

# Online Ügyfélszolgálat – Általános szerződési feltételek

(érvényes 2008. április 10-től)

## BEVEZETÉS

Az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt., az AEGON Magyarország Pénztárszolgáltató Zrt., (az AEGON Magyarország Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár ügyvitelét ellátó szervezet) az AEGON Magyarország Befektetési Alapkezelő Zrt., valamint az AEGON Hitel Zrt. ügyfeleik gyors és szakszerű kiszolgálása érdekében Internet alapú ügyfélszolgálatot nyit **Online Ügyfélszolgálat** néven. Az Internet alapú ügyfélszolgálat szolgáltatásait fent nevezett szolgáltatók biztosítják mindazoknak, akik megfelelnek a jelen szerződésben foglalt feltételeknek. A szolgáltatókat megilleti az a jog, hogy az egyoldalú szolgáltatás feltételeit az ügyfelek és a szolgáltatás biztonsága érdekében időről-időre egyoldalúan módosítsák. Annak érdekében, hogy a szolgáltatás igénybevétele során egyik fél se sértse a hatályos jogszabályokat, egymás, illetve kívül álló harmadik személyek jogait, a felek az alábbi szabályok betartását vállalják.

## I. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

### 1. AEGON Magyarország honlap

Az Internet felhasználó az Online Ügyfélszolgálatot a **www.aegon.hu** címen éri el. A honlap tájékoztatást nyújt az AEGON csoportról, a Nyugdíjpénztár, a Biztosítótársaság, az Alapkezelő és a Hitel Zrt. jellemzőiről. Az Online Ügyfélszolgálat jelenleg az AEGON Nyugdíjpénztár, és a Biztosító ügyfelei részére nyújt szolgáltatást azzal a kiegészítéssel, hogy az AEGON Magyarország cégcsoporthoz jelenleg tartozó, és a jövőben létrejövő más AEGON-vállalatok szerződött ügyfelei, partnerei részére is kiterjedhet a szolgáltatás.

### 2. A Felhasználó

Az AEGON Magyarország Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár (továbbiakban Pénztár), illetve az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt. (továbbiakban Biztosító) azon ügyfele, aki legalább egy érvényes szerződéssel rendelkezik valamely ágazatnál, és a honlapról letöltött/elektronikusan kitöltött és visszaküldött, valamint az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt. Ügyfélszolgálati Irodáiban megkötött Online Ügyfélszolgálat szolgáltatói szerződés megkötésével (továbbiakban szolgáltatási szerződéssel) jogosulttá válik az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásaira.

### 3. A Szolgáltató

A Pénztár, illetve esetenként a Pénztár nevében az AEGON Magyarország Pénztárszolgáltató Zrt. (Pénztárszolgáltató), és a Biztosító.

### 4. A szolgáltatás

Internetes ügyfélszolgálati rendszer, amely az önkéntes és magánnyugdíj-pénztári, és a biztosítási szerződésekhez kapcsolódó adatlekérdezést és bizonyos esetben adatmódosítást tesz lehetővé a II. pontban, és az Online Ügyfélszolgálat külön szerződés(ek)ben részletezett módon és feltételekkel.

## II. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

### 1. Az igénybevevők köre

Azon Internet felhasználó élhet a szolgáltatással, aki legalább egy érvényes szerződéssel rendelkezik valamelyik vagy minden Szolgáltatónál (szerződő fél).

### 2. A regisztráció

Az a folyamat, amely során a Pénztár, illetve a Biztosító Internet felhasználással rendelkező ügyfele – adategyeztetés, szerződéskötés után – jogosultságot kap arra, hogy az AEGON Online Ügyfélszolgálat rendszerét használhassa.

### 3. A szerződés

A Pénztár és/vagy a Biztosító, valamint a Felhasználó között létrejövő, az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásainak igénybevitelére vonatkozó írásbeli/elektronikusan megkötött megállapodás (minden szolgáltatóval külön-külön), amely a jelen általános szerződési feltételekkel összhangban szabályozza a jogviszony feltételeit, a felek jogait és kötelezettségeit. A szolgáltatás a szolgáltatói szerződés hatálya alatt, az ügyfél minden, az adott szolgáltatóval fennálló és jövőben kötendő – a szolgáltatótól függően – pénztári, illetve biztosítási szerződésére vonatkozik, azonban a szolgáltatási szerződés nem képezi részét a pénztári, vagy biztosítási szerződésnek. A szolgáltatás igénybevitelére vonatkozó szerződés(ek) a honlapról letölthető(k), illetve az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt. Ügyfélszolgálati Irodáiban igényelhetők, és aláírás után, minősített okiratként (2 tanú aláírásával), 2 példányban postai úton/elektronikusan/Ügyfélszolgálati Irodáiban kitöltött és visszaküldött formában továbbítandók a Pénztár/Biztosító felé.

A visszaküldött, illetve az Ügyfélszolgálati Irodáiban megkötött szerződés adatait minden esetben összevetjük a Pénztár, és a Biztosító nyilvántartási rendszereiben kezelt adatokkal. Eltérés észlelése esetén a szerződés változásbejelentőként funkcionál, a regisztráció során pedig a Szolgáltató Lakossági Call Centere (továbbiakban CC) elvégzi az adatok véglegesítését.

### 4. Ügyfélazonosítás

Az Online Ügyfélszolgálaton belül elkülönülnek a Pénztár és a Biztosító által nyilvántartott adatok. Az ügyfél külön belépéssel, az általa választott felhasználónévvel (Nyugdíjpénztár esetében szerződésazonosító vagy ügyfélazonosító) és jelszóval tudja megtekinteni a különböző szolgáltatókhoz tartozó szerződéseit.

### 5. Regisztráció

Minden Szolgáltató adatbázisába történő belépésre külön regisztrációs szabályok vonatkoznak. Ennek részletei a Szolgáltató honlapján, illetve a Pénztárral, vagy a Biztosítóval kötendő szerződésekben találhatók.

A Pénztári és a Biztosítói regisztráció egymástól független, ezért külön azonosító szükséges a két rendszer használatához.

### 6. A szolgáltatás tartalmi elemei

A szolgáltatás keretein belül a felhasználó pénztári, illetve biztosítási szerződéseinek adatai megtekintés céljából teljes körűen lekérdezhetők.

A pénztári és biztosítási szerződésekhez kapcsolódó adatmódosítások két csoportba oszthatók:

- a szolgáltató visszaigazolásával módosítható adatok
- visszaigazolás nélkül módosítható adatok

Az adatmódosítások két csoportjának részleteit a Pénztárral, illetve a Biztosítóval kötendő szolgáltatási szerződés tartalmazza.

A jelen szerződésben nem szereplő adatok a szolgáltatási szerződés keretében nem módosíthatók.

A Szolgáltató vállalja, hogy a felhasználó esetleges díjmaradásáról szerződésenként e-mailen keresztül automatikus tájékoztatást küld (elektronikus intervenció).

## 7. A visszaigazolás

A felhasználó által módosított adatok Szolgáltató általi visszaigazolása az éves számla-, illetve indexértesítő levél útján történik. A Felhasználó által tett bármely, visszaigazolással igazolandó adatmódosítás akkor tekinthető érvényesnek, ha a módosítás visszaigazolását az Ügyfél az éves számla/ indexértesítő kézhezvételét követő 15 napon belül nem vitatja.

## 8. E-mail cím

A felhasználó a szolgáltatói szerződésben e-mail címet ad meg. A felhasználó köteles ellenőrizni, hogy nincs olyan delegáltja a mail-boxának, akinek a szolgáltatás körében nem kívánja a szolgáltatáshoz és a szerződéséhez való hozzáférést. Ennek elmulasztásából eredő károkért felel.

## 9. Felelősség az adatmódosításért

- 9.1. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy ha az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásai keretében általa végrehajtott módosítások tévesek, hiányosak, vagy jogsértők, a Pénztár/Biztosító az ebből eredő károkért nem felel.
- 9.2. A Felhasználó a szolgáltatáshoz szükséges belépési azonosítót és titkos belépési jelszót mindenkivel szemben köteles titkosan kezelni és megőrizni, továbbá biztosítani, hogy arról illetéktelen személyek tudomást ne szerezzenek.
- A belépési azonosító és jelszó jogosulatlan személyek általi felhasználásából eredő károkért a Felhasználó köteles helytállni.

- 9.3. A Felhasználó haladéktalanul köteles webes jelszavát lecserélni, amennyiben attól tart, hogy azok jogosulatlan személy birtokába kerültek.
- Ha az azonosítást szolgáló adatokat elvesztette, elfelejtette, köteles erről értesíteni (postai úton vagy elektronikusan) a Szolgáltatót. Az értesítést megelőzően bekövetkezett károkat a Felhasználó maga viseli, az értesítés kézhezvételét követően esetlegesen bekövetkező károkért a Szolgáltató tartozik helytállni.
- Vita esetén az értesítés megtörténtét a Felhasználónak kell bizonyítania.

- 9.4. Valamely titkos belépési jelszónak 3 egymást követő alkalommal rosszul történő megadása esetén a szolgáltatás ideiglenes letiltására kerül sor. Az internetes felületen az Ügyfél eligazítást kap az új jelszókérés menetéről.

- 9.5. Visszaélés gyanúja esetén a Szolgáltató az Ügyfél egyidejű értesítése mellett jogosult az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásainak letiltását kezdeményezni. Az ideiglenes letiltás ilyen esetben kizárólag a Felhasználó írásbeli hozzájárulása mellett oldható fel.

## 10. A szolgáltatás díjazása

A Szolgáltató külön díjat az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásért nem számol fel.

## 11. Elérhetőség

A szolgáltatás a hét minden napján 0-24 óráig elérhető. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy nem munkanapokon – külön előzetes bejelentés nélkül is – rendszerén esetenként karbantartási munkálatokat végezzen. A szolgáltatás ekkor szünetel. A várható üzemszünetet a Szolgáltató – lehetőség szerint – internetes oldalain előre jelzi. A Felhasználó érdekkörében felmerült (technikai, szolgáltató általi, egyéb, vis maior) hibákért, illetve bekövetkezett károkért a Szolgáltató nem felel.

## III. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS HATÁLYBA LÉPÉSE, MEGSZŰNÉSE

A szolgáltatási szerződés határozatlan idejű, a felek aláírásával/ az elektronikusan kitöltött és visszaküldött szerződésnél a beérkezéssel hatályba lép. Amennyiben a felhasználó által visszaküldött adatok nem egyeznek a szolgáltatónál meglévő adatokkal, a CC-azonosítást és adategyeztetést követően lép hatályba a szerződés.

A szolgáltatási szerződés megszűnik a felhasználó halálával, a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, a felek közös megegyezésével, a felek bármelyikének rendes felmondásával, jogutód nélküli megszűnésével, továbbá a Szolgáltatónak a felhasználóhoz intézett azonnali hatályú felmondásával.

A felhasználó a szolgáltatási szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését postai úton, írásban kezdeményezheti. A szolgáltatási szerződés megszüntetési igény Szolgáltató általi elfogadását követően az elérési jogosultság azonnal megszűnik.

A rendes felmondás jogát a felek a másik félhez intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják. A felmondási idő 15 nap. A felmondási idő elteltéig a szolgáltatás fennmarad.

A Szolgáltató jogosult a jelen szerződést a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata esetén a felhasználóhoz intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal azonnali hatállyal felmondani, illetve a Szolgáltatást megszüntetni.

A szolgáltatási szerződés megszűnése nem érinti a szolgáltatás körébe vont biztosítási/nyugdíjpénztári szerződés hatályát.

## IV. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

A Szolgáltató az egyoldalúan meghirdetett szolgáltatás jelen szerződési feltételeit a felek, illetve a szolgáltatás biztonsága érdekében – a szolgáltatások igénybevételének ingyenességére tekintettel – a jövőre nézve jogosult bármikor módosítani.

A módosított szolgáltatási szerződési feltételeket – a módosítások hatálybalépését legalább 30 nappal megelőzően – a Szolgáltató Internet oldalain közzéteszi, az érintett felhasználókat pedig elektronikusan levél formájában is értesíti a módosítás tényéről.

Ha a felhasználó a módosítást nem fogadja el, az erről szóló közlemény közzétételét követő 90 napon belül rendes felmondással felmondhatja a szerződést.

Ha a felhasználó nem él a felmondás jogával, a szolgáltatási szerződés a Szolgáltató által közölt új feltételek szerint, módosult tartalommal marad hatályban.

## V. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A szolgáltatási szerződés aláírásával/visszaküldésével a felhasználó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a pénztári/ biztosítási titoknak minősülő adatain kívül a Szolgáltató azokat a személyes adatait is kezelhesse, amelyek a szolgáltatási szerződés megkötése révén, a szolgáltatás igénybevételével összefüggésben jutottak a tudomására, de nem minősülnek pénztári vagy biztosítási titoknak.

A Felhasználó hozzájárul a szerződéseinek és ügyfeladatainak Interneten történő közléséhez. Az AEGON Magyarország cégcsoport az ügyfelei adatait bizalmasan kezeli, és az Internet-kapcsolat során kódolt adatátvitelt biztosít.

A szolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Online Ügyfélszolgálat szolgáltatásai körébe bevont pénztári/biztosítási szerződések általános szerződési feltételein kívül a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény, a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadóak.