockázatkezelés;
- iii) a biztosítási szerződésből származó követelések megítélése;
- iv) a biztosító üzleti érdeke és a biztosítási veszélyközösség megóvása érdekében a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megelőzése és megakadályozása;
- v) adóügyi illetőség megállapítása.

1.2 A Biztosító, mint adatkezelő a biztosított azonosításához szükséges személyes adatokat (név, születési hely, születési idő, anyja neve) közvetlenül a Szerződőtől kapja meg, illetve további adatokat a biztosított maga adja meg, telefonon vagy írásban, amikor a biztosítási szerződés alapján igényt kíván érvényesíteni. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek. Az adatokat a Biztosító Közműködője, az Europ Assistance Magyarország Kft. adatfeldolgozó, kiszervezett szolgáltatást nyújtó társaság veszi fel. Az adatok címzettje így részben az Europ Assistance Magyarország Kft., amely a biztosítási szerződés alapján járó szolgáltatásokat szervezi meg, és a szolgáltatások teljesítése érdekében ezeket az adatokat átadja az érintett szolgáltatást ténylegesen megvalósító szolgáltatóknak. Ezen szolgáltatók az adatok további címzettjei. A Biztosító adatfeldolgozó, a kiszervezett szolgáltatás teljesítésében részt vevő szervezetek. Személyes adatok kezelésére kerül sor a Biztosító és a Szerződő közti csoportos biztosítási szerződés alapján felmerülő biztosítási díj elszámolása során.

1.3 Személyes adatainak a megadására a biztosítási szerződés megkötése és teljesítése érdekében van szükség. Az adatszolgáltatás elmaradása ezért azzal a következménnyel jár Önre nézve, hogy nem kötünk Önnel szerződést.

### 2. Számviteli bizonylatok kötelező kezelése és megőrzése

A biztosítási szerződés megkötésével, nyilvántartásával összefüggésben keletkezett, számviteli bizonylatnak minősülő dokumentumokat a biztosító a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 169. §-a értelmében 8 évig őrzi meg.

### 3. A biztosítóhoz érkezett panaszokkal összefüggő adatkezelés

Az adatkezelő a panaszügyintézés során tudomására jutott személyes adatokat a Bit. 159. § panaszkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek való megfelelés érdekében kezeli, és az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A biztosító adatkezelése a Bit. fenti rendelkezésén alapul.

### 4. Ügyfélkapcsolati, kárrendezési, kárbejelentési adatkezelés

Az adatkezelő saját kezdeményezésre vagy az ügyfelek megkeresésére alapján telefonon keresztül is felhívókat ad, információt és segítséget nyújt, fogadja a biztosítási szerződésekből eredő, illetve azzal összefüggő szolgáltatási és kárterítési igénybejelentéseket. A biztosítási szolgáltatás teljesítését követően, sms-ben a szolgáltatás színvonalára vonatkozó kérdőívet küld ki a Biztosított részére, és az arra adott válaszokat feldolgozza.

Az adatkezelő a telefonos ügyfélszolgálatra beérkező és kímélnő hívások rögzített hanganyagait szűrőpróbaszerűen elemzi abból a célból, hogy

- az adatkezelő – az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében is – ellenőrizhesse a telefonos ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozó minőségi követelmények teljesülését;
- az ügyfél kifogásait, kérdéseit, észrevételeit, bejelentéseit, panaszait lehetőség szerint az ügyfél számára megnyugtató módon, mindkét fél melegezésére rendezhesse;
- elkerülhető legyen a biztosítási szerződésének az ügyfél kezdeményezésére történő megszüntetése.

### 5. A Biztosító biztosítási jogviszony megszüntését követően fennálló igényének érvényesítése

Abban az esetben, ha a Biztosító a biztosítási jogviszony megszüntését követően, a biztosítási jogviszonyból származó igénytlen rendelkezik, akkor a Biztosító az Ön személyes adatait ezen igény érvényesítése érdekében kezeli.

### 6. A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók

A személyes adatok, arra való tekintettel, hogy biztosítási szerződéshez kapcsolódnak, egyben biztosítási titkot is képeznek, ekként az adatok kezelésére irányadó tudnivalókat **A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók című** fejezet tartalmazza

### II. A kezelt személyes adatok köre

1. Kizárólag azokat a személyes adatokat kezeljük, amelyek a fent említett adatkezelési célok eléréséhez szükségesek, és a cél elérésére alkalmasak. Az adatkezelő különösen az alábbi adatokat kezeli:

természetes személyazonosított adatok (név, születési hely és idő, anyja neve) telefonszám, e-mail cím, a biztosított által, a csatlakozási nyilatkozatban megjelölt cím, a biztosítási esemény bekövetkezésének körülményeit, utólagos kárrendezés esetében a biztosítási szolgáltatás ellenértékének megtérítéséhez szükséges adatok (lakcím, bankszámlaszám), az ügy egyedi jellemzőire tekintettel esetlegesen szükséges egyéb adatok.

### III. Az adatkezelés jogalapja

A biztosítási szerződések nyilvántartásával, végrehajtásával, a szolgáltatás színvonalának fenntartása, az adatkezelő esetleges csatlakozási érvényesítése, a számviteli szabályok betartása, a panaszok kezelésével kapcsolatos-, valamint a telefonos ügyfélkapcsolati tevékenysége keretében az adatkezelő a személyes adatokat

- a biztosítási szerződés teljesítése;
- a biztosítási szerződésből eredő jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme;
- jogi kötelezettség teljesítése (számviteli bizonylatok kezelése és megőrzése, adóügyi illetőség megállapítása, panaszkezelési tevékenység);
- jogos érdekének érvényesítése (rögzített beszélgetések elemzése, az sms-ben küldött kérdőívekben feltett kérdésekre adott válaszok feldolgozása a szolgáltatás színvonalának fenntartása érdekében; az adatkezelő biztosítási jogviszony megszüntését követően fennálló igényének érvényesítése) alapján kezeli.
- az IV.1.1. pont szerinti cél esetében az adatkezelés jogalapja a Bit. 149. §-ban foglalt felhatalmazáson alapuló jogos érdek. Amennyiben Bit. 149. § rendelkezéseinek megfelelően más biztosító fordul Társaságunkhoz adatszolgáltatási kéréssel, abban az esetben az adatkezelő köteles a kérést a fenti határidőn belül teljesíteni, ebben az esetben az adatkezelés jogalapja: a Bit. 149. § (2) bekezdésében foglalt jogi kötelezettség teljesítése.

Az adatkezeléseket szabályozó ágazati jogszabályok:

- a Bit. 135. §-a (a biztosítási megkötése, teljesítése),
- a Bit. 159. §-a (jogi kötelezettség teljesítése keretében a panaszok kötelező nyilvántartása, megőrzése),
- az Sztv. 169. §-a (jogi kötelezettség teljesítése keretében a számviteli bizonylatok kötelező kezelése és megőrzése),
- Kit. 3. § és 14. § (szűrőrendszer működtetése).

### IV. A biztosítási titokra vonatkozó elvi és gyakorlati tudnivalók

#### A biztosítási titok

Biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő, rendelkezésre álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyon helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződésére vonatkozik. Biztosítási titkot képeznek különösen az alábbi adatok:

- a biztosító ügyfeleinek személyi adatai;
- a biztosított vagyon tárgya és annak értéke;
- a biztosítási összeg;
- élet-, baleset-, betegség- és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok;
- a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje;
- a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggő összes lényeges tény és körülmény.

## IV.1. A biztosítási titok adatkezelésének további célja

### IV.1.1. A veszélyközösség védelme céljából történő adatkezelés

A biztosított veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében a Biztosító – a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése, a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából – a Bt. 149. §-ában biztosított felhatalmazás alapján, jogosult megkereséssel fordulni más biztosítóhoz az e biztosító által a Bt. 135. § (1) bekezdésében meghatározottakat szemint, a biztosítási termék sajátosságainak a figyelembevételével kezelt – a Bt. 149. § (3)–(6) bekezdésben meghatározott adatok vonatkozásában. A megkeresésnek tartalmaznia kell az ott meghatározott személy, vagyon tárgy 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 Biztosító ennek keretében,

- baleset és betegség, továbbá az életbiztosítási ágazatokhoz tartozó biztosítások teljesítésével kapcsolatban az alábbi adatokat kérheti:
  - a) a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett személy azonosító adatait;
  - b) a biztosított személy adatait (életkori, 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;
- szárazföldi járművek (sinpályához kötött járművek nélkül), sinpályához kötött járművek, légi járművek, hajók, szállítmány, tűz- és elemi károk, egyéb vagyoni károk, hitel, kezesség és garancia, különböző pénzügyi veszteségek, jogvédelem, segítségnyújtás ágazatokhoz tartozó biztosítások teljesítésével kapcsolatban az alábbi adatokat kérheti:
  - a) a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett és a károsult személy azonosító adatait;
  - b) a biztosított vagyon tárgyak, követelések vagy vagyoni jogok beazonosításához szükséges adatokat;
  - c) az a) pontban meghatározott vagyon tárgyakat, 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;
- szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség, (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást), a légi járművekkel kapcsolatos felelősség, a hajókkal kapcsolatos felelősség, valamint az általános felelősségbiztosítási ágazatokhoz tartozó biztosítások 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 az előző bekezdés b)–e) pontjában meghatározott adatokat;
  - c) a károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a személyi sérülés miatt kárigényt vagy személyiségi jogvédelem miatt sérelemdíj iránti igényt érvényesítő személy azonosító adatait, továbbá az előző bekezdés b)–e) pontjában meghatározott adatokat;
  - d) a károsított vagyon tárgy 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 jogvédelem miatt sérelemdíj iránti igényt érvényesítő személyt érintő korábbi – az e bekezdésben meghatározott ágazathoz tartozó szerződéssel kapcsolatos – biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat.
- a szárazföldi járművek (sinpályához kötött járművek nélkül) és a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) biztosítási ágazatokhoz tartozó szerződés teljesítésével kapcsolatosan a jármű azonosító adatait (rendszáma, alvázszáma) alapján – a szárazföldi járművekkel kapcsolatos felelősség, (beleértve a fuvarozó felelősségét is, és ideértve a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítást) ágazathoz tartozó károk esetén a károsult előzetes hozzájárulása nélkül is – társaságunk jogosult az alábbi adatokat kérni:
  - a) az adott járművet érintően bekövetkezett biztosítási eseményekre vonatkozó adatokat, így különösen a káresemény időpontjára, jogalapjára, a jármű sérüléseire és az azokkal kapcsolatos károk megtérítésére vonatkozó adatokat, ide értve a megkereső biztosító által megjelölt gépjárműben bekövetkezett, de nem gépjármű által okozott károk adatait is,
  - b) az adott járművet érintően a biztosító által elvégzett kártételről tényeire, a kár összegére vonatkozó információkat.

A társaságunk által megkeresett biztosító a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkeresésben meghatározott megfelelő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül köteles átadni társaságunknak.

Társaságunk a megkeresés eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő kilencven napig kezelheti. Ha a megkeresés eredményeként a társaságunk tudomására jutott adat társaságunk jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, az adatkezelés fentebb meghatározott időtartama meghosszabbodik az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás befejezéséig. Ha a megkeresés eredményeként társaságunk tudomására jutott adat társaságunk 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.

Társaságunk az e célból végzett megkeresés és a megkeresés teljesítésének tényéről, továbbá az abban szereplő adatok köréről a megkereséssel érintett ügyfelet a biztosítási időszak alatt legalább egyszer értesíti. Ha az ügyfél az információk önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló törvényben szabályozott módon az adatairól tájékoztatást kér és társaságunk – a fentiekben meghatározottakra tekintettel – már nem kezeli a kérelemmel érintett adatokat, akkor ennek a tényéről tájékoztatja a kérelmezőt.

Társaságunk a megkeresés eredményeként kapott adatokat a biztosított érdeke nem vonatkozó, tudomására jutott, illetve általa kezelt egyéb adatokkal a fenti céltól eltérő célból nem kapcsolja össze.

A megkeresésben megjelölt adatok teljesítésének a helyességéért és pontosságáért a megkeresett biztosító a felelős.

## V. Az adatkezelés időtartama

V.1. A Biztosító a személyes adatokat és biztosítási titkoknak minősülő információkat a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezeli, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosítási szerződés megkötésével, nyilvántartásával összefüggésben keletkezett, számviteli bizonylatnak minősülő dokumentumokat a biztosító a Számvevőletről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 169. §-a értelmében 8 évig őrzi meg.

V.2. A telefonon történő panaszkezelés esetén a biztosító a közötte és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig, továbbá a panaszsal összefüggésben indult a felügyeleti eljárás lezárásáig, vagy az eljárás során hozott határozat ellen indított felülvizsgálati eljárás végeig megőrzi.

V.2.3. A Biztosító a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

V.2.4. A Biztosító a IV.1.1. pontban részletezett, a veszélyközösség védelme érdekében történő adatátvitel folytán más biztosítótól

beszerzett adatokat a IV.1.1. pontban részletezett feltételekkel és időtartam elteltéig kezeli.

V.2.5. A Biztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, illetve amelynek kezeléséhez nincs egyéb jogalap.

## VI. A biztosítási titok és a személyes adatok megismerésére jogosultak köre

Tájékoztatjuk, hogy a személyes adatokat és a biztosítási titkoknak minősülő információkat kizárólag társaságunknak a vonatkozó adatkezelési célhoz kapcsolódó hozzáférési jogosultságokkal rendelkező munkavállalói, megbízott biztosításközvetítői, illetve a társaságunk részére külön szerződés alapján adathelfőzői vagy kiszervezett tevékenységet végző személyek, szervezetek ismerhetik meg, a társaságunk által meghatározott terjedelemben és a tevékenységük végzéséhez szükséges mértékben. Az adatokat jogosultak megismeri továbbá mindazon személyek vagy szervezetek is, akikkel szemben társaságunknak a biztosítási titok megtartásának a kötelezettsége nem áll fenn. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk az adatkezelések során adathelfőzőket vesz igénybe, a jelen tájékoztató bevezető részében foglaltak szerint.

## VII. Biztonsági intézkedések összefoglalása

Az adatkezelő által kezelt adatokhoz az adatkezelő munkavállalói közül azok férnek hozzá, akik munkaköri feladataik alapján a szolgáltatás nyújtásában, szervezésében, az esetleges panaszkezelésben részt vesznek. A hozzáféréseket a szükséges és arányosság alapján az adatkezelő rendszeresen felülvizsgálja. Az adatokat tároló számítástechnikai rendszerek tűzfal védelemmel, és az abban kezelt adatokra való tekintettel szükséges, folyamatosan naprakészen tartott védelmi intézkedésekkel rendelkeznek. A tárolt adatok biztonságja mentése napi rendszerességgel. Az adatkezelő rendelkezik üzletmenet folytonossági tervvel.

## VIII. Az Önt megillető jogok a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban

- Hozzáférés – Ön jogosult arra, hogy társaságunktól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak a kezelése folyamatban van-e, és jogosult arra, hogy a személyes adataihoz hozzáférést kapjon.
- Helyesbítés – Ön jogosult arra, hogy társaságunktól személyes adatainak a helyesbítését vagy kiegészítését kérje, ha azok pontatlanok vagy hiányosak.
- Törlés – Ön kérheti személyes adatainak a törlését, amennyiben az alábbi indokok valamelyike fennáll:
  - a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből gyűjtöttük vagy más módon kezeltük;
  - Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincsen más jogalapja. Amennyiben az adatkezelésnek más jogalapja is van (például: jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme), úgy társaságunk az adattörlési kérelmet elutasítja;
  - c) Ön tiltakozik a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, ideértve a jogos érdeke alapított profilalkotást is, és nincsen elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; vagy abban az esetben, ha az Ön adatainak a kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, és Ön tiltakozik adatainak ilyen célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;
  - d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
  - e) a személyes adatokat a társaságunkra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törlőni kell;
  - f) a személyes adatok gyűjtésére az Adatvédelmi Rendeletben hivatkozott információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.
- Korlátozás – Ön kérheti, hogy társaságunk korlátozza személyes adatainak a kezelését, ha az alábbiak valamelyike teljesül:
  - a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
  - b) az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és e helyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
  - c) társaságunknak már nincsen szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelemhez;
  - d) Ön tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy társaságunk jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.
- Adathorozhatóság – Ön kérheti, hogy társaságunk az Ön adatait egy másik adatkezelőnek továbbítsa, és/vagy arra, hogy az Önre vonatkozó személyes adatokat Ön tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja.
- A hozzájárulás visszavonása – Ha az adatkezelés az Ön által adott hozzájáruláson alapul, akkor Ön jogosult a hozzájárulását bármikor visszavonni.
- A személyes adatainak a kezelésével szembeni tiltakozás joga - amennyiben az Ön személyes adatainak a kezelése jogos érdeken alapul, ideértve a jogos érdeken alapuló profilalkotást is, a közvetlen üzletszerzés célú adatkezelést is, Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon ezen jogos érdeken alapuló adatkezeléssel szemben.

A személyes adatokhoz való hozzáférést, illetve a fent ismertetett érintetti jogok érvényesítésével kapcsolatos kérelmeket az alábbi módokon tudja érintett kezdeményezni:

- postai úton a Europ Assistance S.A. Irish Branch-nek címzett levelelben (1132 Budapest, Váci út 36-38., Magyarország)
- e-mail úton az EAGlobalDPO@europ-assistance.com vagy dpo@europ-assistance.hu címen.

### A Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatóság elérhetőségei

**Székhely:** 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

**Telefon:** 06 1 391 1400

**Telefax:** 06 1 391 1410

**E-mail:** ugyfelszolgalat@naih.hu

**Web:** www.naih.hu

Az elhunyt személyhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezések az irányadók. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.

## B) Panaszkezelési eljárás

Abban az esetben, ha a Biztosító által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban bármilyen panaszra van, kérjük, forduljon hozzánk személyesen (1132 Budapest, Váci út 36-38.), telefonon (a +36 1 458-4440 telefonszámon), postán (Europ Assistance S.A. Irish Branch, 1132 Budapest, Váci út 36-38.) vagy e-mailben panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a kivizsgálás eredményéről a panasz közlését követő 30 napon belül a Biztosító munkatársa válaszlevelet küld Önnek az Ön által kért módon.

Abban az esetben, ha nem sikerül a panaszt megnyugtató módon rendeznie a biztosítóval való egyeztetés során, a Magyar Nemzeti Bankhoz, illetve a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat, és igényét érvényesítheti a szerződési feltételekben megnevezett hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságon.

A Magyar Nemzeti Bank és a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségeit a panaszügyben küldött levél tartalmazza, de az megtalálható a www.europ-assistance.hu oldalon található panaszkezelési szabályzatban is.

Felhívjuk a figyelmét a Felügyelet fogyasztóvédelmi honlapjára (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>), az ott elérhető tájékoztatókra.

A permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendezési eljárások közül – a Pénzügyi Békéltető Testületi eljáráson kívül – közvetítői eljárás is kezdeményezhető, a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.