pénzügyi navigátor

MAGYAR NEMZETI BANK

MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT OTTHONBIZTOSÍTÁS

MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT OTTHONBIZTOSÍTÁS

Olvassa el tájékoztatónkat és ismerje meg, miben térnek el a minősített fogyasztóbarát otthonbiztosítások az egyéb lakásbiztosítási termékektől!

MILYEN KÉRDÉSEKBEN SEGÍT ÖNNEK EZ A TÁJÉKOZTATÓ?

- **MI AZ A MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT OTTHONBIZTOSÍTÁS (MFO)?**
- **HOL VEHETŐ IGÉNYBE?**
- **MELYEK A MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT OTTHONBIZTOSÍTÁS LEGFONTOSABB JELLEMZŐI, FELTÉTELEI?**
- **HOGYAN LEHET ÖSSZEHASONLÍTANI A KÜLÖNBÖZŐ MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT OTTHONBIZTOSÍTÁSOKAT?**

www.mnb.hu/penzugyinavigator

MI AZ A MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT OTTHONBIZTOSÍTÁS (MFO)?

A Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás bevezetésével a Magyar Nemzeti Bank (MNB) célja, hogy minél szélesebb körben elérhető, közérthető és áttekinthető feltételrendszerű, egyszerű és gyors ügyintézés, valamint ügyfélbarát kárrendezés mellett köthető lakásbiztosítások kerüljenek forgalomba.

A biztosítók termékei önkéntes pályázat útján nyerhetik el az MNB-től a Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás minősítést. A pályázati feltételek betartását az MNB ellenőrzi.

Ez a lakásbiztosítási típus elősegíti, hogy a biztosítási fedezetek hosszabb távon magas szintű védelmet nyújtsanak, és a szolgáltatók ajánlatait egyszerűen lehessen összehasonlítani.

A minősített fogyasztóbarát otthonbiztosítások jelzáloghitelekhez is köthetőek mint hitelfedezeti lakásbiztosítás.

HOL VEHETŐ IGÉNYBE?

A konstrukciót minden olyan biztosítónál vagy azok közvetítőinél igényelheti, amelyeknek van Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás minősítést elnyert otthonbiztosítása.

Ne feledje!

Szerződéskötés előtt tájékozódjon a biztosítók által kínált lakásbiztosítási termékekről, döntése előtt pedig hasonlítsa össze a különböző ajánlatokat!

További információkat, valamint a Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítást kínáló intézmények listáját itt találja: www.mnb.hu/mfo.

MELYEK A MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT OTTHONBIZTOSÍTÁS LEGFONTOSABB JELLEMZŐI, FELTÉTELEI?

Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosításra ajánlat tehető

- **Magyarország területén lévő, állandóan lakott ingatlan** (lakás, lakóház és egyéb építmények, pl.: medence, kerítés, kocsibeálló),
- **melléképületek, napelem, napkollektor, hőszivattyú,**
- **ingatlanon belüli ingóságok** (pl.: bútorok, ruházat, háztartási és híradástechnikai készülékek) **és értéktárgyak** (pl.: ékszerek, antik tárgyak, valódi szőrmék, kézi csomózású szőnyegek) **esetén.**
  A biztosítás csak ingatlanra, csak ingóságra, vagy összevontan is megkötheto.

Lehetőség van ún. **Alapcsomagot** kötni, mely kizárólag az alábbi káreseményekre terjed ki:

- tűz,
- füst- és koromszennyezés,
- robbanás,
- villámcsapás,
- villámcsapás másodlagos hatása,
- vihar,
- felhőszakadás,
- jégverés,
- hónyomás,
- árvíz,
- földrengés,
- földcsuszamlás, kő-, szikla- és földomlás,
- ismeretlen építmény, ismeretlen üreg beomlása,
- idegen jármű ütközése,
- idegen tárgy rádőlése,
- vízkár (beázás, kívülről érkező víz, vezetékes vízkár, elfolyt víz),
- betöréses lopás, rablás, besurranás,
- rongálás, vandalizmus,
- üvegtörés,
- felelősségbiztosítás.

Az Alapcsomagba tartozó fedezetek esetében rögzített a minimális biztosítási események, valamint a kockázatkizárások és mentesülések köre (vagyis amelyek nem tekintendők biztosítási eseménynek). Az Alapcsomagba tartozó fedezetek esetén a biztosítók kizárólag az ügyfelek számára kedvezőbb módon térhetnek el, így például a biztosítási események meghatározása szélesebb körű lehet.

Amennyiben Önnek az Alapcsomagban foglalt kockázatokon túl további, kiegészítő fedezetekre is szüksége van, lehetősége van a biztosító kínálatában a Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosításhoz köthető, elnevezésükben sztenderd kiegészítő fedezetek, valamint nem sztenderd fedezetek közül választani.

Elnevezésükben sztenderd kiegészítő fedezetek az alábbiak lehetnek:

- értéktárgy-kiegészítő biztosítás (jellemzően 200 000 Ft érték felett),
- készpénz,
- különleges üveg,
- duguláselhárítás költségei,
- építés-, szerelésbiztosítás,
- lakóépületek rejtett hibáiból eredő károk,
- assistance szolgáltatás (ami lehet például káreseményt követő gyorssegély, vészhelyzet elhárításában nyújtott azonnali segítség stb.),
- épülettartozékok lopása,
- szolgáltatáskimaradásból eredő károk,
- graffiti,
- klímaberendezés-biztosítás,
- zárcsere kulcsvesztés vagy kulcstörés miatt, kulcsok pótlása,
- kerti bútor,
- kerti dísznövénybiztosítás,
- lábon álló növényzet biztosítása,
- sporteszköz és sportfelszerelés,
- hobbi- és kisállatbiztosítás,
- síremlék és kegyeleti biztosítás,
- kiterjesztett garancia,
- okos eszközök biztosítása (beleértve okos otthon eszközök),
- elmaradt bérleti díj biztosítása,
- elveszett okmányok pótlása,
- balesetbiztosítás,
- munkanélküliség-biztosítás.

Ne feledje!

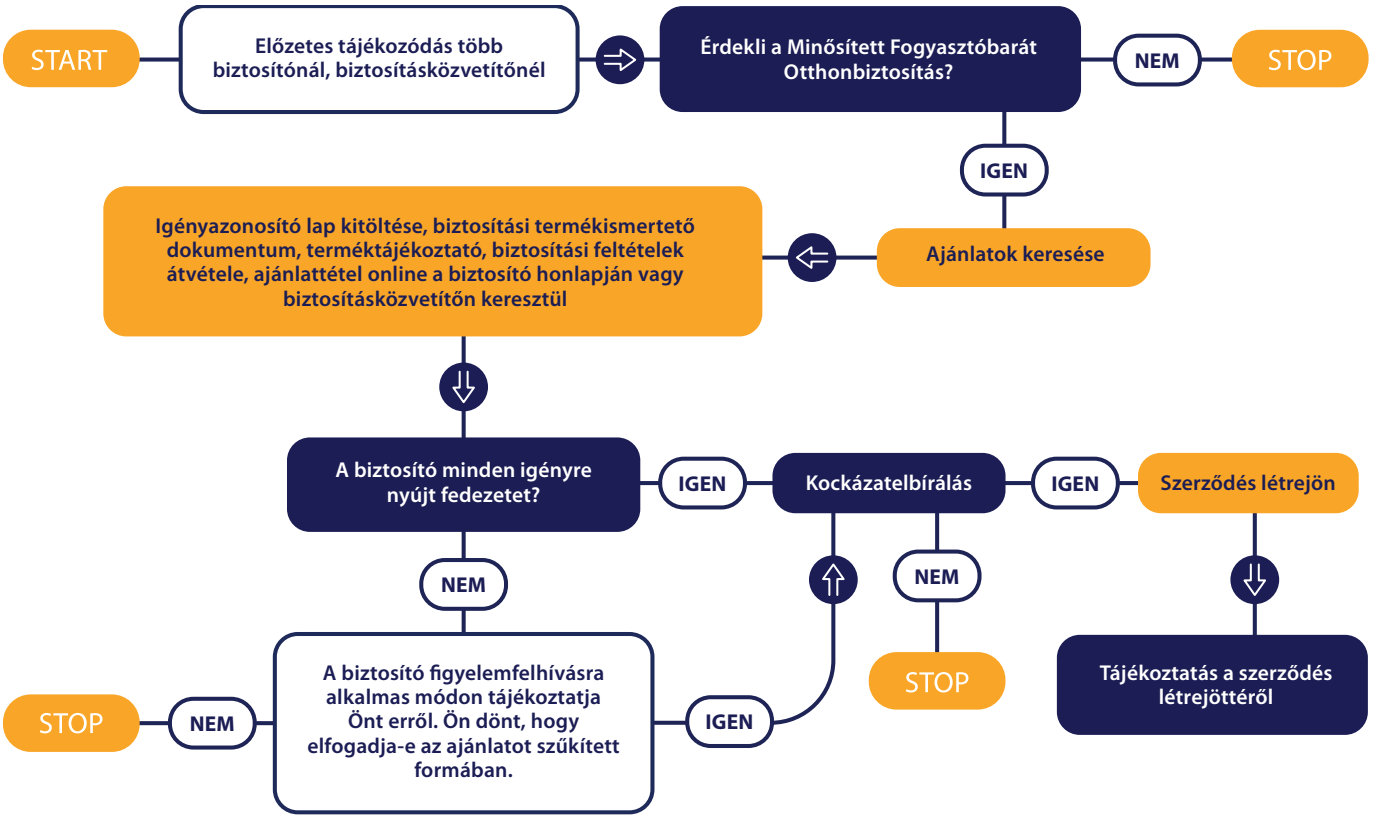
Az elnevezésükben sztenderd kiegészítő fedezetek esetén a biztosítási esemény, a biztosítási összeg meghatározása, a kizárások és a kiegészítő biztosítás egyéb feltételei biztosítónként eltérőek lehetnek. Ajánlattétel előtt ellenőrizze, hogy ezek a kiegészítő fedezetek valóban az Ön igényeinek megfelelő szolgáltatást nyújtják!

A biztosító a szerződés teljes élettartama során – vagyis az ajánlattételtől a szerződés megszűnéséig – biztosítja a papírmentes kommunikációt, azaz Önnek lehetősége van elektronikus úton elfogadni a biztosító ajánlatát, nyilatkozni, kárt bejelenteni, tájékoztatást kérni, továbbá szerződést módosítani, illetve felmondani. Kérésre azonban a biztosítónak lehetőséget kell biztosítania az elektronikus kommunikációtól való eltérésre, illetve a szerződés felmondásáról szóló értesítését postai úton is meg kell küldenie az Ön részére.

Ne feledje!

A Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítást forgalmazó biztosítónak kötelező felhívnia az Ön figyelmét erre a konstrukcióra, amennyiben az Ön otthonára, ingóságaira vonatkozó biztosítási igénye ennek segítségével kielégíthető.

Biztosítási ajánlat kizárólag az igényazonosító lapon szereplő kiegészítő kockázatokra fogadható be. Amennyiben időközben új fedezettel tervezi bővíteni az ajánlatot, arra azonosítható módon, az igényazonosító lapon, igénypontosítás keretében van lehetőség.



Minősített fogyasztóbarát otthonbiztosítási szerződését – az évfordulóra történő felmondáson túl – felmondhatja

- indoklás nélkül a biztosítási szerződés létrejöttéről szóló tájékoztató kézhezvételétől számított 14 napon belül,
- minden év márciusában, egységesen május 1-jei fordulónappal.

Ne feledje!

Amennyiben meglévő lakásbiztosítását szándékozik Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosításra váltani, megteheti minden év március 1. és 31. között, vagy a meglévő lakásbiztosítási szerződése évfordulója előtt a jelenlegi biztosítójánál. Ebben a két időszakban eldöntheti, hogy változatlan feltételekkel marad az eredeti szerződésnél, módosítja azt a meglévő biztosítónál, vagy új biztosítást köt egy másik biztosítónál, a meglévőt pedig felmondja.

HOGYAN HATÁROZHATÓ MEG A BIZTOSÍTÁSI ÖSSZEG ÉS MILYEN KEDVEZMÉNYEK ADHATÓAK A MINŐSÍTETT OTTHONBIZTOSÍTÁSOK DÍJÁBÓL?

A biztosítási összeg új értéken történő térítés összege. Ez ingatlan esetén azt az összeget jelenti, amiből az épület helyreállítható a kockázatviselés helyén a kár bekövetkezésének időpontjában érvényes árak szerint. Ingóságok esetén a biztosítási összeg meghatározható az Ön választása szerint

- egy egyszerűsített, előre meghatározott, sztenderd ingóságlista alapján (amelyen Ön adhatja meg ingóságcsoportonként a biztosítási összeget, és amely a kárrendezés során is irányadó lesz, megelőzve így az alul- vagy túlbiztosítást), vagy
- egyetlen értékként.

A biztosítási szerződésben foglaltak szerint a szerződőnek lehetősége van évfordulóra módosítani – azaz *indexálni* – a biztosítási összegeket, annak érdekében, hogy a biztosított ingatlanok, ingóságok értéke kövesse az aktuális piaci értékeket. Az indexálás mértékét ingatlan esetén a biztosító az új szerződéseknél alkalmazott, épületre vonatkozó ajánlott érték változása alapján határozza meg, míg ingóság esetén megtartja a biztosítási összeget a mindenkori új értéknek megfelelő szinten, az inflációs hatások figyelembevételével.

A biztosítás díja fizethető havi, negyedéves, féléves vagy éves gyakoriság szerint, amit az ügyfél teljesíthet átutalással, csoportos beszedéssel, online fizetéssel (pl. bankkártyával) vagy postai csekken. Ez utóbbi esetben meghatározható a díjfizetési gyakoriság.

A biztosító az éves díjból kedvezményt biztosíthat a választott díjfizetési mód, gyakoriság, szerződéskötési, kárrendezési vagy kapcsolattartási mód alapján. Mindezek mellett nyújthat hűség- vagy partnerkedvezményt, illetve kedvezményt adhat gyermeket nevelő családok részére.

Ne feledje!

A fentieken túl a biztosító egyéb kedvezményt a díjból nem nyújthat! A kedvezmények mértékére vonatkozó tájékoztató elérhetőségét a szerződési feltételekben kell megjelölni, ha az nem része a szerződési feltételeknek.

Amennyiben Ön már kötött Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítást, a szerződés fennállása alatt nem kerülhet kedvezőtlenebb helyzetbe, mint az új MFO-szerződést kötő ügyfelek, azaz a meglévő biztosítás díja nem lehet magasabb, mint egy új szerződésé, ha a két biztosítás azonos.

Amennyiben már rendelkezik MFO-biztosítással, úgy a biztosítási díja évente egyszer, évfordulóra az alábbi okok miatt módosítható:

- indexálás;
- kárral kapcsolatosan meghatározott kritériumok felülvizsgálata;
- az Ön javára indoklás nélkül;
- jogszabályi megfelelés érdekében, ha a vonatkozó jogszabályok változnak.

Ne feledje!

A módosított díjról a biztosítónak a biztosítási évforduló előtt legalább 60 nappal írásbeli értesítést kell küldenie!

HOGYAN TÖRTÉNIK A KÁRRENDEZÉS FOLYAMATA ÉS MILYEN TÖBBLETSZOLGÁLTATÁSOKAT NYÚJTANAK A BIZTOSÍTÓK MFO ESETÉN?

Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosításhoz kapcsolódó kárrendezés során Ön jogosulttá válik többletszolgáltatásokra. Ezek közül a legfontosabbak az alábbiak.

- **Kárrendezés során a kommunikáció az Ön választása szerint történhet postai úton, telefonon vagy elektronikusan.** Bármely kapcsolattartási formát is választja, a kárrendezés menetét folyamatosan nyomon követheti elektronikusan.

- **A kárfelvétel során a biztosítónak pontos és egyértelmű tájékoztatást kell nyújtania a kárrendezéshez szükséges dokumentumokról.** Amennyiben a biztosító a kárfelvétel során nem adott tájékoztatást a benyújtandó dokumentumok köréről, a kárigényt nem utasíthatja el arra hivatkozva, hogy Ön a kárbejelentéséhez nem mellékelt egy, kizárólag az általános szerződési feltételekben hivatkozott dokumentumot.

- **A biztosító kárbejelentést követően legfeljebb 2 munkanapon belül felveszi Önnel a kapcsolatot** a kárszemle időpontjával kapcsolatban, amire egy, a kárbejelentést követő 5 munkanapon belüli időpontot ajánl.

Ne feledje!

Amennyiben olyan *vis maior* vagy *havaria* helyzet alakul ki, amely miatt nincs lehetőség 5 munkanapon belüli kárszemlére, a biztosítónak ezt haladéktalanul közzé kell tennie a saját weblapján. *Vis maior helyzet:* természeti vagy emberi eredetű „ellenállhatatlan erő" hatására kialakult helyzet, amely az emberek számára elérhető eszközökkel nem hárítható el. *Havaria helyzet:* amikor valamilyen esemény – például egy heves esőzéssel és szélviharral járó, országos vihar – következtében tömeges kárrendezési igénybejelentés érkezik a biztosítóhoz. Ilyen esetben a kárszemle és a kárrendezési idő ésszerű mértékben meghosszabbítható, továbbá a biztosítónak a károsult ingatlan lakóinak száma és a kár jellege szerint kell rangsorolnia a kárrendezés során.

- **A biztosító** a kárbejelentést, de legkésőbb a kárszemlét követő **5 munkanapon belül kérheti a kár elbírálásához szükséges dokumentumokat**. Ezt követően további dokumentum bekérése csak akkor lehetséges, ha újabb kárigény bejelentése miatt vagy a már benyújtott dokumentumokkal kapcsolatban merül fel újabb dokumentumigény.
- A **kárkifizetésre a kárszemlét vagy az utolsó dokumentum beérkezését követő 5 munkanapon belül sor kerül**, és a biztosító részletesen bemutatja a kártérítési összeg meghatározását.

Ne feledje!

Ha Alapcsomagra kötött szerződést, a biztosító nem kötelezheti Önt önrész vállalására a kárrendezés során! A biztosító nem kötheti a kárkifizetést a kárügy vagy biztosítási esemény kapcsán indult büntető- vagy szabálysértési eljárás jogerős befejezéséhez!

- **Amennyiben a biztosító elutasítja a kárigényt, arról a kárszemlét vagy az utolsó dokumentum beérkezését követő 10 munkanapon belül döntést hoz.** Erről részletes indoklással ellátott tájékoztatást kell nyújtania az ügyfélnek.
- **Kérése alapján Önnek lehetősége van megtekinteni a kárrendezéshez kapcsolódó dokumentumokat.**
- 100 000 forint alatti károk esetén – ha nem merül fel visszaélés gyanúja – **lehetőség van gyorsított kárrendezésre**, ekkor az ügyintézési határidő 5 munkanap.
- **Amennyiben az Ön egzisztenciális helyzetét veszélyeztető kár, ún. kiemelt kár következett be** (pl. lakhatatlanná vált épület), **a biztosító személyi kárrendezési kapcsolattartót jelöl ki, aki végig vezeti Önt a kárrendezés során**, és erről folyamatos tájékoztatást nyújt Önnek. A mindennapi lakhatást veszélyeztető káresemény esetén a biztosító 5 munkanapon belül folyósítja a kárelőleget. Emellett, ha Ön kérelmezi, kárfelülvizsgálat szükségessége esetén a kárszemlét követő 3 munkanapon belül kárelőleg folyósítható, amelyet kizárólag további kár bekövetkezését megelőző kárenyhítő munkálatokra lehet fordítani, például leégett tető esetén annak fóliázására.

Ne feledje!

Amennyiben egy kárigényével kapcsolatban Ön vitatja a felajánlott kártérítési összeget, úgy abban az esetben jöhet létre egyezség Ön és a biztosító között, ha Ön szerződéskötéskor elfogadta a biztosító által ajánlott biztosítási összeget, azaz nem alulbiztosított szerződést kötött, és a kár bekövetkezéséig minden biztosítási évfordulóra vonatkozóan elfogadta a felajánlott értékkövetést. Adott kárigényre vonatkozó egyezség esetén – kártérítési összeg kifizetése helyett – a biztosító vállalhatja, hogy természetbeni szolgáltatásra vonatkozó ajánlatot kínál fel (pl. szakember, kivitelező) és azt téríti meg szolgáltatásként.

Ne feledje!

A biztosítási szerződésből eredő igények az esedékességüktől számított 5 év elteltével elévülnek.

HOGYAN LEHET ÖSSZEHASONLÍTANI A KÜLÖNBÖZŐ MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT OTTHONBIZTOSÍTÁSOKAT?

A biztosítók által kínált minősített otthonbiztosítási termékek összehasonlítását egyrészt az egységesített dokumentumok és tájékoztatók, másrészt az MNB által üzemeltetett weboldal (https://www.mnb.hu/mfo) biztosítja, ahol egy összehasonlító kalkulátor is segíti Önt a választásban, amivel az online szerződéskötési folyamat is elindítható.

Bővebb információért keresse a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálatát és a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózat munkatársait, vagy tekintse meg a www.mnb.hu/mfo honlapot!

Kézirat lezárva: 2025. február

pénzügyinavigátor

MAGYAR NEMZETI BANK

MAGYAR NEMZETI BANK ÜGYFÉLSZOLGÁLAT
Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. (Széll Kálmán tér)
– MNB Felügyeleti Központ és Pénzmúzeum
Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.
Telefon: +36-80/203-776 Fax: +36-1/489-9102
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap: www.mnb.hu/penzugyinavigator

PÉNZÜGYI NAVIGÁTOR TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT
A vármegyeszékhelyeken működő irodák elérhetőségei, valamint az aktuális kitelepülésekkel kapcsolatos információk megtalálhatóak honlapunk Tanácsadó irodák menüpontjában.

PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
Személyesen elérhető:
MNB Ügyfélszolgálat, 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Telefon: +36-80/203-776 (MNB Ügyfélszolgálat)
Levélcím (általános és méltányossági ügyekben):
1525 Budapest Pf.:172
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap: www.mnb.hu/bekeltetes
Online kötött pénzügyi szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban a Testület az Európai Bizottság online vitarendezési (OVR) platformján keresztül is elérhető:
www.webgate.ec.europa.eu/odr

MAGYAR BIZTOSÍTÓK SZÖVETSÉGE (MABISZ)
Cím: 1062 Budapest, Andrássy út 93.
Levelezési cím: 1381 Budapest 62., Pf.: 1297.
Telefon: +36-1/802-8400 Fax: +36-1/802-8499
E-mail: info@mabisz.hu

Legyen mindig naprakész!
Töltse le a Pénzügyi Navigátor mobilapplikációt!

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank | Felelős kiadó: Hergár Eszter
1013 Budapest, Krisztina körút 55.
www.mnb.hu
Nyomdai előkészítés és kivitelezés: Prospektus Kft.

ISBN 978-615-5318-70-2
2023

www.mnb.hu/penzugyinavigator