



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK FELÜGYELETÉÉRT ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT FELELŐS ALELNÖK

## **VEZETŐI KÖRLEVÉL** **az utazási biztosítások kárrendezési folyamatával kapcsolatban elvárt tájékoztatásokról**

### **Tisztelt Biztosítóvezető!**

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) a koronavírus járvány okozta helyzetben kiemelt feladatának tekinti, hogy folyamatosan nyomon kövesse az utazási biztosításokkal kapcsolatos piaci tendenciákat, a járvány közvetlen és közvetett hatásait. Ennek kapcsán az MNB – a vírus magyarországi megjelenése óta – több ízben kereste fel az utazási biztosítások értékesítését végző biztosítókat, amely felmérések során a kárrendezési folyamat elhúzódása kapcsán olyan megállapításokat tett, amelyek indokolttá teszik néhány felügyeleti elvárás megfogalmazását.

Az utasbiztosítási piac jelenleg alacsony intenzitással való működése ellenére az MNB úgy értékeli, hogy ez az időszak alkalmas lehet arra, hogy utasbiztosítási termékeiket az MNB által tett megállapítások alapján továbbfejlessék.

A megkérdezett biztosítók nagy része általános tapasztalatként számolt be arról, hogy az útlemondási biztosítások, valamint a járatörlésre vonatkozó fedezetek esetében az esetlegesen elhúzódó kárfizetések oka jellemzően a hiánypótlásokra vonatkozó válaszok beérkezésének elhúzódása. Ezen dokumentumok jellemzően a jogalap vizsgálatához szükséges dokumentumok, orvosi papírok, melyek az eredményes kárfizetéshez az esetek többségében elengedhetetlenek.

Az ügyfelek megfelelő tájékoztatása kiemelten fontos azokban az esetekben, amikor kár keletkezik. Az utazással kapcsolatos biztosítások jellemzője, hogy ilyen esetekben a biztosítottak kiszolgáltatott helyzetbe kerülhetnek és nagyon rövid idő alatt van szükségük segítségre, illetve megnyugtató helyzet kialakítására. Erre figyelemmel célszerű már a szerződéskötéskor röviden, lényegretörően összefoglalni, hogy a biztosítási esemény esetleges bekövetkezése esetén mi a teendőjük. További jellemző, hogy ezeket a biztosításokat nagyhányadban on-line kötik, így az elektronikus kapcsolattartás kézenfekvő és hatékony formája a tájékoztatásnak.

Ennek keretében – figyelemmel a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 152. § 3a) bekezdésében foglaltakra – az MNB elvárja a Biztosítótól, hogy az on-line kötött szerződések esetében, vagy azon szerződések vonatkozásában, ahol a szerződő e-mail címe a Biztosító rendelkezésére áll:

- Biztosítsa, hogy az útlemondási biztosítással rendelkező fogyasztók a szerződés megkötését követő napon (ezen kívül az utazás tervezett időpontját megelőzően is) e-mail formájában emlékeztetőt kapjanak az alábbiakról:
  - egy esetlegesen útlemondásra okot adó körülmény bekövetkezése okán felmerülő bejelentési kötelezettségről,
  - az ezzel összefüggő határidőkről,
  - a kárrendezéshez szükséges dokumentumok köréről és azok tartalmi elvárásairól.
- Biztosítsa a járatörlési fedezetek esetében, hogy az utazás megkezdésének tervezett időpontját megelőzően (akár több alkalommal is) a fogyasztók e-mail formájában emlékeztetőt kapjanak az alábbiakról:
  - az esetleges járatörlés, vagy járatkésés kapcsán felmerülő fogyasztót megillető jogokról, teendőkről,

- felsorolásszerűen a biztosító által vállalt kockázatok típusáról, valamint az ezekkel összefüggő kárigények érvényesítése érdekében megőrzésre ajánlott számlákról, bizonylatokról, valamint a biztosító felé benyújtandó egyéb dokumentumokról.

Fenti elvárások teljesítésétől azt várja az MNB, hogy a minden szükséges információ birtokában lévő fogyasztók a korábbinál sokkal teljeskörűbben és hatékonyabban tudják majd benyújtani a biztosítók felé kárigényüket, ezáltal a kárelbírálások átfutási ideje jelentősen lerövidül, melynek hatására az elhúzódó kárelbírálást kifogásoló panaszok száma is jelentősen lecsökken, amely mind biztosítói, mind pedig felügyeleti szempontból közös érdek.

Az MNB javasolja, hogy a piac újraindulásáig az MNB piaci szintű tapasztalatai mentén vizsgálják felül utasbiztosítási termékeiket, annak érdekében, hogy egy intenzívebb időszakba már a feltárt hiányosságok kiküszöbölésével tudjanak belépni.

Együttműködésüket köszönöm!

Budapest, 2020. november 20.

Tisztelettel:

Dr. Kandrács Csaba  
alelnök  
ELEKTRONIKUSAN ALÁÍRT IRAT