



CMR - Ügyfél-tájékoztató, Hasznos tudnivalók

<ÜFTK832>



Tisztelt Partnerünk!

Köszönjük bizalmát, hogy biztosítási szerződés megkötésére irányuló ajánlatával hozzánk fordult.

Kérjük, szíveskedjék figyelmesen elolvasni alábbi tájékoztatónkat, melyben bemutatjuk Társaságunk főbb adatait, tájékoztatjuk a fogyasztói bejelentésekkel és panaszokkal foglalkozó szervezeti egységeinkről, felügyeleti szervünk megnevezéséről és székhelyéről, az ügyfélpanaszoknak a Felügyelethez, vagy a békéltető testületekhez való előterjesztésének lehetőségéről, a bírói út igénybevételéről, valamint megismertetjük az adatvédelem és adatkezelés Önre vonatkozó legfontosabb szabályaival.

Felsoroljuk továbbá azokat a főbb szervezeteket, melyek részére társaságunk az ügyfelek – biztosítási titkot képező – adatait a biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény („Bit.”) alapján kiadhatja.

Külön kitérünk a biztosítási ajánlat aláírása előtt szükséges leglényegesebb tudnivalókra, köztük a személyes adatok kezelésére vonatkozó elvi és gyakorlati ismeretekre, amelyek birtokában a szerződéskötési szándékát kifejező jognyilatkozatát megfontoltan teheti meg.

- I. Megkötött biztosítási szerződésével kapcsolatos kérdésével, problémájával forduljon bizalommal az üzletkötésben közreműködő biztosításközvetítőjéhez (biztosítási alkuszához vagy többes biztosítási ügynökünkhöz), Központi Ügyfélszolgálati irodánkhoz, illetőleg telefonos ügyfélszolgálatunk munkatársaihoz, akik a **(+36-1) 666-6200** telefonszámon, valamint az ugyfelszolgalat@wabard.hu címen is készséggel állnak az Ön rendelkezésére.

Központi Ügyfélszolgálat:	1211 Budapest, Szállító u. 4.
Telefon:	(+36-1) 6666-200
Fax:	(+36-1) 6666-404
E-mail:	ugyfelszolgalat@wabard.hu , info@wabard.hu
Nyitva tartás:	Hétfő: 8:00-20:00 Kedd - Csütörtök: 8:00-16:00, Péntek: 8:00-15:00 óra között.

II. Kárbejelentés, kárfelvétel, károk ügyintézése:

Kárbejelentés:	1211 Budapest, Szállító u. 4.
Telefon:	(+36-1) 6666-200
Fax:	(+36-1) 6666-403
E-mail:	kar@wabard.hu

Információt és támogató útmutatást a www.wabard.hu címen is talál.

Amennyiben munkatársaink segítő közreműködése ellenére sem sikerül esetlegesen felmerülő problémáját megnyugtatóan rendezni, a Biztosító Panaszkezelési szervezeti egységének címezve – 1211 Budapest, Szállító u. 4. – vagy a panaszugyek@wabard.hu e-mail címen írásban élhet bejelentéssel.

III.

A Biztosító felügyeleti szerve: **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete**

Székhelye:	1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)
Levelezési cím:	1535 Budapest, 114. Pf.: 777.
Központi telefonszám:	(+36-1) 489-9100
Helyi tarifával működő kék szám:	(+36-40) 203-776
Központi fax:	(+36-1) 489-9102

A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és joghatásaival kapcsolatos jogvitákban a Felügyeletnek nincs hatásköre eljárni.

A biztosítási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos esetleges fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében kérelmet terjeszthet elő a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti, ennek hiányában társaságunk székhelye szerint illetékes békéltető testületnél.

A testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a biztosító társasággal közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését.

A békéltető testületi eljárásról és a békéltető testületek elérhetőségeiről a www.nfh.hu címen tájékozódhat.

A permegelőző, konfliktuskezelő eljárások közül – a békéltető testületi eljáráson kívül – közvetítői eljárást is kezdeményezhet, a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

A fogyasztó a biztosítási szerződésből eredő igényeit a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével bírói úton is érvényesítheti. A bíróság eljárására a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadóak

IV. Adatvédelem, adatkezelés, biztosítási titok

IV.1. Tájékoztatjuk, hogy a biztosító a feladatai ellátásához az ügyfelei azon biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a biztosító szolgáltatással összefüggnek. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges vagy a Bit-ben meghatározott egyéb cél lehet.

A biztosító ügyfelének minősül a szerződő, a biztosított, a károsult, a Biztosító szolgáltatására jogosult más személy; az adatvédelemre vonatkozó rendelkezések alkalmazásában ügyfél az is, aki a biztosítási szerződésre ajánlatot tesz.

Biztosítási titkot képeznek az alábbi adatok:

- a biztosító ügyfelének személyi adatai;
- a biztosított vagyontárgy és annak értéke;
- a biztosítási összeg;
- baleset-, és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok;
- a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje;
- a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggő összes lényeges tény és körülmény.

IV.2. A biztosító a személyes adatokat a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatban személyes adatokat addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. A biztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, vagy amelynek kezeléséhez az érintett hozzájárulása nem áll rendelkezésre, illetve amelynek kezeléséhez nincs törvényi jogalap.

IV.3. A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül – ha a törvény másként nem rendelkezik – titoktartási kötelezettség terheli a biztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik ahhoz a biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha:

- a biztosító ügyfele vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható adatok körét pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felhatalmazást ad,
- a Bit alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn.

IV.4. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn:

- a) a feladatkörében eljáró felügyelettel,
- b) a folyamatban lévő büntetőeljárás keretében eljáró nyomozó hatósággal és ügyészséggel,
- c) büntetőügyben, polgári ügyben, valamint csődeljárás, illetve felszámolási eljárás ügyében eljáró bírósággal, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró bírósági végrehajtóval,
- d) a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel,
- e) az adóhatósággal abban az esetben, ha adóügyben, az adóhatóság felhívására a biztosítót törvényben meghatározott körben nyilatkozattételi kötelezettség, illetve, ha a biztosítási szerződésből eredő kötelezettség alá eső kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli,
- f) a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal,
- g) a biztosítóval, biztosításközvetítővel, szaktanácsadóval, harmadik országbeli biztosító, független biztosításközvetítő vagy szaktanácsadó magyarországi képviselőjével, ezek érdekképviselői szervezeteivel, illetve a biztosítási, biztosításközvetítési, szaktanácsadói tevékenységgel kapcsolatos verseny-felügyeleti feladatkörében
Gazdasági Versenyhivatallal,
- h) a feladatkörében eljáró gyámhatósággal,
- i) az egészségügyi hatósággal,
- j) a külön törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkosszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,
- k) a viszontbiztosítóval, valamint közös kockázatvállalás (együttbiztosítás) esetén a kockázatvállaló biztosítókkal,
- l) a biztosítási törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénnyilvántartást vezető hivatallal,
- m) az állomány-átruházás keretében átadásra kerülő szerződési állomány tekintetében az átvevő biztosítóval,

- n) a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében, továbbá ezek egymásközi átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát, illetve a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, a Nemzeti Irodával, a levelezővel, az Információs Központtal, a Kártalanítási Szervezettel, kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, illetve a károkozóval, amennyiben az önrendelkezési jogával élve a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adataihoz kíván hozzáférni,
- o) a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel,
- p) fióktelep esetén – ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatkezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint a harmadik országbeli biztosító székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal – a harmadik országbeli biztosítóval, biztosításközvetítővel, szaktanácsadóval,
- q) a feladatkörében eljáró országgyűlési biztossal,
- r) a kártörténetre vonatkozó adatra és bonus-malus besorolásra nézve a biztosítási törvény (2003. évi LX. törvény) 109/A. § (2) bekezdésében szabályozott esetekben a biztosítóval,
- s) a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresetek igazolásának részletes szabályairól szóló rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben, ha az a)–j), n) r) és s) pontban megjelölt szerv vagy személy írásbeli megkereséssel fordul hozzá, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját, azzal, hogy a k), l), m), p) és q) pontban megjelölt szerv vagy személy kizárólag a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját köteles megjelölni. A cél és jogalap igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés megjelölése is.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

- az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyekből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,
- fióktelep esetében a külföldi székhelyű vállalkozás székhelye (főirodája) szerinti felügyeleti hatóság számára a felügyeleti tevékenységhez szükséges adattovábbítás, ha az megfelel a külföldi és a magyar felügyeleti hatóság közötti megállapodásban foglaltaknak,
- a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a Pénzügyminisztérium részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,
- az összevont alapú felügyeletre és a kiegészítő felügyeletre vonatkozó törvényi rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.

IV.5. Tagállami biztosítóhoz vagy tagállami adatfeldolgozó szervezethez (tagállami adatkezelő) történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha a Magyar Köztársaság területén belüli adattovábbításra került volna sor.

IV.6. Társaságunk köteles az érintett ügyfél kérésére tájékoztatást adni a biztosító által vezetett nyilvántartásokban tárolt saját adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről, székhelyéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. Törvény az adattovábbításról való tájékoztatást kizárhatja. Társaságunk az érintett ügyfél által kezdeményezett adathelyesbítéseket a nyilvántartásban 8 napon belül átvezetni köteles. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.

IV.7. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. Törvény a biztosítási szerződésekre vonatkozó adózással kapcsolatos fontos szabályokat tartalmaz. E törvény és a hozzá kapcsolódó egyéb jogszabályok tartalmazzák a biztosításért fizetendő díjra, a biztosító szolgáltatására, illetőleg a biztosítással kapcsolatos adókedvezményekre vonatkozó rendelkezéseket.

IV.8. A biztosítási ajánlat aláírása előtt kérjük, szíveskedjék figyelembe venni a következőket:

- a megkötendő biztosítási szerződésre, a szerződő felek jogaira és kötelezettségeire a biztosítási szerződési feltételek és záradékok az irányadók, azzal, hogy azok nem mondhatnak ellent a mindenkor hatályos jogi előírásoknak;
- kérjük, szíveskedjék ezeket gondosan áttanulmányozni, és ajánlatát csak ezt követően aláírni,
- a jognyilatkozatok csak írásban érvényesek. A szerződő (biztosított) nyilatkozata csak akkor hatályos, ha az a biztosító valamely szervezeti egységének a tudomására jut.

IV.9. A biztosítási szerződésre, amennyiben a felek másként nem állapodnak meg vagy jogszabály eltérően nem rendelkezik, a magyar jog szabályai az irányadók.

A sikeres együttműködés reményében

WABARD Biztosító Zrt.



Tisztelt Partnerünk!

Az alábbiakban egy rövid tájékoztató keretében segítséget kívánunk nyújtani Önöknek, hogy CMR felelősségbiztosítással kapcsolatos kárügyeik a lehető leghamarabb rendezhetőek legyenek.

A kárügyek rendezésekor a biztosító a nemzetközi CMR-Egyezményben, illetve az Önök és a biztosító között létrejött biztosítási szerződésben foglaltak szerint jár el, ezért mindkettő ismerete elengedhetetlenül fontos az Önök számára is.

I. Általános alapfogalmak

- A CMR biztosítás egy nemzetközi árufuvarozói felelősségbiztosítás és nem azonos egy szállítmánybiztosítással.
- A CMR biztosítás kizárólag, legalább két állam közötti fuvarok esetére nyújt fedezetet, azaz a belföldi fuvarfeladatok teljesítése során történt károkra **NEM**.
- A fuvarozó felelőssége az áru átvételétől, annak kiszolgáltatásáig tart. A fuvarozó felelős továbbá a késedelmes kiszolgáltatásért is.
- A kártérítés felső határa: a hiányzó bruttó súly minden kg- ja után 8.33 SDR- nek megfelelő összeg.
Figyelem! A biztosítási szerződések általában tartalmazznak éves és azon belül szállítmányonkénti kártérítési limitet.
- A fuvarozótól követelhető az előző pontban említett árukár összege + a vám és fuvar költségek arányos része. A fuvarozótól egyéb jogcímen nem támasztható kárigény a CMR-Egyezmény alapján.
- A CMR biztosítási szerződések fedezete általában nem terjed ki a gépjárművek, átköltöztetési ingóságok, postai küldemények, élőállat és hulla szállítása során keletkezett károkra.
- A CMR biztosítás nem terjed ki a biztosított alvállalkozóira, illetve további fuvarozókra, akiket a biztosított megbíz.
- A CMR biztosításokban általánosan előforduló kizárások:
 - Fuvarozás késedelméből eredő károk.
 - Be, vagy kirakodás során keletkező károk.
 - A fuvarszerszög nem megfelelő műszaki állapotára visszavezethetően keletkezett károk.
 - A fuvarszerszög túlterhelése, vagy méretkorlátainak be nem tartása miatt okozott károk.
 - Azon idő alatt bekövetkezett károk, amikor a fuvarszerszöget az üzemeltetőnek felröghatóan, akár alkalmazottja, akár más személy jogtalanul használta.
 - Szándékos, vagy súlyosan gondatlan károkozás.
 - Bármilyen természetű háborús cselekmény, harci eszközök vagy anyagok, forradalom, polgárháború, polgári zavargás, sztrájk, zendülés, háborús fosztogatás, atomrobbanás, radioaktív sugárzás, vagy mérgezés során keletkező károk.
 - Téves kiszolgáltatásból eredő károk.

II. A károk bejelentése

A káreseményeket a biztosítónak írásban kell bejelenteni a kárról való tudomásszerzést követően 2 munkanapon belül.
Figyelem! A kárbejelentőt maradéktalanul, precízen és olvashatóan kell kitölteni és mellékelni kell hozzá minden rendelkezésre álló dokumentumot.

A kár rendezéséhez szükséges okmányok, dokumentumok

- CMR fuvarlevél.
- Fényképek (amennyiben készültek).
- Sofőr meghallgatási jegyzőkönyv (mikor, mi, hogyan, miért történt, mit tett? – kárenyhítés, résztvevőhatóságok, stb.)
- Intézkedő hatóságok jegyzőkönyvei, határozatai.
- Károsult TÉTELES, dokumentumokkal alátámasztott kárigénye és kárszámla.
- Károsodott áru számlája.
- Packing list.
- Fuvarszerződés, fuvarmegbízás (visszaigazolás) másolata.
- A jármű mozgását igazoló dokumentumok.
- Fuvarszámla
- Vámköltségek bizonylatai.
- Lerakó jegyzőkönyv.

A biztosító a fentiekén kívül, egyéb dokumentumokat is bekérhet a kár rendezéséhez. A károk rendezése a fenti dokumentumok hiányában lehetetlenné válik!

III. További általános információk

- A károsult közvetlenül nem érvényesíthet kárt a Biztosítóval szemben.
- A biztosított tartozik minden káresemény bekövetkeztét igazoló okmány eredeti példányát (fuvarlevelet, szállítójegyet, kárszámlát, a károsulttal folytatott lényeges levelezést lásd előző felsorolás.) a biztosító rendelkezésére bocsátani, melyből a kárigény jogosultsága és mértéke elbírálható.
- Olyan kár esetén, melynek közvetlen oka a hűtés hiánya, illetve a nem megfelelő hőmérsékleten tartás, a kár benyújtásakor igazolnia kell a fuvaroztató által előírt teremhőmérsékletet, a berakáskori és kirakáskori mag-, és teremhőmérsékletet.
- A Biztosító az okmányok vételétől számított 30 napon belül a kárigény elismeréséről vagy elutasításáról dönteni tartozik, hacsak további bizonyító iratok bemutatására nincs szükség. A Biztosító az elismert kárösszeget az elismeréstől számított 30 napon belül a Biztosítottnak vagy a Biztosított kívánságára a károsultnak átutalni köteles, feltéve, hogy a Biztosított díjfizetési kötelezettségének a szerződésben foglaltaknak megfelelően eleget tett.

A sikeres együttműködés reményében

WABARD Biztosító Zrt.

