

Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás kárrendezési szabályzat a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének Felügyeleti Tanácsa 8/2006. (X.12.) számú ajánlása alapján

Genertel Biztosító Zrt. • Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 999 • Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 288 0000 • genertel.hu

1. A szabályzat hatálya

1.a) A szabályzat hatálya alá tartozó kárügyek köre

Jelen Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás (KGFB) kárrendezési szabályzat a Genertel Biztosító Zrt.-hez bejelentett minden olyan gépjármű kárügyre vonatkozik, amely a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás hatálya alá tartozik. A biztosító a gépjármű üzemeltetése során okozott károkat a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi. LXII. törvényben (a továbbiakban, mint Gfbt.) és a vonatkozó biztosítási feltételekben foglaltak szerint téríti meg.

1.b) A szabályzat időbeli hatálya

A Genertel Biztosító Zrt. (a továbbiakban biztosító) módosított KGFB kárrendezési szabályzata 2017. január 1-jén lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

2. A szabályzat közzététele

A biztosító a KGFB kárrendezési szabályzatát és annak módosításait a hatálybalépéssel egyidőben közzéteszi a biztosító honlapján, a genertel.hu címen.

3. Kárbejelentés

A károsult a káreseményt – annak bekövetkeztétől, illetve a tudomásszerzéstől számított – 30 napon belül köteles bejelenteni a biztosítónak. A határidő elmulasztása esetén – kivéve, ha a károsult bizonyítja, hogy az önhibáján kívül történt – a késedelmes teljesítés jogkövetkezményei a káresemény bekövetkezése és a káresemény bejelentése közötti időszakra a biztosítóval szemben nem alkalmazhatók.

A biztosított köteles a káreseményt – a kárrendezéshez szükséges adatok megadásával és a lényeges körülmények leírásával, valamint a káreseménnyel kapcsolatos hatósági (rendőrségi) eljárást lefolytató szerv megjelölésével – 5 munkanapon belül a biztosítójánál írásban bejelenteni.

Külföldön bekövetkezett káresemény bejelentésének határidejét a hazaérkezés időpontjától kell számítani.

Köteles a biztosított 5 munkanapon belül bejelenteni azt is, ha a káreseménnyel kapcsolatban ellene peres vagy nemperes eljárás indult. A biztosító jogosult ebben az eljárásban a biztosított képviseléről gondoskodni.

A biztosító kérelmére, a kárrendezési eljárás lefolytatása céljából, az eljáró hatóság tájékoztatást nyújt a káreseménnyel kapcsolatos eljárás állásáról, eredményéről, a károsult és a károkozó – Gfbt. 46. § (2) bekezdésének a) pontjában meghatározott – személyes adatairól, a gépjármű hatósági jelzéséről, a biztosító megnevezéséről, a biztosítást igazoló okirat számáról, valamint a káreseménnyel kapcsolatban a konkrét esetre vonatkoztatva a kárigények rendezéséhez szükséges alapvető adatokról.

3.1. A kárbejelentés lehetséges módjai, csatornái, helyei

A biztosító az alábbi lehetőségeket nyújtja ügyfelei részére a kárbejelentések megtételére. Megtehető a kárbejelentés:

- telefonos ügyfélszolgálatunkon a 06 (1) 288 0000 számon;
- interneten a genertel.hu címen, az „Kárbejelentés” menüpont alatt;
- mobiltelefonon, kárbejelentő alkalmazásunk segítségével a kárbejelentés mindössze néhány percet vesz igénybe;
- személyesen a biztosító 1132 Budapest, Váci út 36–38. szám alatt megtalálható ügyfélszolgálati helyiségben;

- elektronikus levélben a genertel@genertel.hu címen;
- levélben a központi postacímre küldve az iratokat. A biztosító központi postacíme: 7602 Pécs, Pf. 888.

3.2. A kárbejelentéshez szükséges alapidokumentumok, adatok

A kárbejelentés megtételéhez mindenképpen szükséges

- a káresemény helyszínén teljes körűen kitöltött, mindkét fél által aláírt Baleseti bejelentő lap,
- amennyiben ez nem áll rendelkezésre, akkor a biztosító biztosítottjának (károkozó) írásos elismerő nyilatkozata a káreseményről. A nyilatkozat adattartalmának lehetőség szerint egyeznie kell a Baleseti bejelentő adattartalmával,
- amennyiben ez sem áll rendelkezésre, akkor a biztosító azon biztosítottjának neve és gépkocsijának rendszáma, akinek a felelősségbiztosítása terhére a kárigény bejelentésre kerül, szükséges továbbá a károsult nevének, címének, telefonszámának, a károsult gépjármű rendszámának, a káresemény helyének, időpontjának rögzítése,
- amennyiben hatósági (rendőrségi) eljárás indult, az eljáró szerv adatai, az eljárás száma, a hatóság által az ügyben kiállított valamennyi, a jogalapi elbírálás szempontjából érdemi dokumentum.

Amennyiben ezen dokumentumok és adatok valamelyike rendelkezésre áll, akkor a biztosító a kárbejelentést befogadja.

Célszerű továbbá már a kárbejelentéskor leírni a kár keletkezésének okát, a káresemény körülményeit, és megnevezni a károsodott vagyontárgyak körét, a károsult gépjármű, vagyontárgy szemle helyét, a szemle egyeztetéséhez szükséges telefonszámot.

Amennyiben a benyújtott dokumentumok alapján a biztosító a kárbejelentést nem tudja befogadni, akkor az erről szóló döntéséről a bejelentést követő két munkanapon belül tájékoztatnia kell a kárigénylőt.

3.3. A kárbejelentés teljessé tételéhez szükséges további dokumentumok, adatok

A biztosító a bejelentett kárigény (szolgáltatási igény) elbírálásához gépjármű-felelősségbiztosítási szerződésre vonatkozó általános és különös szabályok figyelembevételével jogosult bekérni, beszerezni és ellenőrizni az alábbi dokumentumokat, amelyek a kárigény (szolgáltatási igény) jogalapjának fennállását bizonyítják és/vagy az igény összesszerűségének megállapításához szükségesek.

Kárbejelentéssel kapcsolatos biztosítási kérdőívek

- Baleseti bejelentő
- Károkozó nyilatkozat
- Kárbejelentő
- Tanúk nyilatkozatai
- Kitöltött speciális kérdőív a káreseménnyel kapcsolatban
- Bankszámlaszám
- Nyilatkozat előzménykéréshez
- Ügyfél elérhetősége
- Gépjármű adatlap
- Ittassági nyilatkozat

Jogalapot igazoló okiratok

- Igazságügyi szakértői vélemény
- Egyéb szakértői vélemény
- Szakhatósági iratok
- Tűzoltósági hatósági bizonyítvány
- Tűzvizsgálati jelentés
- Rendőrségi igazolás
- Rendőrségi feljelentés jegyzőkönyve
- Rendőrségi helyszínelési jegyzőkönyv

- Rendőrségi határozat, amennyiben rendelkezésre áll
- Vizsgálati (nyomozói) szakértői jegyzőkönyv
- Vádirat, amennyiben rendelkezésre áll
- Bírósági határozat, amennyiben rendelkezésre áll
- Vezetői engedély
- Felelősségelismerő nyilatkozat
- Országos Meteorológiai Szolgálat igazolása
- Tachográf adatlap

Tulajdonjogot vagy kártérítésre jogosultságot igazoló iratok

- Beszerzési számla, beszerzési bizonylat (pl. nyugta)
- Egyéb, a kárigényt igazoló számla, bizonylat
- Késpénz-befizetési pénztárbizonylat
- Tulajdoni lap
- Hagyatékatadó végzés
- Gyámhatósági rendelkezés
- Öröklési bizonyítvány
- Lemondó nyilatkozat
- Meghatalmazás
- Bank, finanszírozó, hitelező nyilatkozata, meghatalmazása
- Átruházó nyilatkozat
- Azonosítási adatlap
- Orvosi zárójelentés
- Orvosi lelet
- Ambuláns kezelőlap
- Igazolólap gépjármű balesetből adódó keresetvesztés rendezéséhez
- Aláírási címpéldány
- Adásvételi szerződés
- Forgalmi engedély
- Törzskönyv
- Tulajdonjog bejegyzéssel vagy törléssel kapcsolatos okiratok
- Üzemtartási szerződés vagy okirat
- Közjegyzői okirat
- Munkáltatói nyilatkozat
- Építési engedély
- Építési napló
- Tervdokumentáció
- Bérleti- vagy lízingszerződés
- Szerződés gépjármű kölcsönadásról
- Forgalomból való kivonás igazolása (érvénytelenített Forgalmi engedély, illetőleg Törzskönyv)
- Bontási igazolás
- A sérült vagyontárgy tulajdonjogát, a kártérítésre jogosultságot igazoló dokumentumok

Kár összegét igazoló dokumentumok

- Javítási árajánlat
- Javítási számla
- Részletes javítási kalkuláció
- Audatex kalkuláció
- Eurotax káridőponti érték számítás
- Kereskedői ajánlat maradványértékre
- Bizonylat maradvány értékesítéséről
- Munkalap
- Garanciajegy
- Fotó
- Értéklista
- Ingósági kárlista
- Bankszámlakivonat
- Márkakereskedő, vezérképviselő nyilatkozata a gépjármű típusáról, felszereltségéről
- Vámkezeléssel kapcsolatos iratok
- Adóbevallás, a szükséges tartalommal
- Egyszerűsített éves beszámoló
- Eredmény-kimutatás, mérleg
- Tárgyi eszköz-nyilvántartás
- Egyéb könyvelési iratok
- Költségkimutatás
- Menetjegyek
- Útnyilvántartás
- Menetlevél
- Fuvarlevél
- Szervizkönyv
- Gépkocsi tárolási számla
- Szállítási számla

- Keresetvesztésigazololó iratok
- Temetéssel kapcsolatos költségek igazolása
- Kórházi ellátással, gyógykezeléssel kapcsolatos költségek igazolása
- Rehabilitációs költségek, gyógyászati segédeszközök számlái
- Egyéb vagyoni és nem vagyoni károk mértékét igazoló okiratok

A felsorolt okiratokon kívül a biztosított illetve a károsult jogosult a károk és költségek igazolására, a bizonyítás általános szabályai szerint annak érdekében, hogy követelését érvényesíthesse.

Amennyiben a káreseménnyel kapcsolatban hivatalos eljárás indult (pl. szabálysértési, büntetőügyi, ügyészségi, bírósági), és ez a kártérítés jogalapjának vagy összecszerülésének megállapításához elengedhetetlen, akkor az ezen hivatalos eljárásokban született jogerős határozat, ítélet benyújtása szükséges, ugyanakkor a biztosító a biztosítási szolgáltatás teljesítésének esedékességét a bejelentett káresemény tekintetében indult büntető- vagy szabálysértési eljárás jogerős befejezéséhez nem köti.

3.4. Hiánypótlás

Amennyiben a biztosító a kárbejelentést befogadta, és az érdemi jogalapi döntéshez további iratok, dokumentumok, adatok szükségesek, akkor a kárigény befogadását követő 10 munkanapon belül felhívja a káreseményben érintett felet a hiánypótlásra.

4. Kárfelvétel

Amennyiben a biztosító a kárbejelentést befogadta, akkor a befogadást követő három munkanapon belül a biztosítónak vagy megbízottjának el kell végeznie a kárfelmérést. Ennél később a kárfelvétel csak akkor végezhető el, ha ezt a károsult vagyontárgy tulajdonosa kéri.

Az e pontban megfogalmazott határidők vonatkoznak a kárigénylő által bejelentett pótszemle igények teljesítésére is.

5. Kárfizetés, kártérítési javaslat, elutasítás

A biztosító a kártérítési követelések jogszerűségét a biztosított felelősségre vonatkozó nyilatkozatában foglaltak és a rendelkezésre álló tények és adatok összevetése alapján, a biztosított kártérítési felelősségéhez mérten köteles megállapítani.

Amennyiben a biztosítóhoz a kifizetést megalapozó dokumentáció a szükséges adatokkal hiánytalanul beérkezett, továbbá a biztosító a biztosítási fedezetet és a jogalapot is rendben találta, akkor a biztosítónak a kárrendezéshez nélkülözhetetlen utolsó irat beérkezését követő 15 munkanapon belül kártérítési javaslatot kell tennie és intézkednie kell az általa elfogadott kárösszeg kifizetéséről.

A kifizetés a károsult tulajdonosnak vagy az általa szabályosan meghatalmazott természetes vagy jogi személynek, egyéb szervezetnek történhet.

A kártérítési igény benyújtásától számított 3 hónapon belül abban az esetben is kellően megindokolt kártérítési javaslatot kell tenni jogcímenként, amennyiben a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok nem kerülnek maradéktalanul benyújtásra, feltéve, hogy a felelősség kérdése nem vitás. Amennyiben pedig vitás a felelősség kérdése, vagy a kárigény nem egyértelmű, vagy a teljes kár még nem került összecszerűen megállapításra, abban az esetben – ugyancsak 3 hónapon belül – indoklással ellátott választ kell adnia a biztosítónak a kárigénylő minden követelése tekintetében.

A biztosító a gépjárműben keletkezett kár helyreállításához szükséges költségek általános forgalmi adóval növelt összegét a károsultnak csak akkor térítheti meg, ha a károsult által bemutatott számla tartalmazza a gépjármű helyreállításához szükséges munkálatok megnevezését, anyagköltségét és munkadíját, valamint az a számvitelről szóló törvény előírásainak megfelel. Amennyiben a helyreállításról készült számla nem felel meg a fentieknek avagy a helyreállításról nem készült számla, úgy a biztosító a gépjárműben keletkezett kár címén, az általa számított helyreállítási költségek

és kiadások áfa-val nem növelt (nettó) összegét, illetve – amennyiben az értékcsökkenés fizetésének feltételei fennállnak – az értékcsökkenés összegét téríti meg.

6. Kárrendezéssel kapcsolatos panaszok kezelése

Amennyiben a kárügy során olyan körülmény merül fel, amely miatt a kárigénylő kifogást, panaszt, észrevételt szeretne benyújtani, akkor azt megteheti interneten (genertel.hu), írásban vagy szóban az alább megjelölt elérhetőségen.

Genertel Biztosító Zrt.
1132 Budapest, Váci út 36–38.
Telefonszám: 06 1 288 0000
Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 999
E-mail: genertel@genertel.hu

Felügyeleti szerv:
Magyar Nemzeti Bank
Levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777
Telefonszám: 06 80 203 776
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu