

„Raiffeisen Személyi Kölcsön Hitelfedezeti Védelem” csoportos biztosítás feltételei

1/C sz. melléklet

A jelen feltételek az UNIQA Biztosító Zrt. (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74., továbbiakban: Biztosító) és a Raiffeisen Bank Zrt. (1054 Budapest, Akadémia u. 6.; továbbiakban: Bank) között megkötött „Raiffeisen Személyi Kölcsön Hitelfedezeti Védelem” csoportos biztosítási szerződésére érvényesek.

Az itt nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló törvény rendelkezései, valamint az egyéb hatályos magyar jogszabályok az irányadók.

I. A BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSSEL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

I.1. BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS ALANYAI

1. A **Biztosító** a biztosítási díj ellenében a biztosítási kockázatot viseli, és a jelen feltételekben meghatározott szolgáltatások teljesítésére kötelezettséget vállal.

2. A **Szerződő** a Raiffeisen Bank Zrt. (1054 Budapest, Akadémia u. 6.), aki a biztosítási szerződést megkötö. A szerződésre vonatkozó jognyilatkozatok megtétele a Szerződő joga és kötelessége.

A biztosító a nyilatkozatait a Szerződőnek juttatja el, melyek tartalmáról és a szerződést érintő valamennyi változásról, illetve változtatási szándékról a Szerződő kötelessége a Biztosította(ka)t tájékoztatni.

3. A **Közvetítő** a Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft., amely a Biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló törvény vonatkozó rendelkezései, és szabályozása alapján a biztosítási szerződést közvetíti. A Bank egyúttal a Közvetítő független közvetítőjeként a biztosításközvetítés során, mint teljesítési segéd jár el.

4. **Biztosítottak** lehetnek a Banknál személyi kölcsön szerződéssel rendelkező természetes személy ügyfelek, akik az alábbi feltételek mindegyikének eleget tesznek:

a) A személyi kölcsönszerződéshez kapcsolódó, vagy különálló Biztosított **nyilatkozaton** (a továbbiakban: **Nyilatkozat** – lásd még 9. pont) írásban vagy – a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény alapján – távértékesítés keretében telefonon megtett és azonosítható módon rögzített szóbeli nyilatkozattal hozzájárulnak ahhoz, hogy a Bank által a jelen feltételek mellett kötött csoportos biztosításban Biztosítottként szerepeljenek.

b) A Nyilatkozat aláírásakor vagy távértékesítés esetében szóbeli megtételekor, illetve azt megelőzően

- nem rokkantsági nyugdíjasok, baleseti járadékosok vagy baleseti rokkantsági nyugdíjasok; nincs megállapított munkaképesség-csökkenésük;

- nem nyújtottak be munkaképesség-csökkenés megállapítására irányuló kérelmet a társadalombiztosítás valamely szervéhez.

c) A Nyilatkozat aláírásakor vagy távértékesítés esetében szóbeli megtételekor **nincsenek keresőképtelen** állapotban (24. c) pont)

d) A Nyilatkozat aláírásakor vagy távértékesítés esetében szóbeli megtételekor **életkoruk** 18–65 év közötti.

e) A **munkanélküliség** kockázat vonatkozásában: legalább **3 hónapja fennálló folyamatos, teljes munkaidős munkaviszonnyal** rendelkeznek.

5. A Bank személyére vonatkozó megkötések és a szerződés jellege miatt a Biztosított nem léphet a szerződő helyébe.

6. A **Kedvezményezett** jelen biztosítás esetében a Bank.

I.2. BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

7. A biztosítási szerződés a Bank és a Biztosító írásbeli megállapodása alapján jön létre.

8. A Biztosított a biztosítási szerződés hatályának rá való kiterjesztését a Nyilatkozat kitöltésével és a Bank részére történő átadásával kezdeményezi. A biztosítási szerződés kiterjesztésének előfeltétele az is, hogy a Biztosított a Banknál személyi kölcsön szerződéssel rendelkező ügyfél legyen, melyhez a biztosítás opcionális jelleggel kapcsolódik.

Amennyiben a Kölcsönszerződés a Bank, valamint az adós és az adóstárs között jön létre, úgy a biztosítási védelem a biztosítandó személyek választása szerint vagy csak az adósra vonatkozik vagy az adósra és az adóstársra egyaránt kiterjed. Az adóstárs csak abban az esetben válhat Biztosítottá amennyiben mind az adós, mind az adóstárs Biztosított nyilatkozatot tesz, és csak addig az időpontig áll biztosítási védelem alatt, ameddig mind az adós, mind az adóstárs megfelel a jelen feltételekben a biztosítottság feltételül meghatározott előírásoknak, és csak azon időszakra, amelyre a biztosítási díjat megfizették. Adóstárs csak abban az esetben válhat Biztosítottá, ha az Adós az adóstárs Biztosított nyilatkozatán aláírásával ehhez kifejezetten hozzájárul. Az adóstárs érvényesen kizárólag írásban tehet Nyilatkozatot.

Az adós biztosított jogviszonyának bármely okból történő megszűnésekor az adóstárs biztosított jogviszonya is megszűnik. A Biztosító kockázatviselése az adós vonatkozásában a díj megfizetése mellett akkor is megmarad, ha az adóstárs biztosított jogviszonya megszűnik.

Távértékesítés esetén a Nyilatkozat – a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény alapján – a távértékesítés keretében telefonon megtett és azonosítható módon rögzített szóbeli nyilatkozat. Szóbeli Nyilatkozatot érvényesen kizáró-

lag az adós tehet. A távértékesítés keretében megtett Nyilatkozat esetén a Bank a biztosítási jogviszony létrejöttéről és fennállásáról írásbeli visszaigazolást küld a biztosított részére.

9. A Nyilatkozat a Biztosított jognyilatkozata, amely tartalmazza a biztosítás hatályának rá való kiterjesztéséhez való hozzájárulását, az egészségi állapotával, a személyes adatainak kezelésével, és a titoktartás alóli felmentéssel kapcsolatosan szükséges nyilatkozatait, valamint a Kedvezményezett megjelöléséhez szükséges nyilatkozatát. A nyilatkozatok valóságghű megítélésével a Biztosított a közlési kötelezettségének is eleget tesz. **A Biztosított a Nyilatkozat részeként jelöli meg azt is, hogy a biztosítás mely szolgáltatásai (továbbiakban: szolgáltatási csomag) terjedjenek ki rá.**

I.3. A SZERZŐDÉS HATÁLYBA LÉPÉSE, A KOCKÁZATVISELÉS KEZDETE, MEGSZÚNÉSE

10. A biztosítás a „Raiffeisen Személyi Kölcsön Hitelfedezeti Védelem” csoportos biztosítási szerződésben meghatározott napon lép hatályba.
11. A biztosító kockázatviselése az egyes Biztosítottak tekintetében a Nyilatkozat aláírásának napját követő nap 0. órájával kezdődik, feltéve, hogy a csoportos biztosítási szerződés hatályba lépett, továbbá hogy a Biztosítottra vonatkozó biztosítási díj a biztosító részére – a Nyilatkozat aláírásától vagy távértékesítés esetében szóbeli megtételétől számított legfeljebb 60 napon belül – megfizetésre került.

Távértékesítés keretében, szóbeli Nyilatkozat megtételével csatlakozott Biztosított vonatkozásában – a Biztosított erre vonatkozó hozzájárulása esetén – a Biztosító kockázatviselése a szóbeli Nyilatkozat megtétele napját követő nap 0. órakor kezdődik.

12. A kockázatviselés területi hatálya a Föld valamennyi országa, a nemzetközi vizek, valamint a nemzetközi légterek.
13. Ha a „Raiffeisen Személyi Kölcsön Hitelfedezeti Védelem” csoportos biztosítási szerződés a Bank és a Biztosító közötti keretszerződésnek megfelelően a Bank és/vagy a Biztosító által érvényesen felmondásra kerül, – külön megállapodás hiányában – a Biztosító kockázatviselése a felmondás naptári évének végével megszűnik, figyelemmel a 14. pontban írottakra is.
14. Az egyes Biztosítottak vonatkozásában a biztosító kockázatviselése megszűnik:
- amikor a Biztosított Banknál fennálló kölcsönszerződése megszűnik;
 - a Biztosított halálának időpontjával;
 - haláleseti és baleseti rokkantsági kockázat tekintetében: annak a naptári évnek a végével, amelyben a Biztosított életkora eléri a **70. életévet**;
 - **munkaképesség csökkenés, keresőképtelenség és munkanélküliség** kockázatok tekintetében: annak a naptári évnek a végével, amelyben a Biztosított betölti a mindenkori **öregségi nyugdíjkorhatárt**;
 - ha biztosítási esemény miatt a biztosító a Biztosított hitelszerződése tekintetében haláleset, baleseti rokkantság vagy TB I., II., fokozatú egészségkárosodás miatt **egyösszegű kölcsönvisszafizetést (25. pont)** teljesít;
 - amennyiben a Bank az adott Biztosított vonatkozásában **nem fizeti** a biztosítási díjat, az utoljára fizetett biztosítási díj esedékességét követő 60. nap leteltével;

- a Biztosított Nyilatkozattal tett **hozzájárulásának visszavonása** esetén, a visszavonás hónapjának utolsó napján 24:00 órakor;
- a Biztosító és a Bank közötti „Raiffeisen Személyi Kölcsön Hitelfedezeti Védelem” csoportos biztosítási keretszerződés bármely okból történő megszűnése esetén;
- amikor a Biztosító kockázatviselése az adós vonatkozásában bármely okból megszűnik, és ha az adós mellett az adóstárs is biztosított volt, akkor ebben az időpontban a biztosító kockázatviselése az adóstárs vonatkozásában is megszűnik;
- távértékesítés keretében történő értékesítés esetén a Biztosított – indokolási és fizetési kötelezettség nélküli, a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény rendelkezéseinek alapuló – felmondása esetén. A Biztosított felmondási jogát a biztosítási szerződés hatályának rá való kiterjesztéséről szóló írásbeli visszaigazolás kézhezvételétől számított 30 napon belül írásban gyakorolhatja a Raiffeisen Bank címére küldött Nyilatkozatával (Raiffeisen Bank Zrt, Számla Adminisztrációs Osztály, Budapest 1700 vagy fax: +36 1 414-77-99.)

15. Amennyiben a Raiffeisen Bank Zrt-vel megkötött Személyi kölcsön szerződés módosítására kerül sor, amely alapján az Adós, azaz a Biztosított a Banktól az eredeti kölcsönszerződés keretében belül további kölcsönösszeget vesz fel, és az eredeti Személyi kölcsön szerződéshez kapcsolódóan az Adós rendelkezik érvényes Raiffeisen Személyi Kölcsön Hitelfedezeti Védelem biztosítási fedezettel, akkor a Biztosító az eredeti Hitelfedezeti védelem biztosítási fedezetet továbbra is érvényesnek és hatályosnak tekinti azzal a feltétellel, hogy a kölcsönszerződés-módosítás időpontját követően a biztosítási díjfizetés alapja a módosított kölcsönösszeg lesz.

16. Amennyiben a Személyi-kölcsön szerződés 15. pont szerinti módosítását követően, a továbbiakban az Adós nem tart a Hitelfedezeti védelem biztosításra igényt, a rá vonatkozó biztosítási fedezetet a Nyilatkozattal tett hozzájárulásának visszavonásával a 14. pont szerint megszüntetheti.

I.4. A SZERZŐDÉS TARTAMA

17. A Bank és a Biztosító közötti „Raiffeisen Személyi Kölcsön Hitelfedezeti Védelem” csoportos biztosítási szerződés kezdete a szerződésben ekként megjelölt nap. A csoportos biztosítás a szerződésben meghatározott napon lép hatályba. **A biztosítási évfordulók** a szerződés kezdetét követő naptári évek 1. napjának megfelelő évfordulók. **A biztosítási időszakok** a biztosítási évfordulókhoz igazodó egy éves időtartamok (naptári évek), kivéve az első biztosítási időszakot, amely a keretszerződés létrejöttétől az első biztosítási évfordulóig terjedő időszak. A biztosítási szerződés **határozatlan tartamú**. Az egyes Biztosítottak vonatkozásában a biztosítási tartam a kölcsönszerződés fennállásához igazodik, a 13–16. pontban foglalt eltérésekkel.

I.5. KÖZLÉSI KÖTELEZETTSÉG

18. A Biztosítottat **közlési kötelezettség** terheli, melynek értelmében a szerződésbe történő **belépések**or köteles a biztosítás elvállalása szempontjából lényeges minden olyan – így különösen az egészségi állapotával kapcsolatos – körülményt a Biztosítóval közölni, amelyet ismert vagy ismernie kellett.

A Biztosított a Nyilatkozat egészségi állapotra vonatkozó részének a valósággal megegyezőként történő elfogadásával, illetve a Nyilatkozaton az egészségi állapotára feltett egyéb kérdésekre adott válaszával, valamint a Biztosító által feltett egyéb kérdésekre adott valóságghú válaszával, és mindezeknek az aláírásával, vagy távértékesítés esetében a szóbeli megtételével történő megerősítésével a közlési kötelezettségének eleget tesz.

19. A Biztosított a Nyilatkozat aláírásakor, vagy távértékesítés esetében szóbeli megtételekor felhatalmazza kezelőorvosait, az őt kezelő kórházakat és egészségügyi intézményeket, az Országos Egészségbiztosítási Pénztárat és a társadalombiztosítási kifizetőhelyeket, hogy az általuk nyilvántartott – a kockázat elvállalásával és a biztosítási esemény bekövetkezésével összefüggő, a biztosított egészségi állapotára és egészségbiztosítási ellátásaira vonatkozó – adatokat a Biztosítónak, a Biztosító kérésére, átadják.
20. A Biztosított a Nyilatkozat aláírásakor, vagy távértékesítés esetében szóbeli megtételekor felhatalmazza korábbi és aktuális munkáltatóit, továbbá a munkaügyi központot, illetve annak illetékes kirendeltségét, hogy – a kockázat elvállalásával és a biztosítási esemény bekövetkezésével összefüggésben – a biztosított munkaviszonyára, illetve annak megszűnésére vonatkozóan a Biztosító számára, a Biztosító kérésére felvilágosítást adjanak.

II. BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNYEK, KIZÁRÁSOK, BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK, BIZTOSÍTÁSI ÖSSZEG

21. Jelen feltételek szerint **biztosítási eseménynek** minősül – a későbbiekben részletezett feltételek szerint – a Biztosított
- bármely okú halála (27. pont);**
 - baleseti eredetű, legalább 50%-os mértéket elérő maradandó egészségkárosodása (30. pont),**
 - bármely okú, 79%-ot meghaladó mértékű (TB I., II. fokozatú) egészségkárosodása (38. pont),**
 - bármely okból bekövetkező, 60 napot meghaladó, folyamatos keresőképtelensége (41. pont),**
 - 60 napot meghaladó folyamatos munkanélkülisége (45. pont).**
22. Az egyes Biztosítottak által választható szolgáltatási csomagokat és az azokhoz tartozó biztosítási eseményeket a Szerződő nyilvánosan elérhető módon közzéteszi.
23. Az alábbi táblázatnak megfelelően az „ALAP” csomag a 21. a)–c) pontjaiban, az „EMELT” csomag a 21. a)–e) pontjaiban meghatározott biztosítási eseményekre terjed ki.

Biztosítási események	Szolgáltatási csomagok	
	ALAP	EMELT
Bármely okú halál	+	+
Baleseti eredetű 50%-ot elérő maradandó egészségkárosodás	+	+
Bármely okú, 79%-ot meghaladó mértékű (TB I., II. fokozatú) egészségkárosodás	+	+
Bármely okból bekövetkező, 60 napot meghaladó, folyamatos keresőképtelenség		+
60 napot meghaladó folyamatos munkanélküliség		+

24. A jelen feltételek szerint:

- Balesetnek** minősül a Biztosított akaratán kívül, hirtelen fellépő olyan külső behatás, melynek következtében a Biztosított meghal vagy egészségkárosodást szenved.
- Betegség** a Biztosított egészségében bekövetkező olyan – az orvostudomány álláspontja szerint – rendellenes testi, szervi vagy szellemi állapot, amely nem minősül baleseti jellegűnek és objektív tüneteket mutat.
- Keresőképtelen** az, aki saját betegsége vagy balesete miatt kereső tevékenységét (munkáját) – orvosilag indokoltan – nem képes ellátni, továbbá az, aki fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátásban betegségének megállapítása vagy gyógykezelése érdekében részesül. A keresőképtelenséget a hatályos rendelkezések szerint a kezelőorvos igazolja.
- Baleseti eredetű maradandó egészségkárosodás** (rokkantság) a Biztosított közvetlenül baleseti eredetű anatómiai elváltozással járó funkciókárosodása, végleges egészségkárosodása, testi vagy szellemi teljesítőképségének tartós csökkenése.
- Munkanélküli** (álláskereső) az, aki az alábbi (1)–(8) feltételek mindegyikének eleget tesz:
 - a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkezik,
 - oktatási intézmény nappali tagozatán nem folytat tanulmányokat,
 - öregségi nyugdíjra nem jogosult,
 - az alkalmi foglalkoztatásnak minősülő jogviszony kivételével munkaviszonyban nem áll és egyéb kereső tevékenységet sem folytat,
 - az (1)–(4). alpontokban meghatározott körülményeiben bekövetkezett változást annak bekövetkeztétől számított 8 napon belül bejelenti a munkaügyi központ kirendeltségének,
 - elhelyezkedése érdekében a munkaügyi központ kirendeltségével álláskereső megállapodást köt,
 - az 1991. évi IV. tv. 25§ (2)–(3) bekezdése szerinti, megfelelő munkahelyre szóló állásajánlatot elfogadja,
 - akit a munkaügyi központ kirendeltsége álláskeresőként nyilvántart.

25. A jelen feltételek szerinti úgynevezett **egyösszegű kölcsönvisszafizetés** esetén a Biztosító a Banknak a biztosítási esemény bekövetkezése időpontjában aktuális – forintban és/vagy devizában nyilvántartott – tőketartozás forintra átszámított összegét fizeti ki a következő feltételekkel:

- a fennálló tőketartozás úgy kerül megállapításra, mintha a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezéséig esedékes minden törlesztőrészletet hiánytalanul megfizetett volna, azaz az esedékes, de elmaradt törlesztésekből származó többlettartozást a Biztosító nem vállalja át;
- a forintra történő átszámítás a kölcsön Biztosító általi visszafizetéskor a Bank által alkalmazott, a visszafizetés napján érvényes, banki deviza eladási árfolyamon történik;
- a Biztosító a tőketartozás fentiek szerint forintra átszámított összegén felül a biztosítási esemény bekövetkezése és a szolgáltatás teljesítése közti időszakra – de **legfeljebb 2 hónapra** – eső, a személyi kölcsönszerződés szerint esedékes késedelmi és ügyleti kamatot és kezelési költséget is megfizeti a Banknak.

Amennyiben a Biztosító által a biztosítási eseményt követően a Bank részére megfizetésre kerülő biztosítási összeg kisebb, mint a személyi kölcsönszerződésből származó teljes tartozás összege, a tartozás a Biztosító által megfizetett összeggel csökken, de nem szűnik meg.

26. A jelen feltételek szerinti úgynevezett **havi törlesztőrészlet fizetés** esetén a Biztosító a Banknak a biztosítási szolgáltatás teljesítésének időpontjában aktuális, a Biztosított bankkölcsönéhez kapcsolódó forintban fizetendő havi törlesztőrészletet fizeti ki, beleértve a „Raiffeisen Személyi Kölcsön Hitelfedezeti Védelem” csoportos biztosítási szerződéshez való csatlakozásért a banknak fizetett – a bankkölcsönszerződésben meghatározott – összeget is. A havi törlesztőrészletről a Bank tájékoztatja a Biztosítót a havonta megküldésre kerülő adatszolgáltatásokban, továbbá a konkrét kárügyek esetén az adott ügylettel kapcsolatban.

ÉLETBIZTOSÍTÁS

A Biztosított bármely okú halála

27. Jelen feltételek tekintetében biztosítási esemény a Biztosítottnak a rá vonatkozó kockázatviselési időn belüli **elhalálása**. A biztosítási esemény bekövetkezésének **időpontja** a haláleset időpontja.

28. A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító **egyösszegű kölcsönvisszafizetést** teljesít (25. pont).

29. A Biztosító **kockázatviselési köréből kizárja** azokat az eseményeket, amelyek közvetlenül vagy közvetve összefüggésben állnak

- háborús, polgárháborús eseményekkel, terrorcselekményekkel, felkeléssel, lázadással, zavargással, tüntetéssel;
- radioaktív magenergia vagy ionizáló sugárzás hatásával (kivéve a terápiás célú orvosi kezelést);
- HIV fertőzéssel;
- különösen kockázatos hobbi, sporttevékenység, extrém sport (így barlangászat, búvárkodás, szikla-, fal- és hegymászás, bungee jumping, auto rally, motocross, rafting), valamint egyéb, rendkívüli felkészültséget és tudást feltételező sportágak űzése közben bekövetkezett eseményekkel
- repüléshez kapcsolódó eseményekkel (többek között ejtőernyős ugrással, sárkányrepüléssel), kivéve az utasként, pilótaként, személyzetként való részvételt a szervezett polgári légi utasforgalomban.

BALESETBIZTOSÍTÁS

A Biztosított baleseti eredetű, legalább 50%-os mértéket elérő maradandó egészségkárosodása („baleseti rokkantság”)

30. Jelen feltételek tekintetében biztosítási esemény az a **baleset**, amely a Biztosítottra vonatkozó kockázatviselés ideje alatt következett be, és a baleset napjától számított 2 éven belül a Biztosított legalább **50%-ot elérő maradandó egészségkárosodását** (24. d) pont) okozza.

A biztosítási esemény bekövetkezésének időpontja a maradandó egészségkárosodás mértékének Biztosító általi megállapításának időpontja.

31. A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító **egyösszegű kölcsönvisszafizetést** teljesít (25. pont).

32. A bekövetkezett maradandó egészségkárosodás százalékos mértéke az összes körülményt figyelembe vevő orvosi vizsgálat során, az alábbi táblázat iránymutató mértékei alapján kerül megállapításra:

Mindkét szem látóképességének teljes elvesztése	100%
Egyik szem látóképességének teljes elvesztése	50%
Mindkét fül hallóképességének teljes elvesztése	60%
Egyik fül hallóképességének teljes elvesztése	30%
Szaglóérzék teljes elvesztése	10%
Ízlelőképesség teljes elvesztése	5%
Egy kar vállzülettől való teljes elvesztése vagy teljes működképtelensége	70%
Egy kar könyökízület fölöttig való teljes elvesztése vagy teljes működképtelensége	65%
Egy kar könyökízület alattig való teljes elvesztése vagy teljes működképtelensége	60%
Egyik kéz teljes elvesztése	55%
Hüvelykujj elvesztése	20%
Mutatóujjak elvesztése	10%
Más ujj elvesztése, egyenként	5%
Egy láb combközép fölöttig való teljes elvesztése vagy teljes működképtelensége	70%
Egy láb combközépig való teljes elvesztése vagy teljes működképtelensége	60%
Egyik láb térdig elvesztése	50%
Egyik lábszár térd alattig történő elvesztése	45%
Lábfej elvesztése	40%
Nagyujj elvesztése	5%
Másik lábujj elvesztése, egyenként	2%

33. Testrészek vagy érzékszervek részleges elvesztése vagy funkciócsökkenése esetén a biztosító a táblázat megfelelően csökkentett értékeit veszi figyelembe.

A táblázatban nem szereplő esetekben – a jelen biztosítás vonatkozásában – a biztosító orvos szakértője állapítja meg, hogy a Biztosított normál testi vagy szellemi teljesítőképessége milyen mértékben károsodott. A biztosító orvos szakértőjének megállapítása független minden más orvosi vagy társadalombiztosítási szerv vagy testület, valamint más orvos szakértők megállapításától.

34. Ha a biztosítás tartamán belül bekövetkezett, ugyanazon baleset több, különböző funkciócsökkenést eredményezett, a megállapított maradandó egészségkárosodások százalékos mértékei összeadódnak.

35. Amennyiben a baleset során olyan funkciók, testrészek károsodnak, melyek működképessége már a baleset előtt csökkent volt, akkor a szolgáltatás meghatározásánál az előzetes rokkantság mértéke levonásra kerül.

36. A Biztosító a maradandó egészségkárosodás mértékét a biztosítási esemény bekövetkezésének eldöntéséhez szükséges információk rendelkezésre állását követően, de legkorábban a balesetet követő 15. napon, legkésőbb, illetve véglegesen a balesetet követő 2 év elteltével állapítja meg. Amennyiben a Biztosított a balesetből eredően azelőtt elhalálozik, hogy a Biztosító a maradandó egészségkárosodás mértékét (véglegesen) megállapíthatta volna, úgy a biztosítási szolgáltatás a haláleset alapján – a biztosítási feltételek szerint – igényelhető.

37. A Biztosító a **baleset** biztosítási eseményre vonatkozóan a kockázatviselési köréből a 29. pontban írottakon túlmenően **kizárja**:

- a Biztosított elme- vagy tudatzavarával, illetve öngyilkossággal vagy annak kísérletével okozati összefüggésben bekövetkező baleseteket;

- b) a biztosított személy bármely okból maradandóan károsodott vagy nem ép testrészeit ért korábbi baleseti eredetű sérüléseit;
- c) a napszúrás, hőséguta, napsugár általi égés, illetve fagyás okozta károsodásokat;
- d) a balesettel összefüggésbe nem hozható fertőzéseket, az Európában nem honos fertőzésekből, a rovarok csípéseitől származó betegségeket;
- e) a szilárd, folyékony, légnemű anyagok szándékos bevétele miatti mérgezéseket, sérüléseket, ideértve a drogok, kábítószerek által okozottakat is;
- f) a versenyszerű sportolás, edzés közben bekövetkezett baleseteket;
- g) a biztosított fegyveres szolgálatának teljesítése közben bekövetkező baleseteket, ha a baleset a biztosított fegyverhasználatának során, azzal összefüggésben következett be.

BALESET- ÉS BETEGSÉGBIZOSÍTÁS

A Biztosított balesetből vagy betegségből eredő 79%-ot meghaladó (TB I., II. fokozatú) egészségkárosodása

38. Jelen feltételek tekintetében biztosítási esemény a Biztosítottnak – az illetékes magyar **társadalombiztosítási szerv jogerős határozatával megállapított** – balesetből vagy betegségből eredő **79%-ot meghaladó mértékű munkaképesség csökkenése, amelyet a Biztosító orvos szakértője is biztosítási eseményként elfogadott.**
Az egészségkárosodás mértékének elfogadását a Biztosító orvos szakértője esetlegesen további orvosi vizsgálatok eredményétől is függővé teheti.
A biztosítási esemény bekövetkezésének időpontja az egészségkárosodásnak a magyar társadalombiztosítási szerv határozatában szereplő napja.
39. A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító **egyösszegű kölcsönvisszafizetést** teljesít (25. pont).
40. A Biztosító a **79%-ot meghaladó mértékű (TB I., II. fokozatú) egészségkárosodási** eseményekre vonatkozóan a kockázatviselési köréből a 29. és 37. pontokban írottakon túlmenően kizárja azokat az eseményeket, amelyek veleszületett betegséggel, rendellenességgel kapcsolatosak.

A BIZTOSÍTOTT BALESETBŐL VAGY BETEGSÉGBŐL EREDŐ, 60 NAPOT MEGHALADÓ KERESŐKÉPTELENSÉGE

41. Jelen feltételek tekintetében biztosítási esemény a kockázatviselés tartama alatt bekövetkezett, a kockázatviselés kezdetéhez képest előzmény nélküli, váratlan betegség vagy baleset, melynek következtében a **keresőképтелenség elbírálására jogosult orvos által igazoltan, a Biztosított saját jogán 60 napot meghaladó időtartamra folyamatosan keresőképтелenné válik, amit a biztosító orvos szakértője is elismer.**
A keresőképтелenség elfogadását a Biztosító orvos szakértője esetlegesen további orvosi vizsgálatok eredményétől is függővé teheti.
A biztosítási esemény bekövetkeztének **időpontja** a folyamatos keresőképтелenség 61. napja.
42. A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító **havi törlesztőrészlet fizetést** (26. pont) teljesít a Biztosított helyett a Kedvezményezett (Szerződő) részére a **folyamatos**

keresőképтелenség tartama alatt legfeljebb 6 hónapon keresztül, de először a **keresőképтелenség 61. napjától** esedékes első havi törlesztőrészlet vonatkozásában.

43. A keresőképтелenségi szolgáltatás a kockázatviselési tartam alatt **többször is igénybe vehető**, amennyiben egy legalább 90 napos folyamatos keresőképтел állapotot követően újabb – a 41. pontban írottaknak megfelelő – folyamatos keresőképтелenség kezdődik.
44. A Biztosító a **keresőképтелenség** biztosítási eseményre vonatkozóan a **kockázatviselési köréből** a 29., 37. és 40. pontokban írottakon túlmenően **kizárja**:
- a) az olyan keresőképтелenséget, amely nem a Biztosított egészségi állapota miatt következett be;
 - b) az olyan keresőképтелenséget, amely alatt a Biztosított jövedelemszerző tevékenységet folytat;
 - c) az olyan keresőképтелenséget, amely közvetlenül vagy közvetve összefüggésben áll aszténiával, depresszióval és más mentális rendellenességekkel; pszichiátriai vagy pszichológiai kezeléssel; detoxikáló kezeléssel, alvásterápiával; geriatríai vagy gerontológiai kezeléssel; rehabilitációval, utógondozással; gyógytornával, logopédiai kezeléssel; gyógytornával, fizio- és fizioterápiával, masszázssal, fürdőkúrával, fogyókúrával; vagy orvosilag nem indokolt, a biztosított által kezdeményezett beavatkozásokkal (például kozmetikai, plasztikai beavatkozások), továbbá olyan szubjektív panaszokra épülő betegségekkel, amelyek objektív orvosi módszerekkel nem igazolhatók (például migrén vagy a gerinc egyes degeneratív betegségei /polidiszkopátia/ és azok közvetett vagy közvetlen következményei);
 - d) az anyasággal összefüggő keresőképтелenséget (kivéve a balesetből eredő keresőképтелenséget), mint: terhesség és szülés miatti keresőképтелenség; gyermekápolási táppénz; GYES-en, GYED-en lévő biztosított keresőképтелensége; művi terhesség-megszakítás miatti keresőképтелenség, kivéve, a nem szociális, hanem orvos által elrendelt, egészségügyi okú terhesség-megszakítást; spontán vetélés eseteivel kapcsolatos keresőképтелenség; mesterséges megtermékenyítés, valamint a sterilitás kezelésével kapcsolatos keresőképтелenség.

MUNKANÉLKÜLISÉG BIZOSÍTÁS – 60 NAPOT MEGHALADÓ FOLYAMATOS MUNKANÉLKÜLISÉG

45. Jelen feltételek tekintetében biztosítási esemény a Biztosított önhibáján kívüli, a **munkáltató által kezdeményezett felmondásból eredő, 60 napot meghaladó folyamatos munkanélkülisége, és ezzel összefüggésben álláskeresési támogatásra való jogosultság szerzése.**
A biztosítási esemény bekövetkezésének időpontja a munkanélküliség (az álláskeresési támogatásra való jogosultság) fennállásának 61. napja.
46. A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító **havi törlesztőrészlet fizetést** (26. pont) teljesít a Biztosított helyett a Kedvezményezett (Bank) részére a **folyamatos munkanélküliség tartama alatt legfeljebb 6 hónapon keresztül**, de először a **munkanélküliség** (az álláskeresési támogatásra való jogosultság) **61. napjától** esedékes törlesztőrészlet vonatkozásában.
47. A munkanélküliség szolgáltatás a kockázatviselési tartam alatt **többször is – de egy biztosítási időszakon belül legfeljebb**

egyszer – igénybe vehető, amennyiben egy legalább 180 napos folyamatos munkaviszonyt követően újabb – a 45. pontban írottaknak megfelelő – folyamatos munkanélküliség kezdődik.

48. A Biztosító a **munkanélküliség** biztosítási eseményekre vonatkozóan a kockázatviselési köréből a 29. pontban írottakon túlmenően **kizárja**:

- a munkaviszonynak a Biztosított által kezdeményezett, közös megegyezéssel történő megszüntetéséből,
- a Biztosított által kezdeményezett rendes felmondásból,
- a munkaadó által – a Biztosított munkavállalónak felróható ok miatt – kezdeményezett rendkívüli felmondásból,
- a próbaidő alatti azonnali hatályú munkaviszony megszüntetéséből vagy a próbaidő nem meghosszabbításából,
- és a határozott tartamú munkaviszony felmondásából és lejáratából eredő eseményeket.

BIZTOSÍTÁSI ÖSSZEG

49. A **biztosítási összeg** a biztosítási szolgáltatás pénzben kifejezett értéke, mely a biztosítási eseményektől függően a 28., 31., 39., 42. és 46. pontokban került meghatározásra.

50. Amennyiben valamely kölcsönszerződés vonatkozásában több biztosítási esemény kapcsán esedékes szolgáltatás, akkor a Biztosító csak **egyetlen**, a Biztosított számára – a szolgáltatás szempontjából legkedvezőbb – **biztosítási esemény kapcsán teljesít**.

III. A BIZTOSÍTÁS DÍJA

51. A biztosító a biztosítási szerződésben szereplő kötelezettségek teljesítését biztosítási díj ellenében vállalja.

52. Az egyes Biztosítottakra vonatkozó biztosítási díj a forintban folyósított kölcsönösszeg százalékában kerül megállapításra. A 14. pontban megjelölt Személyi kölcsön szerződés módosítás esetén, a biztosítási díj vetítési alapja, a módosított kölcsönösszeg.

IV. A BIZTOSÍTÓ MENTESÜLÉSE

53. A közlésre, illetőleg a változás bejelentésére irányuló kötelezettség megsértése esetében a Biztosító kötelezettsége nem áll be, kivéve, ha bizonyítják, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülmény nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkeztében, illetőleg – életbiztosítási és betegségbiztosítási szolgáltatás esetében – ha a Biztosítottra vonatkozó kockázatviselés kezdetétől 5 év már eltelt.

Ha a szerződés több vagyontárgyra vagy személyre vonatkozik, és a közlési vagy változásbejelentési kötelezettség megsértése ezek közül csak egyesekkel összefüggésben merül fel, a biztosító a közlésre vagy a változás bejelentésére irányuló kötelezettség megsértésére a többi vagyontárgy vagy személy esetén nem hivatkozhat.

A közlésre és változás bejelentésére irányuló kötelezettség egyaránt terheli a szerződő felet és a biztosítottat; egyikük sem hivatkozhat olyan körülményre, amelyet bármelyikük elmulasztott a biztosítóval közölni, noha arról tudnia kellett, és a közlésre vagy bejelentésre köteles lett volna.

54. Valamely Biztosított vonatkozásában a Biztosító mentesül a haláleseti szolgáltatás teljesítése alól, ha bizonyítást nyer, hogy a Biztosított halála

- a) a Kedvezményezett szándékos magatartása folytán, vagy
- b) a Biztosítottnak a szerződésbe való belépésétől számított két éven belüli öngyilkossága miatt következett be.

A két éven belüli öngyilkosság akkor is mentesülést eredményez, ha azt a Biztosított beszámítási képességének hiányában követte el.

55. A Biztosító mentesül a baleseti, illetve betegségi szolgáltatás teljesítése alól, ha bizonyítást nyer, hogy a balesetet, illetve a betegséget a Biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása idézte elő.

56. Súlyosan gondatlan magatartás által okozottnak minősül különösen az a baleset, amely a Biztosított

- a) szándékosan elkövetett súlyos bűncselekménye folytán, vagy azzal összefüggésben, vagy
- b) súlyosan ittas (2,5 ezrelékes véralkohol szintet elérő) állapotával, vagy
- c) bódító, kábító vagy más hasonló hatást kiváltó szerek fogyasztása miatti állapotával közvetlen okozati összefüggésben, illetve toxikus anyagok szedése miatti függősége folytán

következett be.

57. A Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, amennyiben a szolgáltatásra jogosult vagy a Bank a biztosítási eseményt a megadott határidőn belül (60. pont) nem jelenti be, és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak.

V. ÉRTÉKKÖVETÉS, MARADÉKJOGOK

58. A „Raiffeisen Személyi Kölcsön Hitelfedezeti Védelem” szerződésben **értékkövetés** nem történik.

59. A „Raiffeisen Személyi Kölcsön Hitelfedezeti Védelem” szerződésben nincsenek a díjfizetés elmaradása, illetőleg a szerződésnek a biztosítási összeg kifizetése nélküli megszűnése esetében fennmaradó **maradékjogok** (visszavásárlás, díjmentesítés), biztosítási **kötvénykölcsön** nem igényelhető, és **többlethozam**-megosztásra nem kerül sor.

VI. A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI

60. A szolgáltatást a kedvezményezett Banknak teljesíti a Biztosító.

61. A biztosítási eseményt annak a bekövetkeztétől számított 15 napon belül a Biztosítottnak vagy a szolgáltatásra jogosultnak, írásban be kell jelentenie a Biztosítóknak, a szükséges felvilágosításokat meg kell adnia, és lehetővé kell tennie a bejelentés és a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését.

62. A Biztosító a szolgáltatásokat az igény elbírálásához szükséges összes irat beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti. A szolgáltatási igény, vagy az annak teljesítéséhez szükséges iratok késedelmes benyújtása miatt elhúzódó kifizetéseket a Biztosító kamatmentesen teljesíti.

63. A biztosítási esemény bekövetkezésének napjától számított 2 év elteltével a biztosításból eredő igények elévülnek.

VII. A TELJESÍTÉSHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK

64. A biztosítási szolgáltatások igénybevételéhez a Biztosítottnak, illetve a szolgáltatásra jogosultnak többek között az alábbi iratokat kell bemutatnia, illetve átadnia:
- a szolgáltatási igénybejelentőt;
 - elhalálozás esetén: a halotti anyakönyvi kivonatot, a halál okát, esetleges baleseti eredetét igazoló orvosi vagy hatósági bizonyítványt;
 - baleseti sérülés esetén: a baleseti sérülést és annak következményeit dokumentáló hatósági és orvosi igazolásokat;
 - az „Orvosi igazolás a keresőképtelen állományba vételről” című nyomtatványt, a keresőképtelenségi igazolás másolatát (a diagnózis pontos megjelölésével);
 - munkaképesség csökkenés esetén: az Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézet szakvéleményét a munkaképesség csökkenéséről és az ezt megállapító jogerős társadalombiztosítási határozatot;
 - munkanélküliségre vonatkozó szolgáltatási igény esetén be kell nyújtani az álláskeresési járadék folyósítása alatti időszakokra a területileg illetékes munkaügyi központ határozatát az álláskeresési járadék, illetve az álláskeresési segély megállapításáról, valamint havonta be kell mutatni a járadék vagy segély folyósítását igazoló dokumentumot;
 - a Biztosító által meghatározott egyéb, a kockázat eredeti vállalhatóságával, a káresemény igazolásával, a kárkifizéssel összefüggő okiratokat (így többek között: a Nyilatkozatot, távértékesítés esetében a Bank által a biztosítás beállításáról küldött Visszaigazoló levelet, a születési dátum igazolását, orvosi igazolásokat, táppénzes lapot, kórházi zárójelentést, a munkanélküliség fennállását igazoló dokumentumokat);
 - egyéb dokumentumokat, amelyek a jogosultság (kedvezményezettség), továbbá a biztosítási esemény és a szolgáltatás mértékének megállapításához szükségesek.
65. A biztosító a biztosítási esemény bekövetkezése esetén azon okiratok bemutatását kérheti, amelyek alkalmasak a biztosítási esemény bizonyítására. A biztosító a szolgáltatása teljesítésének esedékességét csak olyan okirat bemutatásától teheti függővé, amely a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolásához, illetve a teljesítendő szolgáltatás mértékének meghatározásához szükséges. A biztosítási esemény bekövetkezését a biztosító részére bizonyítani szükséges. A biztosítási esemény bekövetkezése esetén annak bizonyítására alkalmasak azon okiratok, hatósági, bírósági határozatok, jegyzőkönyvek, tárgyi bizonyítékok, amelyek a biztosítási esemény jogalapját, valamint annak összességét bizonyítják. A felsoroltakon kívül a szerződőnek, biztosítottnak, joga van a biztosítási esemény igazolására – a bizonyítás általános szabályai szerint – annak érdekében, hogy követelését érvényesíthesse.
66. A Biztosítónak jogában áll a bejelentések és felvilágosítások tartalmának ellenőrzése, beleértve a biztosított személyes vizsgálatának esetleges elrendelését is.
- a) A Biztosított a Nyilatkozat aláírásakor vagy távértékesítés esetében szóbeli megtételekor felhatalmazza a kockázat elvállalásával és a biztosítási esemény bekövetkezésével összefüggő, a biztosított egészségi állapotára és egészségbiztosítási ellátásaira vonatkozó adatait jogszabályi felhatalmazás alapján nyilvántartó személyeket és szervezeteket (többek között háziorvos, társadalombiztosítási szerv), hogy ezen adatokat a Biztosítónak, a Biztosító kérésére, átadják.

b) A Biztosított a Nyilatkozat aláírásakor vagy távértékesítés esetében szóbeli megtételekor felhatalmazza korábbi és aktuális munkáltatóit, továbbá a munkaügyi központot, illetve annak illetékes kirendeltségét, hogy – a kockázat elvállalásával és a biztosítási esemény bekövetkezésével összefüggésben – a biztosított munkaviszonyára, illetve annak megszűnésére vonatkozóan a Biztosító számára, a Biztosító kérésére felvilágosítást adjanak.

67. A biztosítási esemény igazolásával kapcsolatos költségeket annak kell viselnie, aki az igényt érvényesíteni kívánja.

VIII. VEGYES RENDELKEZÉSEK

VIII.1 AZ ADATOK NYILVÁNTARTÁSA

68. A jelen szerződéssel kapcsolatos adatokat a Biztosító az ügyfél hozzájárulása és a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban: Bit.) 154.§-a és 155.§-a alapján kezeli. A biztosító jogosult a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával és szolgáltatásával összefüggően tudomására jutott személyes, egészségi és üzleti adatok – törvényi előírásoknak megfelelő – teljes körű kezelésére. A biztosító köteles a tudomására jutott adatokat biztosítási titokként kezelni, és e titkot időbeli korlátozás nélkül megtartani. A Biztosító részéről adatfeldolgozóként az UNIQA Software Service GmbH (A-1029 Wien, Untere Donau Strasse 21.), a DRESCHER Magyarországi Direct Mailing Kft., az általa felkért orvosszakértő, továbbá a számára a biztosítási szerződéssel kapcsolatban mindenkor kiszervezett tevékenységet végző személyek, megbízottak járhatnak el. Az adatokat e személyek ismerhetik meg a vonatkozó jogszabályi feltételek szerint. Az ügyfél adatai kezeléséről az adatkezelőnél tájékoztatást kérhet, kérheti adatai helyesbítését, a kötelező adatkezelés kivételével adatai törlését, zárolását, törvényben meghatározott esetekben tiltakozhat adatai kezelése ellen, továbbá jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.
69. Biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő, a biztosítási szaktanácsadó rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő, a biztosítási szaktanácsadó egyes ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.
70. A biztosító az általa kezelt adatokat – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, vagy amelynek kezeléséhez az érintett hozzájárulása nem áll rendelkezésre, illetve amelynek kezeléséhez nincs törvényi jogalap.
71. A biztosítási titok tekintetében a Biztosító a Bit. szerint jár el. Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha – a Biztosító, biztosításközvetítő, illetve a biztosítási szaktanácsadó ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszol-

gáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad,

– a Bit. alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn.

72. Az ügyfelek adatait a Biztosító a biztosítási titok megsértése nélkül – a törvényben meghatározott esetekben – az alábbi szervekhez továbbíthatja: a feladatkörében eljáró Felügyelőhöz, nyomozóhatósághoz és ügyészséghez, bírósághoz, a nyomozóhatóság, az ügyészség és bíróság által kirendelt szakértőhöz, bírósági végrehajtóhoz, hagyatéki ügyben eljáró közjegyzőhöz, a hagyatéki ügyben eljáró közjegyző által kirendelt szakértőhöz, adóhatósághoz, nemzetbiztonsági szolgálathoz, Gazdasági Versenyhivatalhoz, gyámhatósághoz, egészségügyi hatósághoz, titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információ gyűjtésére felhatalmazott szervhez, viszontbiztosítóhoz, együttbiztosításban részt vállaló biztosítóhoz, állomány-átruházáskor az átvevő biztosítóhoz, fióktelep esetében a harmadik országbeli biztosítóhoz, biztosításközvetítőhöz, szaktanácsadóhoz, a biztosító által kiszervezett tevékenységet végző partnerhez, alapvető jogok biztosához, Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, a pénzmossás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott feladatkörével összefüggésben eljáró magyar bűnüldöző szervhez vagy nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szervhez. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége alól kivételt képez az Európai Unió által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettség is.

Nem jelenti a biztosítási titok és az üzleti titok sérelmét a felügyeleti ellenőrzési eljárás során az összevont alapú felügyelet esetében a csoportvizsgálati jelentésnek a pénzügyi csoport irányító tagja részére történő átadása.

73. A Nyilatkozat aláírásakor vagy távértékesítés esetében szóbeli megtételekor a Bank és Biztosított hozzájárulnak, hogy adataikat a Biztosító harmadik országbeli (viszont)biztosítóhoz, vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó szervezethez (harmadik országbeli adatkezelőhöz) továbbítsa, valamint, hogy a jelen szerződéshez kapcsolódóan egészségügyi kezelése szempontjából szóba jövő intézményeknek továbbítsa.

74. A kapcsolattartás és az ügyfél-tájékoztatás nyelve: A Biztosító és a Biztosított kapcsolattartása valamint a Biztosítottak tájékoztatása magyar nyelven történik.

VIII.2 A PANASZOK BEJELENTÉSE

75. Panasz ügyintézés és jogvita esetén alkalmazandó eljárás:

Az UNIQA Biztosító Zrt. tevékenységével összefüggő panasz szóban (személyesen, vagy telefonon) és írásban (e-mailben) terjeszthető elő az alábbiak szerint:

A szóbeli panasz – a biztosító székhelyén, valamint a cégnyilvántartásban szereplő fióktelepein működő ügyfélszolgálati irodákban – ügyfelfogadási időben személyesen (vagy meghatalmazott útján); vagy telefonon, az alábbi telefonszámon [+36 (1/20/30/70) 544 5555].

Írásbeli panasz eljuttatható:

- a biztosító központi ügyfélszolgálatára [1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.],
- a cégnyilvántartásban szereplő fióktelepein működő ügyfélszolgálati irodákhoz;
- a fenti levelezési címünkre postai úton, vagy telefaxon a +36 (1) 2386 060 fax számra, valamint elektronikus levélben panasziroda@uniqa.hu e-mail címre.

A panaszbeadványokon kérjük címeztként feltüntetni a Panaszmenedzsment Osztály megnevezését is! A panaszkezelési eljárás részletes szabályai [Panaszkezelési Szabályzat] az www.uniqa.hu honlapon, valamint a biztosító cégnyilvántartásban szereplő fióktelepein működő ügyfélszolgálati irodákban ismerhető meg.

Amennyiben a panaszban megfogalmazott igény a biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival (pl.: kártérítés összege, vagy annak elutasítása) és megszűnésével kapcsolatosan került elutasításra, úgy:

- Pénzügyi Békéltető Testület (továbbiakban: PBT) [H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172, telefon: +36 (1) 4899 100, e-mail: pbt@mnk.hu], vagy
- az ügy eldöntésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság

eljárása kezdeményezhető.

Amennyiben az elutasított panaszban a Magyar Nemzeti Bankról (a továbbiakban: MNB) szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértését sérelmezik, úgy az MNB [1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36 (1) 4899 100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnk.hu] fogyasztóvédelmi eljárása kezdeményezhető.

A PBT és az MNB eljárás megindításának egyaránt feltétele, hogy az ügyfél a – 2013. évi CXXXIX. törvényben leírtak szerint – biztosítónál közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését és az is, hogy a hatályos jogszabályok szerint fogyasztónak minősüljön.