

## „Raiffeisen – Kulcsemler Hitelfedezeti Védelem” csoportos biztosítás feltételei

1. számú melléklet

Hatályos: 2020. július 6-tól

A jelen feltételek az UNIQA Biztosító Zrt. (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74., továbbiakban: Biztosító) és a Raiffeisen Bank Zrt. (1133 Budapest, Váci út 116–118.; továbbiakban: Szerződő) között megkötött, és a Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft. (1133 Budapest, Váci út 116–118., továbbiakban: Közvetítő) közvetítésével létrejött „Raiffeisen – Kulcsemler Hitelfedezeti Védelem” csoportos biztosítási keretszerződésbe bevont biztosítottakra érvényesek.

Az itt nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv 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. (1133 Budapest, Váci út 116–118.), amely a biztosítási szerződést megkötö. A szerződésre vonatkozó jognyilatkozatok megtétele a Szerződő joga és kötelessége.  
A Biztosító a nyilatkozatait a Szerződőnek juttatja el közvetlenül a Közvetítőn keresztül, melyek tartalmáról és a szerződést érintő valamennyi változásról, illetve változtatási szándékról a Szerződő kötelessége a Biztosította(ka)t tájékoztatni.  
A Szerződő a szerződés keretén belül több, Biztosítottakból álló **csoportot** is meghatározhat. A csoportok elkülönítése **az egyes csoportokra vonatkozó eltérő biztosítási szolgáltatások**, illetve az eltérő kapcsolódó banki termékek alapján történik.
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. A Raiffeisen Bank Zrt. (1133 Budapest, Váci út 116–118.) és az RBSC Kft. (4400 Nyíregyháza, Sóstói út 31/B) a Közvetítő független közvetítőiként a biztosításközvetítés során, mint teljesítési segédek járnak el.
4. **Biztosítottak** lehetnek, akik a Szerződőnél a kis- és középvállalkozások számára folyósított bankhitelekhez kapcsolódó bankhitelszerződést (továbbiakban: **KKVH**) a hitelfelvevő részéről – mint a bankhitelszerződés aláírására jogosult természetes személyek –, aláírják, illetve akik a KKVH-t kötő jogi személytel tulajdonosi vagy munkavállalói jogviszonyban állnak, és akik az alábbi feltételek mindegyikének eleget tesznek:

- a) A hitelhez kapcsolódó **Biztosított nyilatkozaton** (a továbbiakban egységesen: **Nyilatkozat** – ld. még 10. pont) írásban hozzájárulnak ahhoz, hogy a Szerződő által a jelen feltételek mellett kötött csoportos biztosításban Biztosítottként szerepeljenek.
- b) A Nyilatkozat aláírásakor, 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 **nincsenek keresőképtelen állapotban (22. c) pont).**
- d) A Nyilatkozat aláírásakor **életkoruk:**
  - a **haláleseti, a baleseti rokkantsági és a kiemelt kockázatú betegségek** kockázatok vonatkozásában: 18 és 65 év közötti;
  - a **TB I., II. fokozatú munkaképesség-csökkenés** kockázata vonatkozásában: 18 és 60 éves kor közötti.

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

6. A **Kedvezményezett** jelen biztosítás esetében a Szerződő, aki a biztosítás szolgáltatásaira jogosult.

#### I.2. A BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

7. A biztosítási szerződés a Szerződő és a Biztosító írásbeli megállapodása alapján jön létre.
8. A Biztosított a biztosítási szerződés hatályának rá való kiterjesztését a Nyilatkozat és a Hiteligénylő lap kitöltésével és a Szerződő részére történő átadásával kezdeményezi, melyet Szerződő továbbit a Közvetítőn keresztül a Biztosítónak. A biztosítási szerződés kiterjesztésének előfeltétele az is, hogy a Biztosított a Szerződőnél KKVH-val rendelkezzen, melyhez a biztosítás a Szerződő mindenkor érvényes előírásai szerint kapcsolódik.
9. A kitöltött Nyilatkozat alapján, illetve, ha a bankhitelre vonatkozó szerződéskötést követően kerül sor a Nyilatkozat kitöltésére, a Biztosító **egészségi nyilatkozat** kitöltését is kérheti, és orvosi vizsgálatot is előírhat. A Biztosító a kitöltött egészségi nyilatkozat (orvosi vizsgálat) alapján, a Biztosítóhoz történt beérkezést követő 60 napon belül írásban tájékoztatja a Közvetítőn keresztül a Szerződőt, hogy az adott személy biztosításba történő belépését elfogadja-e.
10. A Nyilatkozat a Biztosított jognyilatkozata, amely tartalmazza a biztosítás hatályának rá való kiterjesztéséhez való hozzájárulását, az egészségi állapotával, a személyes adataival

kezelésével, és a titoktartás alóli felmentéssel kapcsolatosan szükséges nyilatkozatait, valamint a Kedvezményezett megjelöléséhez szükséges nyilatkozatát. A nyilatkozatok valósághű megtételével a Biztosított a közlési kötelezettségének is eleget tesz.

**A Biztosított a Nyilatkozaton jelöli meg azt is, hogy a biztosítás mely szolgáltatásai (továbbiakban: szolgáltatási csomag) terjedjenek ki rá.**

### I.3. A SZERZŐDÉS HATÁLYBA LÉPÉSE, A KOCKÁZATVISELÉS KEZDETE, MEGSZŪNÉSE

11. A biztosítás a „Raiffeisen – Kulcsemler Hitelfedezeti Védelem” csoportos biztosítási szerződésben meghatározott napon lép hatályba.

12. A Biztosító kockázatviselése az egyes Biztosítottak tekintetében hitelük folyósításának napjával kezdődik, feltéve, hogy a csoportos biztosítási szerződés hatályba lépett, hogy a Biztosító a Biztosítottat a Szerződéssel kötött megállapodás alapján befogadta, illetve hogy a Biztosító a Biztosítottat a Nyilatkozat (illetve egészségi nyilatkozat) hozzá történő beérkezésétől számított 15 napon belül nem utasította el, továbbá, hogy a Biztosítottra vonatkozó biztosítási díj a Biztosító részére – a hitel folyósításától számított legfeljebb 60 napon belül – megfizetésre került.

Amennyiben erre vonatkozó – a Szerződő és Biztosító közötti – külön írásos megállapodás alapján a Nyilatkozat kitöltésére a hitelszerződés megkötése után kerül sor (utólagos hozzákötés), úgy a Biztosító kockázatviselésének kezdete, a megkötést követő hónap 5. napja, figyelemmel az előző bekezdés rendelkezéseire is.

13. A kockázatviselés területi hatálya a Föld valamennyi országa, a nemzetközi vizek, valamint a nemzetközi légterek.

14. Ha a „Raiffeisen – Kulcsemler Hitelfedezeti Védelem” csoportos biztosítási szerződés a Szerződő és a Biztosító közötti keretszerződésnek megfelelően érvényesen felmondásra kerül, – külön megállapodás hiányában – a Biztosító kockázatviselése a felmondás naptári évének végével megszűnik, figyelemmel a 15. pontban írottakra is.

15. Az egyes Biztosítottak vonatkozásában a Biztosító kockázatviselése megszűnik:

– amikor a Biztosított Szerződéssel fennálló hitelszerződése megszűnik;

– a Biztosított halálának időpontjával;

– a haláleseti, a baleseti rokkantsági és a kiemelt kockázatú betegségek kockázatok tekintetében: annak a naptári évnek a végével, amelyben a Biztosított életkora eléri a 70. életévet;

– a munkaképesség csökkenés kockázat tekintetében: annak a naptári évnek a végével, amelyben a Biztosított betölti a mindenkori öregségi nyugdíjkorhatárt vagy – amennyiben ez korábban történik – amikor nyugdíjba vonul;

– ha biztosítási esemény miatt a Biztosító a Biztosított hitelszerződése tekintetében (haláleset, baleseti rokkantság, TB I., II. fokozatú munkaképesség-csökkenés vagy kiemelt kockázatú betegségek miatt) egyösszegű hitelvisszafizetést (23. pont) teljesít;

– a Biztosított hozzájárulásának visszavonása esetén.

### I.4. A SZERZŐDÉS TARTAMA

16. A „Raiffeisen - Kulcsemler Hitelfedezeti Védelem” csoportos biztosítási keretszerződés kezdete a keretszerződésben ekként megjelölt nap. A csoportos biztosítás a keretszerződésben 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 hitelszerződés tartamához igazodó határozott tartam, figyelemmel a 15. pontban írottakra is.

### I.5. KÖZLÉSI KÖTELEZETTSÉG

17. A Biztosítottat közlési kötelezettség terheli, melynek értelmében a szerződésbe történő belépésekor 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, és – szükség esetén – az egészségi nyilatkozat valósághű kitöltésével, valamint a Biztosító által feltett egyéb kérdésekre adott valósághű válaszával, és mindezeknek az aláírásával történő megerősítésével a közlési kötelezettségének eleget tesz.

18. A biztosított és a szerződő adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatait az Ajánlati dokumentáció, az adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezéseket pedig a biztosítási feltételek „Adatkezelés, adatvédelem” című pontja tartalmazza

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

19. Jelen feltételek szerint biztosítási eseménynek minősül – a későbbiekben részletezett feltételek szerint – a Biztosított

a) bármely okú halála (24. pont);

b) baleseti eredetű, legalább 50%-os mértéket elérő maradandó egészségkárosodása (28. pont),

c) bármely okú, 80%-ot elérő (TB I., II. fokozatú) munkaképesség-csökkenése,

d) kiemelt kockázatú betegségek.

20. Az egyes Biztosítottak által választható szolgáltatási csomagokat és az azokhoz tartozó biztosítási eseményeket a Szerződő nyilvánosan elérhető módon közzéteszi.

21. Speciálisan a „ALAP” csomag a fenti a), és c), az „EMELT” csomag a fenti a), b), c) és d) biztosítási eseményekre terjed ki.

22. A jelen feltételek szerint:

a) Balesetnek minősül a Biztosított akaratán kívül, hirtelen fellépő olyan külső behatás, melynek következtében a Biztosított meghal vagy egészségkárosodást szenved

b) Betegség a Biztosított egészségében bekövetkező olyan – az orvostudomány álláspontra szerint – rendellenes testi, szervi vagy szellemi állapot, amely nem minősül baleseti jellegűnek, és objektív tüneteket mutat.

- c) **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.
- d) Baleseti eredetű **maradandó egészségkárosodás** (rokkantság) a Biztosított közvetlenül baleseti eredetű anatómiai elváltozással járó funkciókárosodása, végleges egészségkárosodása, testi vagy szellemi teljesítőképességének tartós csökkenése.

23. A jelen feltételek szerinti úgynevezett **egyösszegű hitelviszafizetés** esetén a Biztosító a Szerződő KKV ügyfelének a biztosítási esemény bekövetkezése időpontjában aktuális – forintban és/vagy devizában nyilvántartott – hiteltartozás forintra átszámított összegét fizeti ki a következő feltételekkel: hitelügyletek esetén: a káresemény napján fennálló aktuális hitelösszeg (tőke, kamat és egyéb jogcímen (Szerződő érvényes üzletszabályzata alapján az adott ügylethez bizonyíthatóan kapcsolódó) fennálló tartozás), a vetítési alapon (a káresemény napján fennálló aktuális hitelösszeg, de maximum a biztosítási összeg), mint limiten belül; kölcsönügyletek esetén: a káresemény napján fennálló aktuális tartozás (tőke, kamat és egyéb jogcímen fennálló tartozás), a vetítési alapon, mint limiten belül.

a) a hiteltartozás úgy kerül megállapításra, mintha a Biztosított a biztosítási esemény bekövetkezéséig esedékes minden törlesztőrészt hiánytalanul megfizetett volna, azaz az esedékes, de elmaradt törlesztésekből származó többlettartozást a Biztosító nem vállalja át;

b) devizahitelek esetén a forintra történő átszámítás a kölcsön Biztosító általi visszafizetésekor a Szerződő által alkalmazott, káresemény napján érvényes banki deviza eladási árfolyamon történik.

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

## ÉLETBIZTOSÍTÁS

### A Biztosított bármely okú halála

24. Jelen feltételek tekintetében biztosítási esemény a Biztosítottnak a rá vonatkozó kockázatviselési időn belüli elhalálása.
25. A biztosítási esemény bekövetkezésének időpontja a halálest időpontja.
26. A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító **egyösszegű hitelviszafizetést** teljesít (23. pont).
27. A Biztosító kockázatviselési köréből kizárja azokat az eseményeket, amelyek közvetlenül vagy közvetve összefüggésben állnak
- a) háborús, polgárháborús eseményekkel, terrorcselekményekkel, felkeléssel, lázadással, zavargással, tüntetéssel;
- b) radioaktív magenergia vagy ionizáló sugárzás hatásával (kivéve a terápiás célú orvosi kezelést);
- c) HIV fertőzéssel;
- d) különösen kockázatos hobbi, sporttevékenység, extrém sport (így többek között barlangászat, búvárkodás, szikla-, fal- és hegymászás, bungee jumping, auto rally, moto-

cross, rafting), valamint egyéb, rendkívüli felkészültséget és tudást feltételező sportágak űzése közben bekövetkezett eseményekkel;

e) 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")

28. 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** (19. b) pont) okozza.

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

29. A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító **egyösszegű hitelviszafizetést** teljesít (23. pont).

30. 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 vállizülettől való teljes elvesztése<br>vagy teljes működésképtelensége         | 70%  |
| Egy kar könyökízület fölöttig való teljes elvesztése<br>vagy teljes működésképtelensége | 65%  |
| Egy kar könyökízület alattig való teljes elvesztése<br>vagy teljes működésképtelensége  | 60%  |
| Egyik kéz teljes elvesztése                                                             | 55%  |
| Hüvelykujj elvesztése                                                                   | 20%  |
| Mutatóujjak elvesztése                                                                  | 10%  |
| Többi ujj elvesztése, egyenként                                                         | 5%   |
| Egy láb combközép fölöttig való teljes elvesztése<br>vagy teljes működésképtelensége    | 70%  |
| Egy láb combközépig való teljes elvesztése<br>vagy teljes működésképtelensége           | 60%  |
| Egyik láb térdig elvesztése                                                             | 50%  |
| Egyik lábszár térd alattig történő elvesztése                                           | 45%  |
| Lábfaj elvesztése                                                                       | 40%  |
| Nagyujj elvesztése                                                                      | 5%   |
| Más lábujj elvesztése, egyenként                                                        | 2%   |

31. Testrészek vagy érzékszervek részleges elvesztése vagy funkciócsökkenése esetén a Biztosító a táblázat megfelelően csökkentett értékeit veszi figyelembe.

32. 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.

33. Ha a biztosítás tartamán belül több biztosítási esemény következett be, vagy ugyanazon baleset több, különböző funkciócsökkenést eredményezett, a megállapított marandó egészségkárosodások százalékos mértékei összeadódnak.
34. Amennyiben a baleset során olyan funkciók, testrészek károsodnak, melyek működőképessége már a baleset előtt csökkent volt, akkor a szolgáltatás meghatározásánál az előzetes rokkantság mértéke levonásra kerül.
35. A Biztosító a marandó 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 marandó egészségkárosodás mértékét (véglegesen) megállapíthatta volna, úgy a biztosítási szolgáltatás a halálestet alapján – a biztosítási feltételek szerint – igényelhető.
36. A Biztosító a baleset biztosítási eseményre vonatkozóan a kockázatviselési köréből a 27. pontban írottakon túlmenően kizárja:
- a) a Biztosított elme- vagy tudatzavarával, illetve öngyilkossággal vagy annak kísérletével okozati összefüggésben bekövetkező baleseteket;
  - b) a Biztosított személy bármely okból marandóan károsodott vagy nem ép testrészeit ért korábbi baleseti eredetű sérüléseit;
  - c) a napszúrás, hőguta, 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, kábítószeres által okozottakat is;
  - f) a versenyszerű sportolás, edzés közben bekövetkezett baleseteket;
  - g) a Biztosított fegyveres szolgálatának teljesítése közben bekövetkező baleseteket, továbbá azt, ha a baleset a Biztosított fegyverhasználatának során, azzal összefüggésben következett be.

## BALESET- ÉS BETEGSÉGBIZOSÍTÁS

### A Biztosított balesetből vagy betegségből eredő 80%-ot elérő (TB I., II. fokozatú) munkaképesség-csökkenése

37. Jelen feltételek tekintetében biztosítási esemény a Biztosítottnak – az illetékes magyar társadalombiztosítási szerv jogerős határozatával megállapított – balesetből vagy betegségből eredő legalább 80%-os mértékű (TB I-II. fokozatú) munkaképesség csökkenése, amelyet a Biztosító orvos szakértője is biztosítási eseményként elfogadott.

A munkaképesség csökkenés mértékének elfogadását a Biztosító orvos szakértője esetlegesen további orvosi vizsgálatok eredményétől is függővé teheti.

A biztosítási esemény bekövetkezésének időpontja a munkaképesség csökkenésnek a magyar társadalombiztosítási szerv határozatában szereplő napja.

38. A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító egyösszegű hitelvisszafizetést teljesít (23. pont).

39. A Biztosító a 80%-ot elérő (TB I., II. fokozatú) munkaképesség-csökkenés eseményekre vonatkozóan a kockázatviselési köréből a 27. és 36. pontokban írottakon túlmenően kizárja azokat az eseményeket, amelyek veleszületett betegséggel, rendellenességgel kapcsolatosak.

### A Biztosított kiemelt kockázatú betegsége

40. Jelen feltételek keretében biztosítási esemény a Biztosított egészségi állapotát súlyosan érintő, a rá vonatkozó kockázatviselés ideje alatt bekövetkezett alábbi események bármelyike:
- a) szívizomelhalás (szívinfarktus),
  - b) rosszindulatú daganatos betegség,
  - c) agyi érkatasztrófa,
  - d) krónikus veseelégtelenség,
  - e) koszorúér-áthidalási (by-pass) műtét,
  - f) szervátültetés.
41. Az előző pontban megjelölt biztosítási események és azok bekövetkezése időpontjának meghatározása jelen feltételek szerint a következő:

#### a) Szívinfarktus

A szívizomzat bizonyos részének elhalása, melynek oka az elhalt terület vérellátásának hirtelen kialakuló elégtelensége. Jelen feltételek szempontjából csak azok a kóros állapotok tekinthetők szívizomelhalásnak, ahol a sérült terület kiterjedése olyan mértékű, amely a szokásos EKG regisztrációs technikákkal is észlelhető kóros Q-hullám kialakulását okozza.

A biztosítási esemény időpontja: a kezelőorvos által megállapított és igazolt időpont.

#### b) Rosszindulatú daganatos betegség

A szövettani atípiát jelező sejtek (rosszindulatú sejtek) kontrollálatlan szaporodása, melynek során a rosszindulatú sejtek a szövethatárokat áttörve terjeszkednek (invázió), és fennáll a rosszindulatú sejtek távoli szervekben való megtelepedésének, szaporodásának és a szerv inváziójának lehetősége (metasztázis). Jelen feltételek szerint a rosszindulatú betegségek csoportjába a vérképző szövetek rosszindulatú daganatai (leukémiák), a retikuloendoteliális és nyirokrendszerből kiinduló daganatok (limfómák), a rosszindulatú plazmasejt-rendellenességek (plazmasejtes mieloma) is beletartoznak.

Jelen feltételek szempontjából nem minősülnek biztosítási eseménynek:

- a rákelőző (precarcinóma) állapotok,
- a környezetet el nem árasztó (in situ) daganatok,
- a bőrrákok, kivéve a festékes anyajegyek rosszindulatú daganatait (melanoma malignum),
- a HIV pozitív diagnózis mellett fellépő bármely daganat.

A biztosítási esemény időpontja: a betegség legkorábbi diagnosztizálásának a kezelőorvos által igazolt időpontja.

#### c) Agyi érkatasztrófa

Az a koponyán belüli érben kialakuló kóros állapot (érfalszakadás, teljes vagy részleges érelzáródás trombózis vagy embólia következtében), melynek folytán a központi idegrendszernek az ér által ellátott területei elhalása, infarktusa és marandó szervi, idegrendszeri károsodása (úgynevezett göctünet) alakul ki, azaz a károsodást jelző fizikális tünetek az érkatasztrófa fellépését követő 60 nap után is egyértelműen kimutathatók.



Az érkatasztrófa tényét, a maradandó neurológiai deficit tényét és a kettő közötti okozati összefüggés tényét a Biztosító orvosa vagy az általa kijelölt konziliárius állapítja meg.

A biztosítási esemény időpontja: a kezelőorvos által megállapított, és a Biztosító orvosa által igazolt időpont.

#### d) Krónikus veseelégtelenség

Mindkét vese működésének visszafordíthatatlan csökkenése, amennyiben ez a csökkenés olyan mértékű, hogy az állapot művese-kezelés vagy veseátültetés nélkül az élettel nem összeegyeztethető, és a Biztosított a dialízis kezdetétől számított legalább 60 napig dialízis-kezelésre szorul.

A biztosítási esemény időpontja: a rendszeres dialízis kezelés megkezdését követő 60. nap.

#### e) Koszorúér áthidalási (by-pass) műtét

Az a nyitott mellkasban végzett beavatkozás, melynek célja két vagy több koszorúér érfestéssel igazolt szűkületének vagy elzáródásának megszüntetése a beteg érszakasz eltávolítása és annak a szervezet más részéből származó érrel való pótlása vagy a beteg érszakasz ép artériával történő áthidalása által.

A biztosítási esemény időpontja: a műtét elvégzésének a kezelő orvos által igazolt időpontja.

#### f) Szervátültetés

Az a műtéti beavatkozás, melynek során a szervet kapó Biztosított testébe más szervezetéből (donor) szív, szívtüdő komplexum, tüdő, máj, vagy vese kerül átültetésre. A szövet- és sejttültetés nem fedi a szervátültetés fogalmát, emiatt – többek között – a csontvelő-, hasnyálmirigy-, bőr- és csontátültetés, transzfúzió nem minősül biztosítási eseménynek.

A bekövetkezés **időpontja**: a műtét elvégzésének a kezelő orvos által igazolt időpontja.

42. Ha a Biztosított a rá vonatkozó kockázatviselés kezdete előtt a 40. a)-d) pontokban meghatározott egészségkárosodások valamelyikében már szenvedett, illetve a 40. e)-f) pontokban meghatározott műtétek valamelyikén már átesett, úgy rá vonatkozóan a kockázatviselés ezen betegségekre, műtétekre, illetve ezek későbbi ismétlődéseire vagy következményeire nem terjed ki.

43. A Biztosító a kockázatviselési köréből a 27., 36. és 39. pontokon túlmenően kizárja azokat a 40. pont alatti eseményeket, amelyek bekövetkezésében a Biztosított öngyilkossági kísérlete szerepet játszott.

44. A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a Biztosító egyösszegű hitelvisszafizetést teljesít (23. pont).

### BIZTOSÍTÁSI ÖSSZEG

45. A biztosítási összeg a biztosítási szolgáltatás pénzben kifejezett értéke, mely a biztosítási eseményektől függően a 26., 29., 38. és 44. pontokban került meghatározásra.

46. Amennyiben valamely bankhitel vonatkozásában több biztosítási esemény kapcsán vagy több Biztosított kapcsán esedékes szolgáltatás, akkor a Biztosító csak egyetlen, a Biztosított(ak) számára – a szolgáltatás szempontjából – legkedvezőbb biztosítási esemény kapcsán teljesít.

### III. A BIZTOSÍTÁS DÍJA

47. A Biztosító a biztosítási szerződésben szereplő kötelezettségek teljesítését biztosítási díj ellenében vállalja.

48. Az egyes Biztosítottakra vonatkozó biztosítási díj a választott szolgáltatási csomagtól függően, a folyósított hitelösszeg forintban kifejezett összegének százalékában kerül megállapításra.

### IV. A BIZTOSÍTÓ MENTESÜLÉSE

49. 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 bekövetkezésében, 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.

50. 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.

51. 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.

52. 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.

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

## V. ÉRTÉKKÖVETÉS, MARADÉKJOGOK

54. A „Raiffeisen – KulcseMBER Hitelfedezeti Védelem” csoportos szerződésben értékkövetés nem történik.
55. A „Raiffeisen – KulcseMBER Hitelfedezeti Védelem” csoportos 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

56. A szolgáltatást a Kedvezményezettnek, a Szerződőnek teljesíti a Biztosító.
57. A biztosítási eseményt annak a bekövetkeztétől számított 8 napon belül a Biztosítottnak vagy másodsorban a jogosultnak, írásban be kell jelentenie a Biztosítónak, a szükséges felvilágosításokat meg kell adnia, és lehetővé kell tennie a bejelentés és a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését.
58. 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.
59. A biztosítási esemény bekövetkezésének napjától számított 2 év elteltével a biztosításból eredő igények elévülnek

## VII. A TELJESÍTÉSHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK

60. A biztosítási szolgáltatások igénybevételéhez a Biztosítottnak, a Szerződőnek, 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;
  - munkaképesség csökkenés esetén: az Országos Orvosszakértői Intézet szakvéleményét a munkaképesség csökkenéséről és az ezt megállapító jogerős társadalombiztosítási határozatot;
  - a Biztosító által meghatározott egyéb, a kockázat eredeti vállalhatóságával, a káresemény igazolásával, a kárkifizetéssel összefüggő okiratokat (így többek között: a Nyilatkozatot, a születési dátum igazolását, orvosi igazolásokat, táppénzes lapot, kórházi zárójelentést);
  - egyéb dokumentumokat, amelyek a jogosultság (kedvezményezettség), továbbá a biztosítási esemény és a szolgáltatás mértékének megállapításához szükségesek.
61. Szükség esetén a Biztosító egyéb igazolásokat is bekérhet, és jogában áll a bejelentések és felvilágosítások tartalmának ellenőrzésére.
62. A biztosítási esemény igazolásával kapcsolatos költségeket annak kell viselnie, aki az igényt érvényesíteni kívánja.

## VIII. VEGYES RENDELKEZÉSEK

### VIII.1. Adatkezelés, Adatvédelem

63. A Biztosító az átláthatóság elvének érvényesülése érdekében közérthető módon kívánja Ügyfeleit tájékoztatni a Biztosító adatkezeléséről és az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú, Általános Adatvédelmi Rendeletének („GDPR”) való megfeleléséről. A Biztosító ugyanakkor a jogi teljeskörűség érdekében honlapján, továbbá **Ügyfélszolgálatán is közzéteszi a részletes Adatkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat** (ezen dokumentumok a függő biztosításközvetítő ügynökök biztosításközvetítői irodájában is elérhetőek). A biztosításközvetítői irodák elérhetőségei a Biztosító honlapján megtalálhatóak.
- A Biztosító az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („**Info. Törvény**”), továbbá a GDPR alapján, figyelembe véve a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („**Bit.**”) rendelkezéseit, az alábbi tájékoztatást nyújtja a természetes személy érintettek (Szerződők, Biztosítottak, Kedvezményezettek, a Bit. szerinti egyéb Ügyfelek, a továbbiakban együttesen említve, mint: „**Érintett**”) részére.
64. **Adatkezelő, -képviselője és az Adatvédelmi tisztviselő neve, elérhetősége**  
**Adatkezelő: UNIQA Biztosító Zrt.**  
Az Adatkezelő képviselőjének, továbbá az adatvédelmi tisztviselőnek a neve és elérhetősége a Biztosító honlapján és az Ügyfélszolgálaton kifüggesztve található. Ezen információkról Ügyfeleink a függő biztosításközvetítő ügynök biztosításközvetítői irodájában is tájékozódhatnak.
65. **Adattovábbítás címzettjei**  
**Adatfeldolgozók:** A Biztosító részéről adatfeldolgozóként a Biztosító számára a biztosítási szerződéssel kapcsolatban mindenkor kiszervezett tevékenységet végző személyek, adatfeldolgozók járhatnak el, akik az adatokat megismerhetik. Ezen adatfeldolgozók címzettjei körök szerint az alábbiak:
- belföldi és az Európai Gazdasági Térségről szóló Egyezményben részes tagállamban lévő viszontbiztosítók,
  - elektronikus adatfeldolgozó szolgáltatók,
  - informatikai (rendszerkarbantartó, üzemeltető) szolgáltatók,
  - információbiztonsági és szoftverfejlesztési szolgáltatók,
  - kárrendező és kárszakértő szolgáltatók,
  - kárrendezés során eljáró magánnyomozók,
  - kockázat elbírálásban és kárrendezés során eljáró orvosszakértők,
  - kárrendezésben és díjbehajtásban résztvevő ügyvédek, ügyvédi irodák, követelés behajtók,
  - vagyonkezelők, nyomdai szolgáltatók,
  - a Bit. szerinti biztosításközvetítők.
- A Biztosítónál adatfeldolgozást végző személyek hatályos listája a Biztosító honlapján található.
- Amennyiben a termék jellegéből adódóan a szerződésben foglalt szolgáltatás teljesítése érdekében elengedhetetlen, a Biztosító a szerződés teljesítése céljából harmadik országba továbbítja az Érintett személyes adatait annak érdekében, hogy az Érintett külföldön részesülhessen egészségügyi ellátásban, vagy külföldön vehessen igénybe szolgáltatásokat. A Biztosító minden esetben az Érintett által igénybe vett szolgáltatás szerinti országban honos partnerének továbbítja az Érintett személyes adatait. Amennyiben a szerződés teljesítéséhez az elengedhetetlenül szükséges, a Biztosító 3. országba az alábbi címzettjei körök továbbíthat adatot:

- viszontbiztosítók,
- egészségügyi intézmények,
- egészségügyi szolgáltatást nyújtó szolgáltatók,
- nyomozóhatóság, ügyészség, bíróság.

## 66. Biztosítási titok megismerése

A Biztosító jogosult kezelni Ügyfeleinek biztosítási titoknak minősülő adatait. A biztosítási titok kezelésére vonatkozó rendelkezéseket a Bit. 135-146. §-ai tartalmazzák, amely szövege elérhető a Magyarország Kormánya által meghatározott, elektronikus közszolgáltatásként működő, bárki számára térítésmentesen hozzáférhető honlapon (jelenleg: <http://njt.hu/>).

## 67. Az Ön mint Érintett jogai

Fontos számunkra, hogy Ön tisztában legyen az adatvédelem által biztosított Érintetti jogaival. Ennek érdekében az alábbiakban a teljesség igénye nélkül felsoroljuk, hogy milyen adatvédelmi jogokkal élhet a ránk bízott adataival kapcsolatban.

### 1. Az Érintett hozzáférési joga

Elérhetőségeinken bármikor jogosult arra, hogy megfelelő tájékoztatást kapjon arról, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha igen, akkor Ön jogosult arra, hogy hozzáférjen az általunk tárolt személyes adataihoz, és azokról másolatot kérhet, illetve tájékoztatást kérhet arról, hogy miként kezeljük személyes adatait.

### 2. A helyesbítéshez való jog

Ön jogosult arra, hogy kérésére a Biztosító indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse, javítsa a pontatlan adatokat, illetve a hiányos adatok kiegészítését kérje.

### 3. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

Ön kérheti, hogy indokolatlan késedelem nélkül töröljük bizonyos általunk tárolt személyes adatait, amennyiben:

- A továbbiakban már nincs szükségünk az adott adatokra;
- Ön visszavonja a bizonyos adatok kezelésére adott hozzájárulását;
- Ön tiltakozik a személyes adatok kezelése ellen;
- Ha jogszabály alapján előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- Aggodalma merül fel az adatai általunk történő adatkezelésének jogalapja tekintetében.

### 4. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Amennyiben kérdése vagy aggodalma merül fel személyes adatai általunk történő kezelésének pontosságával, indokoltságával vagy jogszerűségével kapcsolatban, kérheti bizonyos adatkezelési tevékenységeink korlátozását. A korlátozást akkor is kérheti, ha nekünk már nincs szükségünk az Ön adataira, de Ön, mint Érintett igényli valamely jogi igényének előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez. Ön abban az esetben is kérheti a korlátozást, ha kétségbe vonja a jogos érdek alapján történő adatkezelés jogalapját.

A korlátozás ideje alatt adatkezelési műveletek nem végezhetők, csak tárolni lehet az adatokat. A korlátozás feloldásáról a Biztosító előzetesen tájékoztatja majd.

## 5. Az adathordozhatósághoz való jog

Ön bármikor kérheti, hogy a Biztosító a hozzájárulása alapján, vagy szerződéses jogalapon kezelt személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban bocsássa rendelkezésére. Ön továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná a Biztosító. Amennyiben az egyébként technikailag megvalósítható, a Biztosító az Ön kérésére a személyes adatokat közvetlenül továbbítja.

## 6. A hozzájárulás visszavonásához való jog

Amennyiben Ön hozzájárult a személyes adatainak használatához, kezeléséhez vagy megosztásához, a hozzájárulását bármikor visszavonhatja, amennyiben nem a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokról van szó. Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők. Ön a direkt marketing megkeresésekhez adott hozzájárulását a fenti postai levelezési címre, vagy a [lemondom@uniqa.hu](mailto:lemondom@uniqa.hu) email címre küldött levelével bármikor visszavonhatja. A visszavonó nyilatkozatban kérjük, tüntesse fel nevét és partnerkódját.

## 7. Jogorvoslati jog

Ha Ön úgy ítéli meg, hogy a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok szerinti jogait megsértették, jogában áll a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál panaszt benyújtani. **A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:** Honlap: <http://naih.hu/>; Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c; Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.; Telefon: +36-1-391-1400; Fax: +36-1-391-1410; E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)  
A jogellenes adatkezelés esetén polgári pert indíthat a Biztosító ellen. A per az Ön választása szerint a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

## 68. Biztosító elérhetősége adatkezelési ügyekben

A fenti jogait az [adatvedelem@uniqa.hu](mailto:adatvedelem@uniqa.hu) email címre vagy az **UNIQA Biztosító Zrt., 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.** postai levelezési címre küldött levelében gyakorolhatja.

## 69. A jelen tájékoztató egyoldalú módosításának lehetősége

**A Biztosító jogosult a fenti „Adatkezelés, Adatvédelem” című pontban szabályozott rendelkezéseket egyoldalúan módosítani.** A módosításról a Biztosító az Érintettet legkésőbb a hatálybalépés napját megelőző munkanapon, az **Ügyfélszolgálatán kifüggesztett módosított dokumentumok útján értesíti és a módosított rendelkezéseket a honlapján is közzéteszi. Az Érintett a módosítás tartalmáról a függő biztosításközvetítő ügynökök biztosításközvetítői irodájában is tájékozódhat..**

70. A Biztosító az Érintett következő személyes adatait, az itt meghatározott célból, jogalapon, és időtartamban kezeli:

| Adatkezelés megnevezése és célja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Adatkezelés jogalapja                                                                                                          | A kezelt adatok köre                                                                                                                                                                      | Adatok tárolásának időtartama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A Biztosító biztosítási csalás megelőzése, valamint azonosítása érdekében végzett adatkezelési tevékenység, valamint ennek folyamatos ellenőrzése (külön adatbázis).                                                                                                                                                                                                                                                                          | GDPR 6. cikk (1) f) – a Biztosító biztosítási csalás megelőzéséhez, azonosításához fűződő jogos érdeke.                        | Az Érintett által a szerződéskötéshez, nyomtatvány kitöltéséhez megadott személyes adatok, a biztosítási szerződés teljesítése során keletkező személyes adatok.                          | GDPR 17. cikk (3) bek. e) pontja szerinti jogi igény érvényesítése.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| A biztosítási szerződés megkötését megelőzően az Érintett ellenőrzi ügyfeleinek esetleges korábbi díjhátralékait, valamint nagyobb összegű biztosítások esetén az ügyfél jövőbeni díjfizetési képességét (kockázatos ügyfelekkel való szerződéskötés megelőzése érdekében végzett tevékenység).                                                                                                                                               | GDPR 6. cikk (1) f) – a Biztosító kockázatos ügyfelekkel való szerződéskötése megelőzéséhez fűződő jogos érdeke.               | Az Érintett által a szerződéskötéshez, nyomtatvány kitöltéséhez megadott személyes adatok, a biztosítási szerződés teljesítése során keletkező személyes adatok.                          | A biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezeli, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.                                                                                                                                                                                                                       |
| Az ügyfél egészségi állapotából fakadó kockázatainak felmérése és értékelése, a kockázatokkal arányos biztosítási díj megállapítása.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Az érintett kifejezett hozzájárulása.                                                                                          | Természetes személyazonosító adatai, TAJ-szám, egészségügyi kérdőívre adott válaszok, egészségügyi adatok, egészségügyi adatokat alátámasztó leletek, orvosi diagnózisok és feljegyzések. | A létrejött szerződések esetén az egészségügyi adatok a biztosítási szerződés megkötésével és állományban-tartásával kapcsolatos adatokkal megegyező ideig kerülnek tárolásra.                                                                                                                                                                                                    |
| Számviteli bizonylatok megőrzésére vonatkozó kötelezettség teljesítése.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | GDPR 6. cikk (1) bek. c) – a Biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (Számvtv.169.§ szerinti jogi kötelezettség). | A számviteli bizonylatokhoz szükséges személyes adatok.                                                                                                                                   | 8 év                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Direkt Marketing és hírlevél.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | GDPR 6. cikk (1) a) – az Érintett hozzájárulása.                                                                               | Érintett neve, címe, e-mail címe és telefonszáma.                                                                                                                                         | A hozzájárulás visszavonásáig, illetve a Biztosító fennállásáig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| A szerződéssel kapcsolatos kérdésekkel, kérésekkel, vagy érintetti jogainak érvényesítése céljából bármely kommunikációs csatornán (honlapon lévő űrlap kitöltésével, írásban, telefonon vagy személyes ügyfélszolgálaton keresztül) a Biztosítóhoz forduló Érintettek azonosítása annak érdekében, hogy Biztosító kizárólag az arra jogosult személlyel és olyan adatot közöljön, melyre az azonosított fél jogosult.                        | GDPR 6. cikk (1) b) – a biztosítási szerződés teljesítése.                                                                     | Név, születési név, anyja neve, születési idő, azonosító okmány száma, e-mail cím, elektronikus felületen keresztüli ügyintézés esetén az azonosításhoz szükség felhasználnév és jelző.   | A biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezeli, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.                                                                                                                                                                                                                       |
| A technikai adminisztráció megkönnyítése, és a gyorsabb ügyfélszolgálat megvalósítása, a személyes adatok és biztosítási szerződéssel kapcsolatos információk megosztása az arra jogosult Érintettekkel.                                                                                                                                                                                                                                      | GDPR 6. cikk (1) b) – a biztosítási szerződés teljesítése.                                                                     | Név, irányítószám, telefonszám, valamint a beazonosításhoz szükséges egyéb személyes adatok.                                                                                              | A kitöltött nyomtatványok / egyéb dokumentumok, valamint az azokra adott válaszokban foglalt adatok a biztosítási szerződés megkötésével és állományban-tartásával kapcsolatos adatokkal megegyező ideig kerülnek eltárolásra.                                                                                                                                                    |
| Az ügyfél szerződésével kapcsolatos igényeinek, kéréseinek, kifogásainak, a szerződéssel kapcsolatos kérdéseinek, észrevételeinek, bejelentésének rendszerezése, a szerződésből eredő kárbejelentések, szolgáltatási igénybejelentések fogadása, illetve a telefonbeszélgetést követően, a később benyújtott panaszok és jogviták esetén a szerződésre vonatkozó korábbi telefonos beszélgetések hangfelvétel alapján történő rekonstruálása. | GDPR 6. cikk (1) b) – a biztosítási szerződés teljesítése.                                                                     | Név, irányítószám, telefonszám, valamint a beazonosításhoz szükséges egyéb személyes adatok.                                                                                              | A Biztosító a megkeresés eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő kilencven napig kezelheti. Ha a megkeresés eredményeként a Biztosító tudomására jutott adat a Biztosító jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, az adatkezelés fentebb meghatározott időtartama meghosszabbodik az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás befejezéséig. |
| Az ügyfelek igényeire szabott egyedi, vagy új és meglévő termékeinek ismertetése, gazdasági reklámok, hírlevelek küldése.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | GDPR 6. cikk (1) a) – az Érintett hozzájárulása.                                                                               | Név, cím, telefonszám, e-mail cím, Érintett meglévő szerződéseire vonatkozó adatok (különösen szerződés típusa és díja), szerződés lejárat.                                               | Leiratkozásig, visszavonásig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Veszélyközösség érdekeinek megóvása érdekében, a szolgáltatások jogszabálynak és szerződésnek megfelelő teljesítése és a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából.                                                                                                                                                                                                                                        | GDPR 6. cikk (1) f) – a Biztosító jogos érdeke.                                                                                | A szerződés megkötéséhez szükséges adatok kezelése.                                                                                                                                       | A biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezeli, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.                                                                                                                                                                                                                       |
| Az elhunyt szerződő féllel, illetve biztosítottal kapcsolatba hozható adatok tekintetében az Érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.                                                                                                                                                                                                                                     | GDPR 6. cikk (1) bek. c) – jogi kötelezettség teljesítése.                                                                     | A szerződéssel kapcsolatos adatok kezelése.                                                                                                                                               | Az örökös jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető, de legfeljebb nyolc évig.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Az egyes nyereményjátékokon, promóciókon történő részvétel esetén a játékszabályzatban külön tájékoztató kerül elhelyezésre az ott megvalósuló személyes adatok kezelésével kapcsolatban.                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| Adatkezelés megnevezése és célja                                                                                                                 | Adatkezelés jogalapja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | A kezelt adatok köre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Adatok tárolásának időtartama                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A még nem véglegesített ajánlattal kapcsolatos adatkezelés. Az adatkezelés célja a szerződésalkötési folyamat lezárása és a szerződés megkötése. | GDPR 6. cikk (1) b) – a biztosítási szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtétele.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | GDPR 17. cikk (3) bek. E) pontjajogi igény érvényesítése                                                                                                                                                                                                                    |
| A biztosítási kockázatok felmérése és kezelése.                                                                                                  | GDPR 6. cikk (1) b) – a biztosítási szerződés megkötése és teljesítése.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | A biztosítási szerződés hatályának fennállása alatt.                                                                                                                                                                                                                        |
| A biztosítási szerződésre vonatkozó ajánlat elutasítása.                                                                                         | GDPR 6. cikk (1) b) – a biztosítási szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtétele.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | A Biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. Ebben a tekintetben az adatok megőrzésére a Ptk. elévülési szabályai az irányadók. |
| A FATCA szabályozásban meghatározott kötelezettségek (pl.: adattovábbítás) teljesítése.                                                          | GDPR 6. cikk (1) c) – a Biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése. A jogi kötelezettséget a FATCA szabályozás, így többek között a Magyarország Kormánya és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról és a FATCA szabályozás végrehajtásáról szóló Megállapodás kihirdetéséről, valamint az ezzel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2014. évi XIX. törvény keletkezteti.                                                        | Az Érintett által a szerződéskötéshez, nyomtatvány kitöltéséhez megadott személyes adatok, a biztosítási szerződés teljesítése során keletkező személyes adatok. A biztosítási szerződés teljesítése szempontjából releváns egészségügyi kockázatok megállapítását szolgáló, a Biztosított által átadott, vagy a Biztosított felhatalmazása alapján harmadik személytől beszerzett egészségügyi adatok. A Biztosító kizárólag a biztosítási szerződés teljesítéséhez feltétlen szükséges, a Biztosított egészségi állapotára vonatkozó adatokat kezeli („Egészségügyi adatkezelés”). |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| A CRS szabályozásban meghatározott kötelezettségek (pl.: adóilletőség megállapítása) teljesítése.                                                | GDPR 6. cikk (1) c) – a Biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés. A jogi kötelezettséget a CRS szabályozás, így többek között a pénzügyi számlákkal kapcsolatos információk automatikus cseréjéről szóló, illetékes hatóságok közötti többoldalú Megállapodás kihirdetéséről szóló 2015. évi CXCV. törvény, valamint az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közgazdasági együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény keletkezteti. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| A Biztosító pénzmossá megőrzésével kapcsolatos kötelezettségei (pl.: az ügyfél-átvilágítási intézkedések) teljesítése.                           | GDPR 6. cikk (1) c) – a Biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés. A jogi kötelezettséget a biztosítási jogviszony, valamint a pénzmossás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény keletkezteti.                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| A Biztosító szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kötelezettségeinek (pl.: kifizetés teljesítése) elvégzése.                                   | GDPR 6. cikk (1) c) – a Biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges adatkezelés. A jogi kötelezettséget a biztosítási jogviszony, valamint az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény keletkezteti.                                                                                                                                                                                                                                                                             | Az Érintett adóazonosító jele.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| A biztosítási szerződés megkötése, módosítása valamint a biztosítási szerződés állományban tartása.                                              | GDPR 6. cikk (1) b) – a biztosítási szerződés megkötése és teljesítése.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Az Érintett által a szerződéskötéshez, nyomtatvány kitöltéséhez megadott személyes adatok, a biztosítási szerződés teljesítése során keletkező személyes adatok. Amennyiben az adott adatkezelési cél teljesítése érdekében szükséges, Egészségügyi adatkezelés.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | A biztosítási szerződés hatályának fennállása alatt.                                                                                                                                                                                                                        |
| A Biztosító által honlapon keresztül üzemeltetett Befektetéskezelési szolgáltatás igénybe vétele                                                 | GDPR 6. cikk (1) b) – a biztosítási szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtétele.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Amennyiben az Érintett biztosítási szerződéséhez a Befektetéskezelési szolgáltatás elérhető és az Érintett ezt igénybe veszi, az Érintett neve, titulusa, Anyja neve, lakcíme, születési helye, ideje, mobiltelefonszáma, e-mail címe, kötvényszáma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | A Befektetéskezelési szolgáltatás igénybevételének hatálya alatt, és a biztosítási jogviszony megszűnését követően a Biztosító igényérvényesítése esetén az igényérvényesítési határidő leteltéig kezeli az adatokat.                                                       |

| Adatkezelés megnevezése és célja                                                                                               | Adatkezelés jogalapja                                                                                                                                                                                                                                                | A kezelt adatok köre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Adatok tárolásának időtartama                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Az Érintett számára megfelelő biztosítási alapú befektetési termék értékesítése, beleértve az e célból történő profilalkotást. | GDPR 6. cikk (1) c) – a Biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése. A jogi kötelezettséget a Bit. 166/E. § keletkezteti.                                                                                                                                   | Amennyiben az Érintett biztosítási alapú befektetési termékekre (ide tartozik többek között a befektetési egységhez kötött életbiztosítás, nyugdíjbiztosítás) vonatkozó szerződést kíván kötni, az Érintett által a szerződéskötéshez, nyomtatvány kitöltéséhez megadott személyes adatok, a biztosítási szerződés teljesítése során keletkező személyes adatok. | A biztosítási szerződés hatályának fennállása alatt, és a biztosítási jogviszony megszűnését követően a Biztosító igényérvényesítése esetén az igényérvényesítési határidő leteltéig kezeli az adatokat. |
| A biztosítási szolgáltatási igény elbírálása.                                                                                  | GDPR 6. cikk (1) b) – a biztosítási szerződés megkötése és teljesítése.                                                                                                                                                                                              | Az Érintett által a szerződéskötéshez, nyomtatvány kitöltéséhez megadott személyes adatok, a biztosítási szerződés teljesítése során keletkező személyes adatok.<br>Amennyiben az adott adatkezelési cél teljesítése érdekében szükséges, Egészségügyi adatkezelés.                                                                                              | A biztosítási szerződés hatályának fennállása alatt, és a biztosítási jogviszony megszűnését követően a Biztosító igényérvényesítése esetén az igényérvényesítési határidő leteltéig kezeli az adatokat. |
| A biztosítási szerződés teljesítése, ideértve a biztosítási szolgáltatás teljesítését is.                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                          |
| Az Érintett biztosítási szerződésből származó követeléseinek megítélése.                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                          |
| A biztosítási szerződésből származó jogi igényekkel szembeni védekezés előterjesztése.                                         | GDPR 6. cikk (1) c) – a Biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése. A jogi kötelezettséget a biztosítási szerződés, a Bit., a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, továbbá az adott jogterületre vonatkozó ágazati jogszabály keletkezteti. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                          |
| A Biztosító biztosítási szerződésből eredő igényeinek érvényesítése.                                                           | GDPR 6. cikk (1) c) – a Biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése. A jogi kötelezettséget a biztosítási szerződés, a Bit., továbbá a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény keletkezteti.                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                          |
| A biztosítási szerződéses jogviszonnyal kapcsolatos bírósági, hatósági megkeresések megválaszolása.                            | GDPR 6. cikk (1) c) – a Biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése. A jogi kötelezettséget a biztosítási szerződés, a Bit., a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, továbbá az adott jogterületre vonatkozó ágazati jogszabály keletkezteti. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                          |
| A biztosítási szerződés megszüntetése.                                                                                         | GDPR 6. cikk (1) b) – a biztosítási szerződés megkötése és teljesítése.                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                          |

## VIII.2. A PANASZOK BEJELENTÉSE

71. Az Ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt: Ügyfél) az UNIQA Biztosító Zrt. (továbbiakban: Biztosító) továbbá 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, telefaxon, elektronikus levélben) terjesztheti elő az alábbiak szerint:

- személyesen írásban vagy szóban** a biztosító akadálymentesített Ügyfélszolgálatán (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.) ügyfélfogadási időben munkanapokon hétfőtől szerdáig 8–17 óráig, csütörtökönként hosszított nyitva tartással 8–20 óráig, péntekenként 8–16 óráig,
- elektronikus úton** (a panasziroda@uniqa.hu e-mail címen),
- telefonon** (a biztosító Call Centerén keresztül az alábbi telefonszámokon: +36-1/20/30/70/544-5555) munkanapokon hétfőtől szerdáig 8–17 óráig, csütörtökönként hosszított nyitva tartással 8–20 óráig, péntekenként 8–16 óráig,
- telefax útján** (az alábbi telefax számon: +36-1-238-6060),

e) **levélben** (az alábbi címen:

1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.).

A panaszbeadványokon címzettként kérjük feltüntetni a *Panaszkezelés* megnevezést is. A **panaszkezelési eljárás részletes szabályairól [Panaszkezelési Szabályzat]** a [www.uniqa.hu](http://www.uniqa.hu) honlapunkon nyújtunk tájékoztatást, valamint a szabályzat szövege megtalálható a biztosító székhelyén működő Ügyfélszolgálaton is.

Amennyiben az eljáró biztosításközvetítő függő biztosításközvetítő többes ügynök, vagy független biztosításközvetítő alkusz, úgy ezek magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó esetleges panaszát a biztosításközvetítőnél terjesztheti elő.

### Jogorvoslati fórumok:

- A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő Ügyfél** az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat amennyiben a panasz a biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos:

- a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (továbbiakban: PBT, székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172,

telefon: +36-80-203-776,  
internetes elérhetőség: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes),  
e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) vagy

- b) amennyiben az elutasított panasza a Magyar Nemzeti Bankról (a továbbiakban: MNB) szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben (MNB tv.) meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására (a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására) irányul, úgy az Ügyfél az **MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának** (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, telefon: 06-80-203-776, internetes elérhetőség: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem), e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) **fogyasztóvédelmi eljárását** kezdeményezheti,
- c) a Polgári Perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Amennyiben a panasz elszámolással vagy szerződésmódosulással kapcsolatos az Ügyfél a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési cím: **1539 Budapest Pf.: 670.**, telefon: +36-80-203-776, internetes elérhetőség: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes), e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) fordulhat.

**A PBT és az MNB eljárás megindításának egyaránt feltétele az, hogy az Ügyfél a(z) MNB tv. rendelkezései értelmében fogyasztónak** minősüljön, továbbá a jogorvoslat kezdeményezését megelőzően a biztosítónál közvetlenül megkísérlelje a vitás ügy rendezését.

Az MNB tv. alkalmazásában **fogyasztó** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. A panaszkezelés szempontjából **nem minősül fogyasztónak** pl. a gazdasági társaság, a szövetkezet, a társasház, az ügyvédi iroda, vagy bármely más jogi személyiséggel rendelkező szervezet, továbbá a biztosításközvetítő, illetve a biztosító vagy biztosításközvetítő alkalmazásában álló/képviselőben eljáró személy.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti a Biztosítótól. A nyomtatványt a Biztosító igazolható módon, költségmentesen az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton haladéktalanul megküldeni köteles. A Biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján és az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben is.

**II. Amennyiben az Ügyfél az MNB tv. rendelkezései értelmében nem minősül fogyasztónak**, a biztosító panaszt elutasító döntésével szemben a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bíróságnál kezdeményezhet polgári peres eljárást.**

A Biztosító Felügyeleti szerve:

**Magyar Nemzeti Bank**

Székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.;

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Internetes elérhetőség: [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Ügyfélszolgálati telefonszám: 36-80-203-776

**Online vitarendezési platform:**

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók (azok a természetes személyek, akik nem kereskedelmi, üzleti, hivatásbeli vagy szakmai célból járnak el) és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, **online szolgáltatási szerződésekből** eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányul. A platform nem alkalmazható olyan vitákra, amelyek a nem internetes (offline) úton létrejött szerződésekre vonatkoznak, illetve nem fogyasztó részéről merülnek fel.

A fogyasztó az online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a Pénzügyi Békéltető Testületnél:

<http://ec.europa.eu/odr>.

Amennyiben Ön az online vitarendezési platformon keresztül kíván bejelentést tenni, kérjük, hogy az alábbi email címet adja meg társaságunk elérhetőségeként: [onlinevitarendezes@uniqa.hu](mailto:onlinevitarendezes@uniqa.hu). Felhívjuk a figyelmet arra, hogy jelen email cím kizárólag az online vitarendezéshez használható. A platform felhasználói útmutatói itt érhetőek el:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>