ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÓ
a MetLife Europe d.a.c. OC Csoportos Élet-, Baleset- és Egészségbiztosítási Szerződéshez távértékesítés keretében történő csatlakozáshoz

1. Bevezetés

Kérjük, hogy az alábbi tájékoztatót figyelmesen olvassa el, és a későbbiekben is őrizze meg. Jelen dokumentum célja, hogy a távértékesítés keretében létrejövő biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban átlátható és közérthető információkat nyújtson Önnek.

A tájékoztató ismerteti a biztosítási jogviszony sajátosságait, valamint az Önt megillető jogokat és vállalandó kötelezettségeket. A dokumentumban foglaltak a hatályos jogszabályoknak és a Biztosító gyakorlatának megfelelően kerültek összeállításra.

2. A távértékesítés ténye

Tájékoztatjuk, hogy a MetLife Europe d.a.c. OC Csoportos Élet-, Baleset- és Egészségbiztosítási Szerződéshez történő csatlakozás távértékesítés keretében valósul meg. Ennek megfelelően a biztosítási jogviszony létrejötte a Biztosító és a biztosított egyidejű személyes jelenléte nélkül, kizárólag távközlő eszköz alkalmazásával valósul meg.

3. A Biztosító adatai

Biztosító neve: MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe

Székhely: 1138 Budapest, Népfürdő u. 22.

Fő tevékenységi kör: biztosítási tevékenység

Cégjegyzékszám: 01-17-000934, vezetve a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága nyilvántartásában

Felügyeleti hatóság: Ír Pénzügyi Szolgáltatások Hatóságának Központi Bankja (Central Bank of Ireland, PO Box 559, Dame Street, Dublin 2, Írország) és a Magyar Nemzeti Bank (1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.)

Honlap: www.metlife.hu

Ügyfélszolgálat elérhetősége:

Tel.: +36 1 391 1300

Email: info@metlife.hu

Cím: 1138 Budapest, Népfürdő u. 22.

4. A biztosítási szolgáltatás jellege és főbb jellemzői

4.1. A szerződés tárgya a MetLife OC Csoportos Élet-, Baleset- és Egészségbiztosítási Szerződéshez történő csatlakozás, amely alapján a Biztosító a biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási események bekövetkezése esetén biztosítási szolgáltatást nyújt. A biztosítási szolgáltatás kockázati jellegű, nem befektetési célú és nem rendelkezik visszavásárlási értékkel, kizárólag biztosítási esemény bekövetkezése esetén teljesít kifizetést. A Biztosító kikötheti, hogy a biztosítási esemény kockázatát csak a biztosítási szerződés hatálybalépését követő későbbi időponttól vállalja. A várakozási idő legfeljebb 180 nap lehet. A várakozási idő pontos tartamát a „Biztosítási szerződésekre irányadó különös rendelkezések III. Rész” című szabályzat tartalmazza. Amennyiben a biztosítási esemény a várakozási időn belül bekövetkezik, a Biztosító biztosítási szolgáltatást nem nyújt. Ilyen esetben a Biztosító a szerződő által megfizetett biztosítási díjat a szerződő részére visszafizeti, kivéve, ha a várakozási időn belül

bekövetkező biztosítási esemény alapján a biztosítási szerződés a „Biztosítási szerződésekre irányadó különös rendelkezések III. Rész” című szabályzat értelmében nem szűnik meg.

4.2. A Biztosító kizárja a kockázatviselés köréből és nem tekinti biztosítási eseménynek azt az eseményt, amely közvetve vagy közvetlenül, egészben vagy részben olyan betegségekkel, kóros állapotokkal, veleszületett rendellenességekkel és azok következményeivel okozati összefüggésben történt, amely a biztosítottra vonatkozó első három biztosítási évben következett be és az már a kockázatviselés kezdete előtti 10 évben is már fennállt, és arról a biztosított tudomással bírt, vagy azt ismernie kellett.

4.3. A biztosítás részletes feltételeit a Biztosítási Szabályzat és a különös rendelkezések tartalmazzák.

4.4. A szolgáltatás ellenértéke a biztosítási díj, amelyet a szerződő fizet meg a Biztosító részére, és ami a biztosítottakra áthárítható. A biztosítási díj kiszámítása a Biztosító díjszabása alapján a biztosított életkorának, egészségi állapotának, egyéb kockázati tényezőknek, a biztosítás tartamának, a biztosítás kezdeti és aktuális biztosítási összegének, valamint a díjfizetés gyakoriságának figyelembevételével történik. A biztosítási díj pontos összege a csatlakozáskor kerül meghatározásra. A biztosítottat a biztosítási díjon túl további rendszeres fizetési kötelezettség nem terheli. A biztosítási díj megfizetése a biztosítási feltételekben meghatározott módon és gyakorisággal történik.

4.5. A biztosítás nem befektetési jellegű, ezért a szolgáltatás és az ellenszolgáltatás nem függ a pénz vagy tőkepiaci folyamatok alakulásától, nincs hozamkockázat. A biztosítási szolgáltatás kizárólag a biztosítási esemény bekövetkezésétől függ.

4.6. A Biztosító a biztosítási szolgáltatást a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolását követően, a szükséges dokumentumok benyújtása után, a biztosítási szabályzatban meghatározott határidőn belül teljesíti.

4.7. A távközlő eszköz (pl. elektronikus levél, online felület) használata a biztosított számára külön többletköltséggel nem jár, a Biztosító a távértékesítéshez kapcsolódóan külön díjat nem számít fel.

4.8. A csatlakozás során megadott adatok a csatlakozás időpontjában érvényesek, és a biztosítás tartama alatt változhatnak. A biztosított köteles a biztosítási feltételekben meghatározott lényeges körülmények változását a Biztosító felé haladéktalanul bejelenteni.

4.9. A kockázatviselés tartama a biztosított vonatkozásában legfeljebb 35 év, azzal, hogy a kockázatviselés megszűnik annak a biztosítottra vonatkozó biztosítási időszaknak a végével, amely biztosítási időszak alatt a biztosított a 65. életévét betölti.

4.10. A tájékoztatás, a szerződéskötés, valamint a kapcsolattartás nyelve magyar. Az előzetes tájékoztatásra, az együttműködési kötelezettségre, valamint a biztosítási jogviszonyra a magyar jog és az Európai Unió joga az irányadó. A jogviták elbírálására – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a magyar bíróságok rendelkeznek joghatósággal.

5. Biztosított jogviszony megszüntetése

5.1. A biztosított jogosult a biztosítási jogviszonytól a csatlakozástól számított 30 napon belül indokolás nélkül elállni, a szerződő postacímére (OCH Informatikai és Szolgáltató Zrt. 1134 Budapest, 1023 Budapest, Lajos utca 28-32.) vagy elektronikus levelezési címére (info@ocbiztositas.hu) küldött nyilatkozatával. Ha a távközlő eszköz nem teszi lehetővé a biztosított előzetes tájékoztatását, ezért a tájékoztatást csak a csatlakozást követően kapja kézhez, a lemondásra rendelkezésre álló 30 napos határidő a tájékoztatás kézhezvételétől kezdődik. A biztosítotti jogviszony visszamenőleges hatállyal a csatlakozás dátumával szűnik meg. A szerződő köteles a befizetett díjat a lemondó nyilatkozat kézhezvételét követően, de legkésőbb 30 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni. Nem illeti meg a biztosítottat a felmondási jog a mindkét fél általi teljes körű teljesítést követően, amennyiben a teljesítés a biztosított kifejezett kérése alapján történt. Ha a biztosított semmiféle tájékoztatást nem kap, felmondási jogát a törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított 30 napig, de legfeljebb a csatlakozástól számított egyéves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja. Ha a biztosított felmondási jogát gyakorolja, úgy a Biztosító kizárólag a szerződésnek megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás, azaz a szerződés megszűnésének időpontjáig történt kockázatviselés időarányos ellenértékét jogosult követelni. A biztosított 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.

5.2. A biztosított a biztosítottra vonatkozó biztosítási időszak végével, legkésőbb a biztosítottra vonatkozó biztosítási időszak végét megelőző 30. napig biztosítotti jogviszonyát megszüntetheti a szerződő postacímére (OCH Informatikai és Szolgáltató Zrt. 1134 Budapest, 1023 Budapest, Lajos utca 28-32.) vagy elektronikus levelezési címére (info@ocbiztositas.hu) küldött nyilatkozatával. A biztosított nyilatkozatáról a szerződő tájékoztatja a Biztosítót.

6. Panaszkezelés és jogorvoslat

6.1. A Biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt e pont alkalmazásában: ügyfél) a Biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy – adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

6.2. A Biztosító

a) a szóbeli panaszt székhelyén (1138 Budapest, Népfürdő u. 22.), valamint valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében,

b) a telefonon közölt szóbeli panaszt a +36 1 391 1300 telefonszámon,

(A személyes és telefonos ügyfélszolgálat aktuális nyitvatartási ideje az alábbi oldalon tekinthető meg: https://www.metlife.hu/ugyintezes/elerhetosegek/)

c) az írásbeli panaszt a 1558 Budapest, Pf. 187, vagy a 1138 Budapest, Népfürdő u. 22. címen, valamint az info@metlife.hu elektronikus elérhetőségen folyamatosan fogadja.

A Biztosító panaszkezelési eljárására vonatkozó részletes szabályokat a Biztosító Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, amely megtalálható a www.metlife.hu honlapon.

6.3. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az ügyfél bírósághoz fordulhat, vagy Pénzügyi Békéltető Testület (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: +36 80 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu) előtt eljárást kezdeményezhet, amely testület előtt a biztosító általános alávetési nyilatkozatot nem tett. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a fogyasztóvédelmi kérdésekkel kapcsolatban további illetékes panaszfórum a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., telefon +36 80 203 776 e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, és elektronikus formában, Ügyfélkapun keresztül: www.magyarorszag.hu) vagy a panasz leadható bármely Kormányablakban. A panaszbejelentés módjáról tájékozódhat a Magyar Nemzeti Bank www.mnb.hu internetes oldalán is. A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus úton is elérhetők az alábbi internetes oldalról: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem A Biztosító a formanyomtatványokat költségmentesen továbbítja ügyfelei számára, amennyiben erre irányuló kérés érkezik.

7. Adatkezelés

A Biztosító a biztosított személyes és egészségügyi adatait a biztosítási jogviszony létrehozásához, fenntartásához és a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben, a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok szerint kezeli. Részletes adatkezelési tájékoztató a Biztosító honlapján érhető el.

2026. április 15.