

# Szabályzat

## Szállítmánybiztosítás

Érvényes: 2024. július 31-től

# Szállítmánybiztosítási szabályzat

## 1. §

### Általános feltétel

Az UNIQA Biztosító Zrt. (továbbiakban: Biztosító), a jelen szabályzat alapján kötött biztosítási szerződés értelmében az alábbiakban kikötött módon és mértékben vállalja a kártalanítást véletlen balesetek és a szállítás rendes folyamatával együttjáró veszélyek okozta károkért.

## 2. §

### A szavatosság terjedelme

A biztosítási szerződés a következő záradékok egyike szerint köthető:

#### I. All Risks záradék

1. Minden kárveszély biztosított, mely a szállítmányt a biztosítás tartama alatt érhet, kivéve azokat a károkat és veszteségeket, amelyek oka a késedelem, vagy az áru sajátos természete.
2. A biztosító azokat a károkat téríti meg, amelyek a biztosított szállítmány veszteségéből és sérüléséből keletkeztek.

A biztosító megtéríti továbbá:

- a) a Közöskár kiadásokat és hozzájárulásokat, és a Közöskárban hozott áldozatokat és károkat, a York Antwerp szabályok, illetve a fuvarozási szerződés alapján készített kárfelosztásnak megfelelően.
- b) azokat a ráfordításokat, melyeket a biztosított szállítmány mentése, az azt közvetlenül fenyegető kár elhárítása és valamely bekövetkezett kár enyhítése érdekében ésszerűnek tarthatott, amennyiben a káreseményt a biztosítási szabályzat alapján elismeri a biztosító. A ráfordítások és a kártérítés együttes összege nem haladhatja meg a biztosítási összeget, kivéve ha a ráfordítások a biztosító utasítására történtek.
- c) a kármegállapítás szükséges költségeit, amennyiben magát a kárt a biztosítási szabályzat alapján megtéríti.

#### II. F.P.A. záradék

1. Az F.P.A. záradék szerint megtéríti a biztosító az egész szállítmány vagy egyes kollik teljes kárát, amennyiben azok berakás, átrakás vagy kirakás közben következtek be.

2. Ezen kívül megtéríti a biztosító azokat a részkárokat és sérüléseket melyeket az alanti események okoztak:
- tűz, villámcsapás, robbanás, elemi csapások,
  - a hajó (vagy más szállítóeszköz) felborulása, elsüllyedése, megfeneklése, hajótörés, zátonyra futás, hajók, repülőgépek vagy más szállítási eszközök egymás közti vagy rögzített vagy más úszó tárggyal (jeget beleértve) történő összeütközése és egyéb szállítási eszközt ért baleset,
  - hidak, más építmények beomlása,
  - a szállítmánynak szükségkikötőben történő kirakása.

3. A lopási és elveszési károkat nem téríti meg a biztosító.

A biztosító megtéríti továbbá:

- a Közöskár kiadásokat és hozzájárulásokat, és a Közöskárban hozott áldozatokat és károkat, a York Antwerp szabályok, illetve a fuvarozási szerződés alapján készített kárfelosztásnak megfelelően.
- azokat a ráfordításokat, melyeket a biztosított szállítmány mentése, az azt közvetlenül fenyegető kár elhárítása és valamely bekövetkezett kár enyhítése érdekében ésszerűnek tartott, amennyiben a káreseményt a biztosítási szabályzat alapján elismeri a biztosító. A ráfordítások és a kártérítés együttes összege nem haladhatja meg a biztosítási összeget, kivéve ha a ráfordítások a biztosító utasítására történtek.
- a kármegállapítás szükséges költségeit, amennyiben magát a kárt a biztosítási szabályzat alapján megtéríti.

A biztosító az egy fuvarszközön, egy időben szállított áruk maximális kártérítési összegét, és az önrészesedés mértékét egyedi szerződésben, kölcsönös megállapodás alapján rögzíti.

Külön megállapodás alapján a biztosító megítélése szerint pótdíj ellenében biztosítható a fedélzeti rakomány, vagy a fedélzet nélküli hajón fuvarozott rakomány tengerbeveszése és sodródása, valamint az egész szállítmány vagy egyes kollik lopása és elveszése.

### 3. §

#### A biztosítás kezdete és vége

A biztosítás hatálya abban az időpontban kezdődik – ellenkező megállapodás hiányában – amikor a szállítmányt szállításra kész állapotban a biztosítási szerződésben megnevezett elszállítási helyen levő raktárból, vagy tárolási helyéről azonnali elfuvarozás végett elmozdítják.

Érvényes a szokásos szállítás egész tartamára, kiterjesztve a kényyszerátrakásokra, továbbá azon tárolásokra, útvonaltól való eltérésekre és szállítási késedelem idejére, melyek a Biztosított hatáskörén kívül esnek, és abban az időpontban végződik, amikor a szállítmányt a biztosítási szerződésben megnevezett rendeltetési helyen lévő végső raktárházba vagy tárolási helyre leszállították; tengeren történő fuvarozás esetén a biztosítás hatálya legkésőbb a szállítmánynak a tengeri hajóból a végső kirakási kikötőben történt kirakása napjától számított 60. napon végződik, hacsak ezen határidő lejáratát külön pótdíj ellenében a lejárat előtt nem hosszabbították meg.

#### 4. §

Dereglyéből, uszályból, vagy egyéb úszó járműből történő kiszolgáltatás alatt az UNIQA Biztosító Zrt. csak akkor szavatol, ha ilyen úszójárművek használata a helyi adottságok miatt szokásos.

#### 5. §

##### Lopási, dézsmálási és elveszési (T.P.N.D.) záradék

Külön megállapodás alapján kiterjedhet a biztosítási fedezet:

F.P.A. záradék alapján kötött biztosítás esetén az egész szállítmány vagy teljes csomagolási egységek (kollik) ellopására, elveszésére.

#### 6. §

##### Kizárások

Az All Risks és F.P.A. záradék szerinti fedezetekből az alábbi kockázatokból eredő károk kizártak:

1. A biztosítási fedezet nem érvényes az alábbiakból eredő károokra:

- a) harci cselekmények és háborús intézkedések bármely fajtája és azok következményei, aknák, torpedók, bombák, és más harci eszközök okozta sérülés vagy rombolás, kalózkodás valamint katonai vagy polgári hatóságok rendeletére történő lefoglalás, elkobzás, feltartóztatás, visszatartás vagy a szállítmány megsemmisítése,
- b) polgári zavargások, népfelkelés, fosztogatás, sztrájk, tüntetés és ezek következményei,
- c) adatok vagy szoftver károsodása vagy sérülése, így különösen az adatokban, szoftverekben és számítógépes programokban keletkezett azon káros változások, amelyeket az eredeti struktúra törlése, sérülése vagy torzulása okoz, továbbá bármiféle üzemszüneti veszteség, amelyet ezek a károsodások ill. sérülések eredményeznek. Ettől a kizárástól függetlenül, továbbra is fedezetben marad az adatok ill. a szoftver olyan károsodása vagy sérülése, amely valamely biztosított, és a vagyontárgy lényegét érintő fizikai károsodás közvetlen következménye, továbbá azok a károk és veszteségek, amelyek a működés, a rendelkezésre állás, a használhatóság mértéke vagy az adatok, szoftverek ill. számítógépes programok elérhetőségének csökkenése miatt keletkeztek, továbbá bármiféle üzemszüneti veszteség, amelyet ezek a károsodások ill. sérülések eredményeznek,
- d) azok a károk, amelyeket közvetlenül vagy közvetve bármilyen terrorista cselekmény okozott, eredményezett, vagy amelyek azzal összefüggésben keletkeztek, függetlenül attól, hogy akár egyidejűleg, akár valamilyen bekövetkezési sorrendben, bármely más ok vagy esemény is közrehatott a kár keletkezésében.

Terrorista cselekmény alatt az olyan cselekedetet értjük, amelynek során többek között (de nem kizárólagosan) kényszert, erőszakot, nukleáris/biológiai/vegyszeres fegyvereket, tömegpusztító fegyvereket használnak, megsemmisítik, megzavarják vagy szétzilálják a kommunikációs és informatikai rendszereket és/vagy az általuk közvetített/hordozott információkat, szabotálnak vagy akármilyen más módon bármiféle kárt okoznak vagy erre kísérletet tesznek, és/vagy a fenti cselekményekkel fenyegetnek bármely személyt vagy személyek csoportját/csoport-

jait, függetlenül attól, hogy egyedül, avagy valamely szervezet nevében vagy azzal kapcsolatban, politikai, vallási, ideológiai vagy más hasonló indítékból cselekszenek, beleértve azt a szándékot, hogy nyomást gyakoroljanak valamely kormányra és/vagy félelmet keltsenek a társadalomban, vagy annak bármely rétegében

- e) a szállítmány penészedése, erjedése, belső romlása, kukacok, rágcsálók és rovarok okozta károk, kivéve, ha az ilyen kár valamely biztosítási esemény következtében állott elő,
- f) öngyulladás, tűz vagy robbanás, ha a biztosított szállítmányt olyan másik szállítmánnyal rakják össze, a biztosítás Szerződőjének vagy a Biztosítottnak a tudtával, de a biztosító tudta nélkül, amelyek öngyulladás, tűz vagy robbanásveszélyesek,
- g) szállítmány sajátos természete, különösen kiszáradása, apadása, súlyvesztése, kivéve, ha az ilyen kár biztosítási esemény következtében állott elő,
- h) a kereskedelemben szokásos mennyiségi, méret- és súlykülönbségek vagy veszteségek,
- i) normál páratartalom vagy szokásos hőmérsékletingadozás,
- j) nukleáris robbanás, radioaktív sugárzás vagy szennyeződés vagy radioaktivitás közvetlen, valamint közvetett hatása, melyek az atomenergia bármilyen alkalmazásával vagy hasadó anyagok szállításával összefüggésben állnak,
- k) szándékosság vagy súlyos gondatlanság a biztosítás Szerződője és/vagy a Biztosított és/vagy meghatalmazottja részéről,
- l) barratry okozta károk,
- m) kiviteli, behozatali vagy tranzit, továbbá áru fuvarozási és biztonsági előírások megszegése,
- n) tartalomhiány sértetlen külső burkolaton belül,
- o) a szükséges csomagolás hiányának vagy hiányosságának következtében bekövetkezett károk, a helytelen berakodás vagy elhelyezés, amennyiben ezt maga a biztosítás Szerződője vagy a Biztosított intézi,
- p) bármiféle késedelemből eredő károk,
- q) a Biztosított minden közvetett vesztesége, mint pl. áringadozás, árfolyam, kamat és konjunktúrális veszteségek, zárlati költségek,
- r) belvízi fuvarozás esetén a téli veszélyek következtében előállott fuvardíj-többlet, melyet a fuvarozó fekbér vagy téli álláspénz vagy hasonló címszó alatt szedett be, még akkor sem téríthető, ha ezen költségeket Közöskárban elszámolják,
- s) a biztosító nem nyújt továbbá térítést semmiféle közvetett kárért (pl. környezetszennyezés).

2. A biztosító nem szavatol a sérülésért, ha a szállítmány a biztosított útvonalon történő fuvarozás megkezdésekor sérült állapotban volt, kivéve azt az esetet, ha ezt a körülményt a szerződés megkötésekor a biztosítóval közölték.

## 7. §

### A szavatosság terjedelmének módosítása

A biztosítási feltételeket a szerződő felek megállapodása szerint megváltoztathatják, bővíthetik vagy más, a biztosításban általában alkalmazott feltételekkel helyettesíthetik. Külön megállapodás alapján a biztosító megítélése szerint a 6. § 1. bekezdés a-b) pontjában felsorolt veszélyek pótdíj ellenében biztosíthatók.

## 8. §

### A biztosítási szerződés megkötése

A biztosítási szerződés határozott tartamú, lehet egy útra szóló vagy keretszerződés.

A biztosítási szerződésnek a Szerződő írásbeli nyilatkozata alapján a következőket kell tartalmaznia:

- a szállítmány pontos leírását, a csomagolás nemét, a csomagok jelzését, darabszámát és súlyát,
- a szállítás módját (tengeren történő szállítás esetén hajó neve, lobogója),
- tengeri szállítás esetén a rakodás módját (fedélzeten, fedélzet alatt vagy ömlesztve),
- felrakási vagy lerakási helyet (tengeri szállítás esetén az átrakodási kikötőt is),
- a szállítmány számla szerinti értékét,
- a felülbiztosítást és egyéb, a biztosítási összeget meghatározó értékeket.

Szükséges továbbá a Szerződőnek a biztosítóval közölni a kockázat mérvének megítéléséhez döntő fontosságú, előtte ismert minden további adatot.

A Szerződő vagy Biztosított köteles az UNIQA Biztosító Zrt-t a kockázatban és a kereskedelmi szerződésben bekövetkezett minden változásról haladéktalanul értesíteni.

Ha a biztosító csak a szerződéskötés után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről, továbbá ha a szerződésben meghatározott feltételek lényeges változását közlik vele, javaslatot tehet a szerződés módosítására, illetőleg ha a kockázatot a szabályzat értelmében nem vállalhatja, a szerződéstől elállhat.

## 9. §

A Biztosított a biztosítási kötvényt az arra rávezetett forgatmánnyal másra átruházhatja.

Nem engedményezhető a kötvény az áru fuvarozójára és olyan személyekre akiknek a fuvarozás folyamata alatt őrizetében van a szállítmány.

## 10. §

A Szerződő a biztosítás díját a megállapodás szerinti időben és módon tartozik az UNIQA Biztosító Zrt-nek forintban megfizetni.

## 11. §

A szállítmány a Szerződő által megjelölt érték erejéig tekinthető biztosítottnak (biztosítási összeg), mely összeg azonban nem haladhatja meg a szállítmány számla szerinti értéke, a fuvardíj, valamint a remélt haszon együttes összegét, hacsak a biztosítási szerződés másként nem intézkedik.

## 12. §

### A felek kölcsönös jogai és kötelezettségei a biztosítási esemény bekövetkeztekor

A biztosítási esemény bekövetkeztekor a Biztosított vagy képviselője a károsult szállítmány mentése és megóvása érdekében köteles minden lehető intézkedést foganatosítani, nemkülönben a kárért felelős személlyel szemben a visszkereseti jogot biztosítani és az UNIQA Biztosító Zrt-t vagy képviselőjét tájékoztatni.

Fentieknek megfelelően különös figyelmet kell fordítani a fuvarozóval vagy szállítmányozóval szembeni felszólamlásra

- a) bármilyen kár vagy sérülés esetén a fuvarozóval azonnal jegyzőkönyvet kell felvetetni a káreseményről,
- b) hiányos kiszolgáltatás esetén azonnal, külsőleg fel nem ismerhető kárnál a kiszolgáltatástól számított 3 napon belül felszólamlást kell intézni a fuvarozóhoz, illetve ahhoz a jogi személyhez, akitől az átvétel megtörtént.

Az UNIQA Biztosító Zrt-nek, vagy képviselőjének joga, hogy a biztosított szállítmány mentésében és megóvásában, az ilyen célú szükséges intézkedések végrehajtásában részt vegyen, továbbá ezek érdekében a Szerződőnek vagy Biztosítottnak utasításokat adjon. Az UNIQA Biztosító Zrt. köteles a Szerződő vagy Biztosított kívánságára a biztosítási összeg keretén belül biztosítékot nyújtani a Közöskárban kifizetendő összegre.

## 13. §

A szállítmány mentésére és megóvására, nemkülönben további kár megelőzésére és kármegállapításra fordított minden költséget – ellenkező kikötés hiányában – a Biztosított fizet. A biztosítási szabályzat értelmében térítendő költséget az UNIQA Biztosító Zrt. a Biztosítottnak a kártérítéssel együtt folyósítja. Az UNIQA Biztosító Zrt. csupán a biztosítási összeg keretén belül szavatolja a veszteségeket, azonban a jelen szakaszban foglalt, továbbá az UNIQA Biztosító Zrt. utasításai következtében felmerült költségeket, valamint a Közöskárban fizetendő összeget az UNIQA Biztosító Zrt. még abban az esetben is megtéríti, ha ezek az összegek a kártérítési összeggel együtt a biztosítási összeget meghaladják.

## 14. §

A kár felmérését az UNIQA Biztosító Zrt. képviselője, illetve a kötvényben megjelölt kárbiztos végzi el. A Biztosítottnak joga van a kárfelmérésen részt venni. Véleményeltérés esetén bármelyik fél kérheti a kárnak saját költségére független kárszakértők által történő megállapítását.

Ha a biztosítási összeg alacsonyabb, mint a biztosított szállítmány tényleges értéke, az UNIQA Biztosító Zrt. a biztosítási összeg és a biztosítható érték arányának megfelelően arányosan felel a károkért.

Ha a szerződésben feltüntetett biztosítási összeg nagyobb, mint a biztosítható érték, a biztosítási összegnek a tényleges értéket meghaladó része érvénytelen. Vélelmezett totálkár csak a biztosított tárgy ésszerűen és igazoltan a költségkímélés szempontjaira való figyelemmel elhatározott abandonálása esetén igényelhető.

## 15. §

A kárigény érvényesítéséhez a Biztosított vagy Kedvezményezett okmányokkal igazolni köteles:

1. a biztosított javakhoz érdeke fűződik,
2. biztosított káresemény következett be,
3. a káresemény miatti követelés összegét.

Az alapvető (szükséges) okmányok a következők:

- a) áruszállítmány biztosításhoz fűződő érdek igazolására:  
hajó raklevelek, vasúti fuvarlevelek és egyéb fuvarozási okmányok eredeti példánya, áruszámlák, jegyzékek, feltéve, hogy az okmányok tartalma szerint a Biztosítottat rendelkezési jog illette meg a szállítmány felett, fuvarbiztosításhoz hajóbérleti szerződés és hajó raklevelek.
- b) biztosított káresemény bekövetkeztének igazolására:  
óvásjelentés, hajónapló kivonat, vasúti jegyzőkönyv és egyéb hivatalos jelentés a káresemény okáról; a hajó eltűnése esetén, a hajónak indulási helyéről történt indulási idejének, nemkülönben a rendeltetési helyre kellő időben meg nem érkezés miatt „elveszettnek” nyilvánításához szükséges idő elteltének hiteles igazolása.
- c) az elszenvedett kár miatti veszteség összegének igazolására:  
kárbiztosi szemlejegyzőkönyv, szakértői jelentések, értékigazoló s azokhoz hasonló, a kármegállapítás helyén érvényes törvények és szokások szerint kiállított okmányok, a kárral kapcsolatos költségek jegyzéke, veszteségre vonatkozó számlák és - Közőskár miatti veszteségek, költségek és hozzájárulás címén támasztott kártérítési igény esetén - okmányolt részletezés vagy kárfelosztás.
- d) valamint minden egyéb, a kárral kapcsolatos és a biztosító által bekért okmány.

## 16. §

A biztosítási szerződésből eredő igények egy éven belül érvényesíthetők.



## 17. §

Joga van az UNIQA Biztosító Zrt-nek a kártérítést megtagadni, ha:

- a) a Szerződő vagy Biztosított a kockázat elbírálása szempontjából lényeges adatokat nem a valószínűségnek megfelelően közölt,
- b) a Szerződő vagy Biztosított nem tájékoztatta az UNIQA Biztosító Zrt-t lényeges kockázatváltozásról,
- c) a Szerződő vagy Biztosított a szállítmány mentése és megóvása iránt nem intézkedett, s a káreseményről az UNIQA Biztosító Zrt-t vagy annak képviselőjét nem értesítette (ld.:13.§).

Kártérítést a Biztosított vagy a Kedvezményezett a kötvény vagy az UNIQA Biztosító Zrt. által a biztosítás elfogadásáról kiállított más igazoló okmány bemutatásával igényelhet.

Az UNIQA Biztosító Zrt. a kártérítési igény elismerése, vagy elutasítása tekintetében a kárigény elbírálásához szükséges valamennyi irat (a 15. §-ban foglalt okmányok) átvétele után 30 napon belül köteles nyilatkozni, illetve az elismert kártérítési összeget kifizetni.

Az UNIQA Biztosító Zrt. a kártérítési összeget a harmadik személyektől netán kapott kártérítés levonásával – köteles megfizetni. A biztosítási kártérítés megfizetése ellenében a Biztosítottat harmadik személlyel szemben megillető minden jog és igény, a kifizetett összeg erejéig az UNIQA Biztosító Zrt-re száll át.

A Biztosított vagy Kedvezményezett a biztosítási kárigény elbírálásához köteles a birtokában levő minden okmányt és bizonyítékot az UNIQA Biztosító Zrt-nek az általa előírt határidőn belül átadni és a visszkereseti eljárás lefolytatásához megkívánt minden formaságnak eleget tenni.

A Biztosított vagy a Kedvezményezett visszkereseti jogáról nem mondhat le. Ha a visszkereset saját hibájából (harmadik személlyel szembeni igény érvényesítésére megszabott határidő elmulasztása, stb. miatt) meghiúsul, akkor a visszkereseti részösszeg erejéig mentesül az UNIQA Biztosító Zrt. a kártérítési kötelezettsége alól, s ha a kártérítést már folyósította, köteles a Biztosított vagy a Kedvezményezett a kapott kártérítést az átvétel napjától számított törvényes kamataival együtt az UNIQA Biztosító Zrt. részére visszafizetni.

## 18. §

A szerződés teljesítésének helye – ellenkező megállapodás hiányában – az UNIQA Biztosító Zrt., Budapest.

## 19. §

A szerződésből eredő vitás kérdésekben kizárólag magyar bíróság illetékes, a fedezet tartamát illetően a magyar jog alkalmazandó.

## 20. §

Amennyiben a biztosított szállítmányok nem lépik át Magyarország határait, mind az All Risks, mind az F.P.A. záradék esetén a következő kizárások is érvényesek.

A biztosító nem téríti meg a kárt:

- ha a szállítóeszközt ért baleset azért következett be, mert az igénybevett jármű a szállításra alkalmatlan volt,
- ha az lopás, feltöréses lopás következménye,
- ha telephelyen belüli, anyag és áruszállítással összefüggésben keletkezett,
- ha a közbenső tárolás a 15 napot meghaladta.

Továbbá:

- A 11. §-ban említett remélt haszon nem vonatkozik a Magyarország határain belüli szállítmányokra.

## 21. §

Egyéb kérdésekben a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadók.

## 22. §

### Adatkezelés

Az UNIQA Biztosító Zrt. (székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74., „Biztosító”) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelet („GDPR”), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”) alapján, figyelembevve 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: „Érintett”) számára.

A Biztosító az átláthatóság elvének, illetve az érintetti tájékoztatásra vonatkozó teljeskörűség, valamint a tömörség, átláthatóság és érthetőség követelményeinek együttes érvényesülése érdekében többszintű tájékoztatást alkalmaz a személyes adatok kezelésével kapcsolatban. A Biztosító adatkezelésével és az érintett jogokkal (hozzáféréshez való jog; helyesbítéshez való jog; adatkezelés korlátozásához való jog; tiltakozáshoz való jog; törléshez való jog; adathordozhatósághoz való jog; jogorvoslathoz való jog) kapcsolatos további, részesebb információkat a <https://www.uniqa.hu/adatkezeles> oldalon található „Adatkezelési tájékoztató” tartalmazza.

### 22.1. Az adatkezelő és az adatvédelmi tisztviselő neve, elérhetősége

Adatkezelő: UNIQA Biztosító Zrt.

Székhely és levelezési cím: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.

Tel.: +36 1/20/30/70 5445-555

E-mail: [adatvedelem@uniqa.hu](mailto:adatvedelem@uniqa.hu)

Az adatvédelmi tisztviselő neve a Biztosító honlapján és az Ügyfélszolgálaton kifüggesztve található.

## 22.2. Általános adatkezelési rendelkezések

A szerződő képviselőinek, kapcsolattartóinak, valamint a szerződés teljesítésében részt vevő egyéb munkavállalóinak személyes adatainak kezelése

A Biztosító a szerződés megkötésének és teljesítésének, valamint a felek közötti kapcsolattartás céljából kezeli a szerződő fél képviselőinek, kapcsolattartóinak, valamint a szerződés teljesítésében részt vevő egyéb munkavállalóinak személyes adatait.

Az adatkezelés jogalapja: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont – a Biztosító szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez fűződő jogos érdeke.

Az adatok tárolásának időtartama: a szerződésből eredő igények elévüléséig, illetve a szerződésből eredő esetleges jogvita lezárásáig.

## 22.3. Számviteli bizonylatok megőrzésére vonatkozó kötelezettség teljesítése

A Biztosító a számviteli bizonylatok megőrzésére vonatkozó kötelezettségének teljesítése céljából kezeli a szerződő fél képviselőinek, kapcsolattartóinak, valamint a szerződés teljesítésében részt vevő egyéb munkavállalóinak személyes adatait.

Az adatkezelés jogalapja: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont – a Biztosítóra vonatkozó, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése szerinti jogi kötelezettség teljesítése

Adatok tárolásának időtartam: 8 év

## 22.4. Adattovábbítás címzettjei

A Biztosító részére adatfeldolgozóként a Biztosító számára a Szerződéssel kapcsolatban mindenkor kiszervezett tevékenységet végző személyek, adatfeldolgozók járhatnak el, akik az adatokat megismerhetik. A Biztosítónál adatfeldolgozást végző személyek listáját a <https://www.uniqa.hu/adatkezeles> oldalon található „Adatfeldolgozói melléklet” tartalmazza.

## 22.5. 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/>)

## 23. §

### Panaszkezelés

#### 23.1. Panaszok bejelentésének módja

Az ügyfél a Biztosító, továbbá függő biztosításközvetítő ügynöke 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:

- a) személyesen írásban vagy szóban a Biztosító akadálymentesített Ügyfélszolgálatán (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.) ügyfélfogadási időben munkanapokon hétfőtől szerdáig 8–16 óráig, csütörtökönként hosszított nyitvatartással 8–20 óráig, péntekenként 8–16 óráig,
- b) elektronikus úton (a [panasziroda@uniqa.hu](mailto:panasziroda@uniqa.hu) e-mail címen, vagy a <https://www.uniqa.hu/panaszbejelentes-form> elérhető elektronikus űrlap kitöltésével),
- c) telefonon (a Biztosító Call Centerén keresztül az alábbi telefonszámokon: +36-1 544-5555) munkanapokon hétfőtől szerdáig 8–16 óráig csütörtökönként hosszított nyitvatartással 8–20 óráig, péntekenként 8–16 óráig,
- d) 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 megnevezését is. A panaszkezelési eljárás részletes szabályairól [Panaszkezelési Szabályzat] a <https://www.uniqa.hu/panaszbejelentes> honlapon nyújtunk tájékoztatást, valamint a szabályzat szövege megtalálható a Biztosító székhelyén működő Ügyfélszolgálaton is.

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

## 23.2. Jogorvoslati fórumok

### I. Minden ügyfélre vonatkozó lehetőség

Bármilyen szerződéses jogvita esetén az ügyfél a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel és rendelkező bíróságnál kezdeményezhet polgári peres eljárást.

### II. A Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény értelmében fogyasztónak minősülő ügyfelek további lehetőségei

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 az ügyfél:

- a) a Pénzügyi Békéltető Testülethez (továbbiakban: „PBT”, székhely: MNB 1013 Budapest, Krisztina körút 55., levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172, Ügyfélkapcsolati Információs Központ: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6, telefon: +36 80 203-776, internetes elérhetőség: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes)) vagy
- b) Amennyiben az elutasított panasz Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben (MNB tv.) meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására (a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására) irányul, úgy a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálatánál: Ügyfélkapcsolati Információs Központ: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80 203-776, internetes elérhetőség: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem), e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

A PBT és az MNB eljárás megindításának egyaránt feltétele az, hogy az ügyfél az MNB tv. rendelkezései értelmében fogyasztónak minősüljön, továbbá a jogorvoslat kezdeményezését meg-

előzően a Biztosítónál közvetlenül megkísérelje 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/képviselőjében eljáró személy.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárására irányuló „Kérelem” formanyomtatvány benyújtható

- a) írásban, papír alapon és postai úton, kormányablakon keresztül, vagy az MNB Ügyfélszolgálaton személyesen;
- b) elektronikus formában a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján elérhető PBT Online ügyintézés alkalmazáson, vagy ügyfélkapun ([www.mo.hu](http://www.mo.hu)) keresztül.

A fogyasztónak minősülő ügyfél az 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.

## 24. §

### Egyéb rendelkezések

#### 24.1. A Biztosító Felügyeleti szerve

A Biztosító felügyeleti szerve: a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: „MNB”)

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

Ügyfélkapcsolati Információs Központ: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím: 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

#### 24.2. A Biztosító adatai

A biztosító teljes neve és jogi formája: UNIQA Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Címe és székhelye: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70–74.

Tevékenysége: biztosítási tevékenység

Tel.: +36 1 5445-555

Kárbejelentés személyesen vagy levélben a fenti címen, vagy az alábbi elérhetőségeken

Fax: +36 1 2386-144

E-mail: [vagyonkar@uniqa.hu](mailto:vagyonkar@uniqa.hu)

#### 24.3. Jelentés a biztosító fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről

A jelentés a Biztosító honlapján ([www.uniqa.hu](http://www.uniqa.hu)) érhető el.

#### 24.4. A biztosításközvetítők

A biztosítási szerződés közvetítője lehet függő vagy független biztosításközvetítő.

A függő biztosításközvetítő (ügynök) a biztosítási szerződést a biztosítóval fennálló munkaviszonya vagy a biztosító megbízása alapján közvetíti. A függő biztosításközvetítő közvetítői tevékenysége során esetlegesen okozott károkért, illetve a felmerült sérelemdíjért a biztosító felelős. A függő biztosításközvetítő (ügynök) nem jogosult az ügyféltől biztosítási díjat átvenni, valamint a biztosítótól az ügyfélnek járó összeg kifizetésében nem jogosult közreműködni.

Független biztosításközvetítő az alkusz, aki az ügyfél megbízásából jár el, és a többes ügynök, aki egyidejűleg több biztosítóval fennálló jogviszonya alapján a biztosító egymással versengő termékeit közvetíti. A független biztosításközvetítő a biztosításközvetítői tevékenysége során a biztosítási szakmai szabályok megszegésével vagy elmulasztásával esetlegesen okozott károkért, illetve felmerült sérelemdíjért önállóan felel. Ez a felelőssége kiterjed a nevében (képviselésében) eljáró személyek tevékenységére is. A független biztosításközvetítő a biztosító nevében nem jogosult biztosítási díjat átvenni, valamint a biztosítótól az ügyfélnek járó összeg kifizetésében nem jogosult közreműködni.

#### 24.5. Tanácsadás

A Biztosító a jelen biztosítási termék esetén a biztosítás értékesítési módjától függően nyújt tanácsadást.

- a) Ha az értékesítés függő biztosításközvetítő ügynök közreműködésével történik, a Biztosító tanácsadást nyújt.
- b) Ha az értékesítés a Biztosító honlapján keresztül, online felületen történik, a Biztosító nem nyújt tanácsadást.

Ha az értékesítés

- biztosításközvetítő alkusz, vagy
- (a Biztosító ügynökével nem azonos) függő biztosításközvetítő többes ügynök közreműködésével történik,

akkor ezek biztosításközvetítői (ügyfél)tájékoztatója tartalmazza, hogy nyújtanak-e tanácsadást.

#### 24.6. A közreműködők javadalmazása

A Biztosító – biztosításközvetítőnek nem minősülő – közreműködői tevékenységüket munkaviszony keretében végzik, amelyért a munkaviszonyukra jellemző javadalmazásban részesülnek.