

Dr. Babinka-Horváth Bettina*:
Miben segít a biztosítási termékismertető?

Utas- vagy balesetbiztosítás, esetleg casco kötésénél általában a biztosítás díja az egyik fő választási szempont, az egyes biztosítók által kínált termékek szerződési feltételei azonban eltérőek. Így hiába választjuk a legdrágább biztosítást, nem biztos, hogy minden olyan kockázatra fedezetet biztosít, amelyre szeretnénk. Hogyan lehet gyorsan áttekinteni, hogy mely biztosítók termékeit nézzük át részletesebben, és melyek azok a biztosítások, amelyek egyáltalán nem igazodnak igényeinkhez? A nem-életbiztosítási termék esetében a biztosítási termékismertető lehet ebben segítségünkre.

A nem-életbiztosítási termékek esetében alkalmazott biztosítási termékismertető egy olyan önálló dokumentum, amelyet minden esetben még a szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat megtétele előtt meg kell kapniuk az ügyfeleknek, segítve ezzel a szerződés megkötésére vonatkozó döntésüket. Érdemes ezért odafigyelni arra, hogy valóban megkaptuk-e ezt a dokumentumot, vagy online szerződéskötés esetén letöltöttük-e azt, és volt-e elegendő idő az áttekintésére.

A biztosítási termékismertető egy olyan egységesített terméktájékoztató, amely minden nem-életbiztosítási termék esetében ugyanazokat a lényeges tulajdonságokat és fő elemeket tartalmazza, egységes struktúrában és formátumban megjelenítve, egységesített szimbólumok használatával, így lehetővé teszi az egyes termékek gyors összehasonlítását.

Ennek érdekében jogszabály határozza meg a biztosítási termékismertető formai és tartalmi követelményeit. Így azt is, hogy a kötelezően megjelenítendő információknak egy A4-es papírlap két oldalán el kell férniük, és csak indokolt esetben lehet a termékismertető nagyobb – legfeljebb három A4-es oldal – terjedelmű. A dokumentumnak „*biztosítási termékismertető*” címet kell viselnie, és ez alatt, jól látható helyen kell szerepelnie rajta egy nyilatkozatnak, miszerint a termékre vonatkozó teljes körű, szerződéskötés előtti és szerződéses tájékoztatás más dokumentumokban érhető el, és meg kell nevezni ezeket. A biztosítási termékismertető tehát a biztosítás lényeges tartalmi elemeiről ad rövid áttekintést.

A kötelezően feltüntetendő, adott biztosítási termékre vonatkozó információkat összesen 9 szakaszban kell bemutatni. Az elrendezés, a szakaszcímek és azok sorrendje, továbbá az egyes elemek egymáshoz viszonyított kiemeltsége és mérete meghatározott, ezek nem módosíthatók. A dokumentumban lévő információknak pontosnak kell lenniük, és nem lehetnek félrevezetőek, azaz összhangban kell állniuk a szerződési feltételekkel. Fontos szempont, hogy könnyen olvasható, egyszerű nyelvezetű legyen, lehetőleg a szakzsargon mellőzésével íródjon.

A termékismertető szakaszai az alábbiak:

A „*Milyen típusú biztosításról van szó?*” szakasz egy rövid, általános összefoglalás az adott biztosítás típusáról.

A „*Mire terjed ki a biztosítás?*” szakaszban a fő biztosított kockázatokra és a biztosítási összegre vonatkozó tájékoztatást kell feltüntetni. Itt rendszerint a kockázatok rövid elnevezései felsorolásszerűen kerülnek megjelenítésre. Az egyes kockázatok részletes feltételei – tehát az, hogy

ezek a rövid elnevezések pontosan mit tartalmaznak, mire nyújtanak fedezetet – az általános szerződési feltételekben található.

A „*Hol érvényes a biztosításom?*” szakasz a földrajzi hatályra vonatkozó tájékoztatást tartalmazza. A „*Mire nem terjed ki a biztosítás?*” szakaszban a kizárt kockázatok összefoglalásának kell szerepelnie. Ezek olyan, a biztosítási szerződésben meghatározott események, körülmények, amelyek bekövetkeztekor a biztosítónak nem áll fenn térítési kötelezettsége, mivel a kizárt esemény nem tekinthető biztosítási eseménynek.

A „*Milyen korlátozások vannak a biztosítási fedezetben?*” szakaszban a szolgáltatással kapcsolatos korlátozásokat, illetve azokat a körülményeket kell feltüntetni, melyek fennállása esetén a szolgáltatási kötelezettségük alól mentesülhetnek a biztosítók.

A „*Milyen kötelezettségeim vannak a biztosítással kapcsolatban?*” szakasz a szerződés kezdetekor jelentkező, a szerződés időtartama alatt fennálló, illetve a kárigény bejelentése esetén felmerülő kötelezettségeket sorolja fel.

A „*Mikor és hogyan kell fizetnem?*” szakaszban a biztosítási díj fizetésének módjáról és fizetésének ütemezéséről kell tájékoztatást nyújtani.

A „*Mikortól meddig tart a kockázatviselés?*” szakasz a szerződés időtartamát rögzíti, beleértve a szerződés kezdetének és végének időpontját.

A „*Hogyan szüntethetem meg a szerződést?*” szakasz a megszűnés eseteit tartalmazza.

A megfelelő biztosítási termék kiválasztásához, főként egy speciális kockázat esetén, nem elegendő a felületes tájékozódás. Ne csupán a biztosítás díja vagy a biztosító, illetve az alkusz online szerződéskötő felületén megjelenített ikonok, tárgyszavak alapján válasszunk biztosítást! Ezek az információk csupán abban segíthetnek, hogy a biztosítók által kínált termékpalalettából szűkítsük a számunkra alkalmasnak tűnő biztosítások körét, de semmiféleképpen sem tekinthetők olyan teljes körű tájékoztatásnak, amelyre alapítottnan szerződést köthetnénk. Több biztosítási termék szerződési feltételeit átolvasni jelentős idő és energia ugyan, ezért is nagyon hasznos a biztosítási termékismertető. Az egységes szerkezetben lévő rendszerezett információkat átnézve rögtön szemet szúrhat például, ha a fő biztosított kockázatok között nem szerepel az, amire fedezetet keresünk, vagy a kizárások között olyan is szerepel, amely miatt nem lesz megfelelő számunkra a biztosítás. Ezáltal több terméket gyorsan és hatékonyan össze tudunk hasonlítani, így elegendő lesz az e termékekre vonatkozó szerződési feltételek részletes áttanulmányozása.

A nyári időszakban különösen sokan utasbiztosítás megkötésével veszik elejét az esetleges káresemény okozta kellemetlenségeknek, mérséklik ezek negatív hatásait. A fogyasztóknak ez esetben érdemes átgondolniuk, hogy várhatóan milyen kockázatok merülhetnek föl utazásuk során, milyen tevékenységekben kívánnak részt venni, visznek-e magukkal speciális felszerelést. A termékismertető ilyenkor is segítségükre lehet.

Az online felületeken sokféle utasbiztosítási termékkel találkozhatunk, ahol szűrők beállításával egyszerűen listázhatók a termékek. Az egyes kifejezések helyes értelmezésére és a döntésünk meghozatala előtt a biztosításhoz kapcsolódó dokumentumok áttanulmányozására azonban nagyon kell figyelni. Például az, hogy egy utasbiztosítás fedezetet nyújt a magunkkal vitt sportfelszerelésre, nem feltétlenül jelenti azt, hogy a biztosítás minden káreseményre kiterjed.

Fontos a termékismertetőben a legfontosabb biztosított kockázatok áttekintése, amely alapján közelebbi képet kaphatunk a fedezett kockázatokról, a teljes körű tájékozódás érdekében azonban a szerződési feltételeket is el kell olvasni és értelmezni.

A Magyar Nemzeti Bank hatósági eljárásaiban ellenőrzi a nem-életbiztosítási termékismertetővel kapcsolatos jogszabályi kötelezettségek betartását, így annak tartalmát és azt is, hogy a szerződéskötést megelőzően a termékismertetőt átadták-e a fogyasztónak. Az MNB hivatalból indított eljárásaiban is vizsgálja a biztosítóknál, biztosításközvetítőknél a vonatkozó szabályoknak való megfelelést, de lehetőség van fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatása érdekében kérelemmel is fordulni az MNB-hez.

Ennek előfeltétele, hogy a fogyasztó a panaszát korábban már jelezte a pénzügyi szolgáltatónál és arra 30 napon belül nem kapott választ, vagy a panasz kivizsgálása nem volt jogszabályszerű, így a kapott válasz nem volt érdemi vagy nem volt teljes körű. Kérelemmel fordulhat az MNB-hez a fogyasztó akkor is, ha a szolgáltató válaszából egyéb, törvényben rögzített fogyasztói jogot sértő körülményt feltételez.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszony létrejöttével vagy teljesítésével kapcsolatos vita alakult ki a biztosítóval (például a biztosító a kártérítési igényét elutasította, kifogásolja a biztosító által kifizetett szolgáltatási összeg mértékét, vagy akár sérelmezi a biztosító kárrendezési eljárást), úgy az MNB keretein belül működő, ingyenes vitarendezési fórumhoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy polgári peres eljárásban bírósághoz lehet fordulni.

A nem-életbiztosítási termékismertető tehát a szerződéskötést megelőző tájékoztatás egyik fontos eszközeként segíthet a termékek között eligazodni, kiszűrni a megfelelő(ke)t, a részletes szerződési feltételek áttekintése, értelmezése azonban elengedhetetlen ahhoz, hogy megalapozott döntést tudjunk hozni a szerződés megkötéséről.

** A szerző az MNB Fogyasztóvédelmi jogérvényesítési főosztályának jogásza
„Szerkesztett formában megjelent 2024. augusztus 14-én a VG.hu oldalon.”*