

Terméktájékoztató

az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. által nyújtott UNION Értem Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás lakásbiztosítási termékről

Jelen terméktájékoztató az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. által nyújtott UNION Értem Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás lakásbiztosítási termék (a továbbiakban: UNION Értem Otthonbiztosítás) főbb jellemzőit tartalmazó egyszerűsített tájékoztató anyag, mely (1) nem tartalmazza az alkalmazandó feltételek összességét és (2) nem képezi a biztosításra vonatkozó szerződési feltételek részét. A jelen terméktájékoztató és a Biztosítási Feltételek és/vagy a vonatkozó Különös Biztosítási Feltételek között fennálló esetleges ellentmondás esetén a Biztosítási Feltételek és a vonatkozó Különös Biztosítási Feltételek rendelkezései irányadók.

Az UNION Értem Otthonbiztosítás szerződésre vonatkozó biztosítási feltételek megismerése céljából kérjük, olvassa el a mellékelt Általános és Különös Biztosítási Feltételeket.

Vonatkozó biztosítási feltételek:	UNION Értem Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás Ügyfél-tájékoztató és Biztosítási Feltételek
Szerződő:	A vagyonszerzési szerződést az kötheti meg, aki valamely vagyoni jogviszony alapján a biztosítási esemény elkerülésében érdekelt, vagy aki a biztosítást ilyen személy javára köti. A biztosítás szerződője csak természetes személy lehet.
Biztosító:	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. (székhely: 1082 Budapest, Baross u. 1.; levelezési cím: 1380 Budapest, Pf. 1076; ügyfélszolgálati tel.szám: +361- 486-4343)
Biztosított:	Épületek, melléképületek, valamint építmények vonatkozásában biztosítottak: – a kötvényen biztosítottként név szerint feltüntetett tulajdonos, lakásbérelő, társbérelő, hasznélvező – a tulajdonostársak tulajdoni hányaduk arányában Ingóságok vonatkozásában biztosítottak: – a kötvényen biztosítottként név szerint feltüntetett személy, – azok a hozzátartozók (Ptk. 8:1.§. (1) bek. 1. és 2. pontja), akik a biztosítási esemény bekövetkeztének időpontjában a kötvényen név szerint feltüntetett biztosítottal a kockázatviselés helyén közös háztartásban állandó jelleggel együtt éltek.
Biztosítható vagyontárgyak:	Épület vagyonszoport: – A biztosító kockázatviselése a szerződésben meghatározott kockázatviselési helyen lévő, biztosítási összeggel megjelölt épületekre, melléképületekre és építményekre terjed ki. A biztosítás kizárólag állandóan lakott épületre köthető meg. Állandóan lakottnak minősül az ingatlan, amelyben a biztosított egy évben 270 napot meghaladó időtartamban tartózkodik, azt életvitelszerűen lakhatásra használja. Ingóság vagyonszoport: – A biztosító kockázatviselése a szerződésben meghatározott kockázatviselési helyen lévő biztosított épületben, illetve biztosított melléképületben lévő, biztosítási összeggel megjelölt vagyontárgyakra terjed ki. Értéktárgy vagyonszoport: – Az értéktárgyak biztosítása az alapsomag biztosítási eseményeire biztosítási időszakonként 200 000 Ft limit erejéig nyújt fedezetet. Betöréses lopás, rablás, besurranás esetén a biztosító kockázatvállalásának feltétele a minimális mechanikai védelmi szint megléte. A biztosítható vagyontárgyak köréről az UNION Értem Otthonbiztosítás Különös Biztosítási Feltételek 3. pontja ad bővebb tájékoztatást. A biztosítás megköthető épület- és ingóság vagyonszoportra együttesen, vagy csak épületre és ingóságra önállóan is. Értéktárgy

	vagyoncsoportra önállóan az alapsomagon belül biztosítás nem köthető. Az alapsomagon belüli értéktárgy biztosítást a biztosító ingóságbiztosítást tartalmazó szerződés esetén, külön díj megfizetése nélkül nyújtja.
Biztosítási események (alapsomag):	A biztosítási szerződés alapsomagja az alábbiakban felsorolt elemi károkra és alapkockázatokra vonatkozóan tartalmaz fedezetet épület- és/vagy ingóságbiztosítás kötése esetén. Elemi károk - 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 Alapkockázatok - Vízkár (beázás; kívülről érkező víz, vezetékes vízkár, elfolyt víz) - Betöréses lopás, rablás, besurranás - Rongálás, vandalizmus - Üveg törés - Felelősségbiztosítás
Kiegészítő biztosítások:	Az alapsomagban foglalt fedezetek kiegészítő biztosítások megkötésével bővíthetők. Az alábbi kiegészítő biztosítások választhatók épület és/vagy ingóságbiztosítás esetén: - Értéktárgy kiegészítő biztosítás (200e Ft felett, amely önálló ingóság vagy épület és ingóságbiztosítás együttes kötése esetén választható) - Kerti dísznövény biztosítás - Lábon álló növényzet biztosítása - Assistance szolgáltatás - Zárcsere kulcsvesztés vagy kulcstörés miatt és kulcsok pótlása - Síremlék és kegyeleti biztosítás - Kerti bútor - Egészség csomag - Szolgáltatás kimaradásból eredő károk kiegészítő biztosítás - Kerékpáros csomag - Baleset biztosítás
A kockázatviselés kezdete / Várakozási idő:	A biztosító kockázatviselése a felek által a szerződésben meghatározott időpontban, ilyen hiányában a szerződés létrejöttének időpontjában kezdődik. A biztosító kockázatviselésének kezdete nem lehet korábbi, mint a biztosítási ajánlat aláírásának napját követő nap 0 órája. A biztosító az árvíz kockázatra a szerződés megkötését követő naptól számított 15 nap várakozási időt köt ki, ez alatt az idő alatt a biztosítás árvíz kockázatra nem terjed ki.
Szerződés felmondása:	A szerződő felmondási joga a szerződéskötés létrejöttéről szóló tájékoztatás kézhezvételét követő 14 napon belül A szerződő jogosult a biztosítási szerződést a szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatás kézhezvételétől számított 14 napon belül, indoklás nélkül felmondani. A biztosítási szerződés azon a napon szűnik meg, amikor a felmondó nyilatkozat a biztosítóhoz beérkezik.

	Naptári negyedév végére történő felmondás A szerződő naptári negyedév végére írásban felmondhatja a szerződést, 30 napos felmondási határidővel. A felmondásnak a biztosítóhoz a naptári negyedév utolsó napját megelőző 30. nap 0. óráját megelőzően meg kell érkeznie. Abban az esetben, ha a szerződő a naptári negyedév végétől számított 30 napon belül mondja fel a szerződést, az a következő naptári negyedév végére szűnik meg. A szerződő ezen felmondási jogával a kockázatviselés kezdetét követő harmadik negyedév lejártát kezdődően élhet. Évfordulóra történő felmondás A biztosítási szerződést a felek rendes felmondással, a biztosítási évfordulóra is felmondhatják. A felmondási idő 30 nap. A szerződés megszűnésének egyéb eseteit az Általános Biztosítási Feltételek 6. pontja tartalmazza.		
Díjstruktúra:	A biztosító úgy alakítja ki a díjstruktúrát - ideértve a kedvezmények rendszerét is -, hogy a már szerződött UNION Értem Otthonbiztosítás ügyfelek nem kerülhetnek kedvezőtlenebb helyzetbe az új szerződést kötő ügyfeleknel. A biztosító a biztosítási díjat az Általános szerződési feltételek 7.E.1. vagy a 7.E.2. pontokban meghatározott feltétel teljesülése esetén, évente egy alkalommal, legalább 120 nappal a díj hatályba lépése előtt, naptári negyedév első napjára hirdeti meg.		
A biztosítási díj módosítása:	A biztosítási szerződés hatálya alatt a biztosító a biztosítási díjat módosítja az alábbi esetben: - ha egy naptári évben az Union Értem Otthonbiztosítás termék tényleges kárhányada negyvenöt százalék alatti értéket vesz fel, a biztosító kötelezően felülvizsgálja a termék árazását a lehető legfrissebb káradatokkal kiegészített tapasztalati idősort figyelembe véve. A díjtételek meghatározásakor úgy szükséges eljárni, hogy a kedvezmények az új és a meglévő ügyfelekre is vonatkozzanak. A biztosítási szerződés hatálya alatt a biztosító a biztosítási díjat módosíthatja az alábbi esetekben: - ha egy naptári évben az UNION Értem Otthonbiztosítás termék tényleges kárhányada meghaladja az ötvenöt százalékot, a biztosító elvégezheti a díjak felülvizsgálatát az előző pontban írtakkal azonos módon, - a biztosítási tevékenységet érintő közterhek változása esetén. A biztosítási díj módosítására a biztosítási szerződés következő évfordulójával kerül sor. A biztosítási díj jelen pont szerinti módosításáról, annak mértékéről és a díjváltozásról a biztosító a biztosítási évfordulót 60 nappal megelőzően írásban értesíti a szerződőt. Ha a szerződő fél a díjmódosítási javaslatot nem fogadja el, a szerződést 30 napos felmondási idővel a biztosítási időszak végére írásban felmondhatja. Felmondás hiányában a szerződés az évfordulót követően a módosított díjjal marad hatályban		
Értékkövetés (indexálás)	A biztosítási szerződés automatikusan értékkövető, a biztosítási összeg és a díj rendszeresen indexálódik. A biztosítás indexálására évente kerül sor, a biztosítási évforduló napjával. A biztosítási összeg értékkövető módosításáról, annak mértékéről és a díjváltozásról a biztosító a biztosítási évfordulót 60 nappal megelőzően írásban értesíti a szerződőt. Ha a módosítást a szerződő nem kívánja, a biztosítási évfordulót megelőző 30. napig írásban kérheti, hogy biztosítása az aktuális biztosítási összegekkel és biztosítási díjjal maradjon hatályban az évfordulót követően is, vagy – választása szerint – jogosult a szerződést évfordulóra, 30 napos felmondási idővel felmondani.		
A szolgáltatással kapcsolatos egyéb tudnivalók:	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="339 1877 544 2063"> Térítés: </td><td data-bbox="544 1877 1559 2063"> A Biztosító – a felelősségbiztosítási károk kivételével - új értéken történő térítést alkalmaz az avultatás kizárásával. Az új érték elven az alábbiakat értjük: Épület: az az összeg, amelyből a kockázatviselés helyén a kár időpontjában érvényes árak szerint az épület helyreállítható. A szolgáltatás felső határa az épület káresemény időpontjában számított </td></tr> </table>	Térítés:	A Biztosító – a felelősségbiztosítási károk kivételével - új értéken történő térítést alkalmaz az avultatás kizárásával. Az új érték elven az alábbiakat értjük: Épület: az az összeg, amelyből a kockázatviselés helyén a kár időpontjában érvényes árak szerint az épület helyreállítható. A szolgáltatás felső határa az épület káresemény időpontjában számított
Térítés:	A Biztosító – a felelősségbiztosítási károk kivételével - új értéken történő térítést alkalmaz az avultatás kizárásával. Az új érték elven az alábbiakat értjük: Épület: az az összeg, amelyből a kockázatviselés helyén a kár időpontjában érvényes árak szerint az épület helyreállítható. A szolgáltatás felső határa az épület káresemény időpontjában számított		

		újonnan történő helyreállításának értéke. Ez részkároknál a javítás vagy csere költségeit, teljes újjáépítésnél pedig az újjáépítési értéket jelenti, de maximum a biztosítási összeget. Újjáépítés esetén a biztosító a károsodottal azonos nagyságú, kivitelezésű és minőségű épület, építmény újjáépítési költségeit téríti meg a biztosítási összeg keretein belül. – Ingóság: a biztosító legfeljebb a biztosítási összeg mértékéig téríti az ingóságokban a káridőponti hazai javítással történő helyreállítás költségeit vagy új állapotban történő beszerzési értékét. Ezek egyike sem haladhatja meg a vagyontárgynak a káridőponti új értékét. Új állapotban történő beszerzési érték meghatározása: – ha a termék a kár időpontjában hazai kereskedelemben kapható, akkor az átlagos beszerzési ár az új érték alapja, – ha a termék nem kapható a hazai kereskedelemben, akkor az azzal egyenértékű, hozzá tulajdonságaiban leginkább hasonló termék, az eltérések értékmódosító hatásának figyelembevételével tekintendő az új érték alapjának.
	Biztosítási összeg:	A biztosítási összeg megállapításának alapja a biztosítani kívánt vagyontárgyak (épületek, illetve ingóságok) szerződés-kötéskori új értéke. A biztosítási összeg meghatározása a szerződő fél kötelezettsége, annak ajánlott mértékének meghatározásával a biztosító segíti a szerződő felet. Az ajánlott biztosítási összeg a biztosító által meghatározott négyzetméter egységárak és a biztosított épület hasznos alapterületének szorzata adja. Ha a biztosítási szerződés az épület és az általános háztartási ingóságok vonatkozásában legalább a biztosító által javasolt négyzetméter egységárak alapján számolt, ajánlott biztosítási összegekkel jön létre, úgy a biztosító az alulbiztosítottságot nem vizsgálja, nem alkalmaz aránylagos kártérítést. Ez esetben is a biztosító szolgáltatásának felső határa a választott biztosítási összeg. A biztosító az ajánlott biztosítási összegre a lakás/lakóépület és melléképület(ek) hasznos alapterülete alapján tesz javaslatot. Az ajánlottnál alacsonyabb biztosítási összegre a szerződés nem köthető meg. Ingóságok esetében, a biztosítási összeg meghatározásához a Biztosító lehetővé teszi, hogy a biztosítási összeg megállapítása az erre rendszeresített egyszerűsített lista mentén történjen a túl-vagy alulbiztosítottság elkerülése érdekében. Amennyiben a szerződő nem kíván élni az egyszerűsített lista megadásával, az ingóságokra vonatkozó biztosítási összeget egyetlen értékben is megadhatja.
	Önrész / szolgáltatási limitek:	A biztosítási szerződés önrészesedést nem tartalmaz. A biztosító a szolgáltatási kötelezettségének mértékét a biztosítási összegben belül szolgáltatási limit meghatározásával korlátozhatja.
	Teljesítési határidő:	A kárbejelentést követő 2 munkanapon belül a biztosító felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, és a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belüli időpontot ajánl a kárszemlére. Amennyiben olyan vis maior, illetve havarria helyzet áll elő, amely nem teszi lehetővé az 5 munkanapon belül történő kárszemlét, a biztosító azt haladéktalanul közzé teszi a honlapján (www.union.hu). A kárkifizetés az ügyfél részére történő indítása (pl. banki utalás elindítása) a kárszemlét, vagy az utolsó szükséges dokumentum beérkezését követő 5 munkanapon belül megtörténik. A kárigény elutasítása a kárszemlét, vagy az utolsó szükséges – a kárigény

		elbírálása szempontjából releváns – dokumentum beérkezését követő 10 munkanapon belül megtörténik.
	Elévülési idő:	A biztosítási szerződésből eredő igények 1 év alatt évülnek el. Biztosítási szolgáltatás iránti igény esetén az elévülési időt a biztosítási esemény időpontjától kell számítani.
	Mentesülési okok:	A biztosító a Biztosítási Feltételekben meghatározott esetekben mentesül a szolgáltatás alól. A biztosító mentesülésére vezet például, ha: – a biztosított elmulasztja a biztosítási esemény feltételekben előírtaknak megfelelő bejelentését, és emiatt a biztosító kötelezettsége szempontjából lényeges körülmények kideríthetetlené válnak, – a biztosítási eseményt a biztosított jogellenes, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása idézte elő. A mentesülési okokról teljes körűen az Általános Biztosítási Feltételek 12. pontja rendelkezik.
	Kizárások:	A biztosító által alkalmazott általános kizárások: – nukleáris robbanásból, illetve nukleáris sugárzásból eredő események, – háború, polgárháború, sztrájk, felkelés, lázadás, zavargás, terrorista cselekmény miatt bekövetkező károk. A biztosító kockázatviselése nem terjed ki: – az építés, bővítés alatt álló épületekre, lakásokra, – a lakhatási, illetve használatbavételi engedéllyel nem rendelkező lakóépületekre, lakásokra. A Biztosító nem nyújthat fedezetet és nem teljesíthet semmilyen kárigényt vagy szolgáltatási igényt bármely biztosított vagy más fél számára, amennyiben ez a fedezet, kifizetés, szolgáltatás, előny és / vagy a biztosított üzleti vagy egyéb tevékenysége megsértené az alkalmazandó szankciókat, vagy a következő kereskedelmi, pénzügyi embargókat vagy gazdasági szankciókat, törvényeket vagy rendeleteket, amelyek közvetlenül vonatkoznak a Biztosítóra. Az alkalmazandó szankciók a következők: (i.) Európai Unió (EU); (ii.) az Egyesült Nemzetek Szervezete (ENSZ); (iii) Egyesült Államok (USA) és / vagy (iv) a Biztosítóra alkalmazandó egyéb szankciók. A kizárásokról teljes körűen az Általános Biztosítási Feltételek 13. pontja, valamint a Különös Biztosítási Feltételek megfelelő szakaszai rendelkeznek.
A biztosítási esemény bejelentésének módja:	A káreseményt a tudomásra jutást követő 2 munkanapon belül – felelősségbiztosítási károk esetén 30 napon belül - be kell jelenteni. A kárbejelentés a következő módokon tehető meg: Írásban: – Kárbejelentő nyomtatványt kitöltve és aláírva társaságunk postacímére eljuttatva (1380 Budapest, Pf. 1076.). A kárbejelentő nyomtatványt a biztosító a biztosítási fedezetet igazoló dokumentuma (kötvénye) mellékleteként megküldi, valamint a www.union.hu honlapon keresztül is letölthető. Személyesen: – Ügyfélszolgálatunkon: a 1134 Budapest, Váci út 33. címen. Telefonon: – (+36-1) 486-4343-as telefonszámon.	

	Elektronikusan: – mfolakaskar@union.hu e-mail címen (valamennyi biztosítási esemény a balesetbiztosítási károk kivételével) – szemelykar@union.hu e-mail címen (kizárólag baleset-biztosítási károk) Online: – www.union.hu weboldalon a kárbejelentés menüpontban
Díjfizetés, a díj esedékessége:	Az éves biztosítási díj fizethető éves, féléves, negyedéves, havi részletekben. Az UNION Értem Otthonbiztosítás díja fizethető csoportos beszédési megbízással, banki átutalással, online bankkártyás fizetéssel, illetve postai készpénz-átutalási megbízással (postai csekk). A biztosítás díja egy adott időszakra (hó, negyedév, félév, év) előre esedékes.
Elektronikus kommunikáció:	Az UNION-Értem Otthonbiztosítás termék esetében a biztosító alapértelmezettként lehetőséget biztosít a teljes körű papírmentes kommunikációra. A biztosító az ügyfél kérésére lehetőséget biztosít az ettől való eltérésre. Az elektronikus kommunikáció keretében az ügyfélnek lehetősége van elektronikus úton a szükséges nyilatkozatok megtételére, kárbejelentésre, kárrendezéshez szükséges dokumentumok csatolására a kárrendezés valamennyi szakaszában tájékoztatás kérésére, szerződése módosítására és felmondására. Az elektronikus kommunikáció alapértelmezetten a szerződőnek a biztosító által üzemeltetett Ügyfélportálon létrehozott felhasználói fiókján keresztül valósul meg. Az Ügyfélportál szolgáltatás igénybevétele az elektronikus kommunikáció választásának előfeltétele.
Biztosító felügyeleti szerve:	Magyar Nemzeti Bank, amelynek székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levélcíme: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, telefonszáma: (+36-80) 203-776
Jogorvoslati lehetőségek:	A biztosító működésével vagy szolgáltatásának teljesítésével kapcsolatos panaszokat az alábbi elérhetőségeken lehet bejelenteni: 1. Szóbeli panasz bejelentése a) személyesen: - Társaságunk Központi Ügyfélszolgálati Irodáján, annak nyitvatartási idejében. A központi Ügyfélszolgálati Iroda címe: 1134 Budapest Váci út 33. (Dózsa György-Váci út sarok) - vagy a fővároson kívül a területi értékesítési irodáink iroda vezetőinél. A területi értékesítési irodáink elérhetősége megtalálható honlapunkon, a www.union.hu oldalon. b) telefonon: Panaszát bejelentheti Társaságunk telefonos ügyfélszolgálatán keresztül is hívásfogadási időben a +36-1--486-4343-as telefonszámon. 2. Írásbeli panasz bejelentése: a) személyesen vagy meghatalmazott által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján; b) postai úton: 1138 Budapest, Pf. 1076; c) telefaxon: +36-1-486-4390; d) elektronikus levélben az ugyfelszolgalat@union.hu e-mail címen Szóbeli panasz: A biztosító a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a biztosító jegyzőkönyvet vesz fel. Ha a szerződő illetve a biztosított a panasz kezelésével nem ért egyet, a biztosító a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a biztosító a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt, de legkésőbb 25 napon belül a

panaszosnak megküldi. A biztosító a panaszra adott, indoklással ellátott választ a szóbeli panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

Írásbeli panasz:

A biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Jogok érvényesítésének egyéb fórumai

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányuló panasz esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat (ügyfélszolgálati cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777; tel: +36-80-203-776; web: www.mnb.hu/fogyasztovedelem; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu),
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos panasz esetén a Pénzügyi Békéltető Testület előtt kezdeményezhet eljárást (levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172; telefon: +36-80-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu), vagy
- c) a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
- d) amennyiben a panasz a vonatkozó adatvédelmi rendelet (GDPR) alapján adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatóság előtt kezdeményezhet eljárást (levelezési címe: 1530 Budapest, Pf.:5., telefon: +36-1-391-1400, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu).

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A biztosító az UNION Értlem Otthonbiztosítás vonatkozásában a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. A Pénzügyi Békéltető Testület egyezség hiányában az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a biztosító a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

A biztosító vállalja, hogy amennyiben az ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület felé fordul, a biztosítási szolgáltatási nem vitatott, egyezség hiányával nem érintett részét a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásától, annak időtartamától függetlenül előzetesen megtéríti az ügyfél részére.