

LAKÁSBIZTOSÍTÁSI KAMPÁNY 2024

Biztosítói eljárások – összefoglaló

FBAMSZ-MABIASZ szakmai nap, 2024.01.11.

Előadó: Botos Csaba



FÜGGETLEN
BIZTOSÍTÁSI
ALKUSZOK
MAGYARORSZÁGI
SZÖVETSÉGE



MABIASZ

WWW.MABIASZ.HU

Jogszabály

- **25/2023. (II. 1.) Korm. rendelet a vagyombiztosítási szerződésekre alkalmazandó egyes veszélyhelyzeti szabályokról (hatályos: 2023.04.25-től)**

(...)

4. § A lakáscélú ingatlant érintő, határozatlan időre kötött vagyombiztosítási szerződés vonatkozásában a biztosításközvetítőnek kifizetett javadalmazás összege nem haladhatja meg az éves biztosítási díj 20%-át.

5. § (1) A lakáscélú ingatlant érintő, határozatlan időre kötött vagyombiztosítási szerződés vonatkozásában a biztosítóval szerződő fél jogosult arra, hogy – a biztosítási évfordulón túl – minden év márciusában – március 31-ig a biztosítóhoz beérkezően – költségmentesen élhessen egy további felmondási lehetőséggel a **rendes felmondás szabályai alapján.**

(2) Az (1) bekezdés szerinti felmondási lehetőségről a biztosító a szerződő felet minden év február 15. napjáig tájékoztatja.

- **BIT. Módosítás (hatályos: 2024.01.01-től)**

48/B. A vagyombiztosítási szerződések különös szabályai

124/B. § A lakáscélú ingatlant érintő, határozatlan időre kötött vagyombiztosítási szerződés vonatkozásában a biztosításközvetítőnek kifizetett javadalmazás összege nem haladhatja meg az éves biztosítási díj 20%-át.

124/C. § (1) A lakáscélú ingatlant érintő, határozatlan időre kötött vagyombiztosítási szerződés vonatkozásában a biztosítóval szerződő fél jogosult arra, hogy – a biztosítási évfordulón túl – minden év márciusában – március 31-ig a biztosítóhoz beérkezően – költségmentesen élhessen egy további felmondási lehetőséggel a **rendes felmondás szabályai alapján.**

(2) Az (1) bekezdés szerinti felmondási lehetőségről a biztosító a szerződő felet minden év február 15. napjáig tájékoztatja.

A lakáscélú ingatlant érintő, határozatlan időre kötött vagyonbiztosítási szerződés vonatkozásában a biztosítóval szerződő fél jogosult arra, hogy – a biztosítási évfordulón túl – minden év márciusában – március 31-ig a biztosítóhoz beérkezően – költségmentesen élhessen egy további felmondási lehetőséggel a rendes felmondás szabályai alapján.



CÉL:
sikeres lakásbiztosítási
kampány

FELTÉTELE:
egységesen értelmezett
lebonyolítási szabályok



MABISZ egyeztetések

▪ Június 29.: Egyeztetés kezdeményezése

- Miként értelmezhető a márciusi felmondási szabály? Márciusban - évfordulótól függetlenül – csak 30 napra vagy annál akár későbbi (konkrétan) meghatározott jövőbeli időpontra is fel lehet mondani a szerződést?
- A tartamkedvezmény miatt határozott idejűvé váló szerződések esetén van-e lehetőség a felmondásra? (a tartamengedmény visszatérítése mellett)
- A felmondás beérkezéséig kell-e díjrendezettnek lenni a szerződésnek vagy a kezdeményezett megszűnés dátumáig az elvárt díj még teljesíthető?
- Miként kell meghivatkozni a felmondási okot a nyilatkozatnál? (pl. a Korm. rendeletre hivatkozással?)

▪ Október 4. : MABISZ egyeztetés (I.)

▪ November 17.: MABISZ egyeztetés (II.)

- November 29.: kérdőív kiküldése a lakásbiztosítási termékkel rendelkező 14 biztosítónak



MABISZ egyeztetés eredménye

- A márciusi felmondás **valamennyi lakáscélú, határozatlan időre kötött vagyonbiztosítást érinti** – ideértve a társasházbiztosításokat és az ahhoz kötött olyan albetét biztosításokat is, amelyek ingatlan fedezetet is tartalmaznak. (Önálló ingáság vagy kizárólag melléképült biztosításra nem!)
- A felmondásra tett nyilatkozatban (levélben) szerepeljen olyan hivatkozás, ami alapján a biztosító egyértelműen be tudja azonosítani a **felmondási okot** (pl. „márciusi kampányos felmondás”).
- A biztosítók **a felmondás alkusz általi sikeres közléséhez a már eddig is alkalmazott eljárásokat fogadják el.**
- A felmondásra tett **nyilatkozat biztosító részére történő közlésétől számított 30. napon szűnik meg a szerződés.**
- A biztosítók vállalják, hogy a **„lehető legrövidebb időn” belül visszajelzést adnak az ügyfeleknek a feléjük tett felmondás előjegyzéséről vagy az esetleges elutasításról és annak okáról.**
- A felmondás sikertelensége (vagy annak későbbi visszavonása) esetén keletkező esetleges **dupla biztosítás** létrejötténél a biztosítók minden esetben **egyedi mérlegelése alapján és az ügyfél javára hoznak majd döntést.**
- A tartamkedvezményrel létrejött releváns lakásbiztosítási szerződések esetében is fennáll a felmondás lehetősége (**tartamkedvezmény igénybevétele egyik biztosítónál nem keletkeztet határozott időt, amely lehetetlenné tenné a felmondást**).
- A felmondás beérkezésének határideje március 31., de mivel **2024-ben** ez munkaszüneti napra esik, és az azt követő nap (04.01. - hétfő) is munkaszüneti nap, így **a felmondásnak legkésőbb április 2. napján (kedd) be kell érkezni a biztosítóhoz.**
- Az MNB által megszövegezett ügyféltájékoztató levélhez a Szövetségek által javasolt **kiegészítő tájékoztatást (pl. a díjrendezettség napjáról) nem minden biztosító csatol adatlapot.**

Kérdések

1. Tájékoztatja a biztosító az ügyfeleit a február 15-ig kiküldendő ügyféltájékoztató levél mellékleteként a szerződés főbb adatairól, különös tekintettel az aktuális díjrendezettségről?
2. Tájékoztatja a biztosító az ügyfeleit Tájékoztatja a biztosító az ügyfeleit a február 15-ig kiküldendő ügyféltájékoztató levél mellékleteként a szerződés főbb adatairól, különös tekintettel arról, hogy a szerződés tartalmaz-e tartamkedvezményt?
3. Ha nem tájékoztatja a biztosító az ügyfeleit, akkor milyen módon tájékozódhat az ügyfél a díjrendezettségről, tartamkedvezményről? (kérjük pontosan megadni, pl. díjrendezetség lekérdezés pontos helyét, linkjét, ügyfélkapu elérhetőségét, ügyfélszolgálat telefonszámát)
4. Kialakít-e a biztosító szerződésfelmondó ws szolgáltatást lakásbiztosításra?
5. Ha igen, akkor abban lesz-e speciális felmondási ok a márciusi kampányos felmondás megkülönböztetésére?
6. Alkalmaz-e a biztosító "Márciusi lakás kampány" kötési okot a ws szolgáltatásában?
7. Ha nem alkalmaz "Márciusi lakás kampány" kötés okot, akkor milyen kötés okkal kell kötni a szerződést?
8. Díjhátralékos felmondott szerződések kezelésénél mi a biztosító alkalmazott eljárásrendje?
9. Hány napon belül tájékoztatja a biztosító az ügyfelet és az alkuszt a sikertelen felmondásról?
10. Milyen módon tájékoztatja a biztosító az ügyfelet és az alkuszt a sikertelen felmondásról?

1. Tájékoztatja a biztosító az ügyfeleit a február 15-ig kiküldendő ügyféltájékoztató levél mellékletként a szerződés főbb adatairól, különös tekintettel az aktuális díjrendezettségről?

Igen	Nem
 <p>(ha a szerződőnek tartozása van)</p>	           

2. Tájékoztatja a biztosító az ügyfeleit Tájékoztatja a biztosító az ügyfeleit a február 15-ig kiküldendő ügyféltájékoztató levél mellékleteként a szerződés főbb adatairól, különös tekintettel arról, hogy a szerződés tartalmaz-e tartamkedvezményt?

Igen	Nem
 <p>GENERALI</p> <p>Genertel</p> <p>WÁBERER WÁBERER Hungária Biztosító Zrt.</p>	 <p>ALFA VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>Allianz</p> <p>CIG PANNÓNIA BIZTOSÍTÓ</p> <p>COLONNADE A FAIRFAX COMPANY</p> <p>Groupama Biztosító</p> <p>K&H</p> <p>Posta Biztosító</p> <p>SIGNAL IDUNA</p> <p>UNION VIENNA INSURANCE GROUP</p> <p>UNIQA</p>

3. Ha nem tájékoztatja a biztosító az ügyfeleit, akkor milyen módon tájékozódhat az ügyfél a díjrendezettségről, tartamkedvezményről? (kérjük pontosan megadni, pl. díjrendezettség lekérdezés pontos helyét, linkjét, ügyfélkapu elérhetőségét, ügyfélszolgálat telefonszámát)?

A biztosítók – változó részletezettséggel - megadták az ügyfélszolgálati elérhetőségeiket.

4. Kialakít-e a biztosító szerződésmegmondó ws szolgáltatást lakásbiztosításra?
5. Ha igen, akkor abban lesz-e speciális megmondási ok a márciusi kampányos megmondás megkülönböztetésére?

Igen (lesz megmondó ws)	Nem
<div data-bbox="558 562 912 676">  </div> <div data-bbox="558 696 912 773">  </div> <p data-bbox="384 793 1110 829">Külön megmondási ok lesz („márciusi kampány”).</p> <div data-bbox="558 933 924 1048">  </div> <p data-bbox="244 1059 1230 1095">(Groupama: feltételezhetően nem fog még működni 2024-ben!)</p>	<div data-bbox="1493 534 1798 605">  </div> <div data-bbox="1849 548 2007 676">  </div> <div data-bbox="1493 648 1829 705">  </div> <div data-bbox="1493 748 1760 819">  </div> <div data-bbox="1849 705 2084 833">  </div> <div data-bbox="1493 848 1666 991">  </div> <div data-bbox="1849 876 2244 933">  </div> <div data-bbox="1493 1033 1811 1133">  </div> <div data-bbox="1849 976 2135 1076">  </div> <div data-bbox="1849 1105 2237 1205">  </div>

6. Alkalmaz-e a biztosító "Márciusi lakás kampány" kötési okot a ws szolgáltatásában?

7. Ha nem alkalmaz "Márciusi lakás kampány" kötés okot, akkor milyen kötés okkal kell kötni a szerződést?

Igen - lesz új kötési ok



(kötési okot még nem közölt)

Nem – nincs külön kötési ok









8. Díjhátralékos felmondott szerződések kezelésénél mi a biztosító alkalmazott eljárásrendje?

A Nemzetgazdasági Minisztériumnak az előadás napján (2024.01.11-én) kiadott állásfoglalása szerint lehetőséget kell adni az esetleges díjhátralék megfizetésére a felmondási idő (30. nap) végéig. Csak abban az esetben utasítható el a „kampányos felmondás” díjrendezetlenség miatt, ha a hiányzó összeg a felmondási idő végéig nem érkezik be a biztosítóhoz.

Erre figyelemmel, a biztosítók részéről decemberben adott – és a szakmai napon bemutatott – válaszai már nem relevánsak.

(A minisztériumi állásfoglalás arra is kitér, hogy a „kampányos” felmondás nem érkezhetsen be március 1-je előtt a biztosítóhoz.)

9. Hány napon belül tájékoztatja a biztosító az ügyfelet és az alkuszt a sikertelen felmondásról?
10. Milyen módon tájékoztatja a biztosító az ügyfelet és az alkuszt a sikertelen felmondásról?

 VIENNA INSURANCE GROUP	Lehető leghamarabb és csak az ügyfelet	Postán vagy ePostán
	Lehető leghamarabb és csak az ügyfelet	A szerződés kommunikációs formájának megfelelően
	Legkésőbb 15 napon belül ügyfelet és közvetítőt	
	10 munkanapon belül	A felmondás beérkezésének módja szerint
	A vizsgálat megtörténte után automatikusan	Email vagy posta. (Közvetítő a portálról tájékozódhat.)
	A vizsgálat megtörténte után automatikusan	Email vagy posta. (Közvetítő a portálról tájékozódhat.)
	Lehető leghamarabb és csak az ügyfelet	
	Lehető leghamarabb	(még kidolgozás alatt a folyamat)
	Lehető leghamarabb és csak az ügyfelet	Email vagy posta
	Lehető leghamarabb	Ügyfeleknek levélben, közvetítőknek tömbösítve, hetente.
	Lehető leghamarabb (5-7 nap)	A szerződés kommunikációs formájának megfelelően. A közvetítőt is értesítik, de még nincs végleges folyamat.
	Cél az 5 munkanapon belüli értesítés	A szerződés kommunikációs formájának megfelelően. A közvetítőt is értesítik, valószínűleg ws-en.
	Csak ha problémás/hibás (3-5 munkanap)	A beküldés módja szerint csatornán.

Köszönöm a figyelmet!



Forrás: Getty Images (Klaus Vedfelt)