

Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás kárrendezési szabályzat és tájékoztató



Generali Biztosító Zrt. • Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 452 3333 • generali.hu/kapcsolat

1. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

1.1. A szabályzat hatálya alá tartozó kárügyek köre

Jelen Kgf b kárrendezési szabályzat és tájékoztató (a továbbiakban, mint szabályzat) a Generali 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.

1.2. A szabályzat időbeli hatálya

A Generali Biztosító Zrt. (a továbbiakban biztosító) módosított Kgf b kárrendezési szabályzata **2024. január 1-jén** lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

2. A SZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE

A biztosító a Kgf b kárrendezési szabályzatát és annak módosításait a hatálybalépéssel egyidőben közzéteszi a biztosító honlapján, a generali.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 képviselőtől 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.

Kárbejelentés megtétele

- mobiltelefonon: E-kárbejelentő alkalmazás segítségével (<https://ekarbejelento.hu/>)
- interneten: online kárbejelentő rendszeren keresztül a generali.hu a kárbejelentés menüpont
- telefonon: telefonos ügyfélszolgálatunk +36 1 452 3333-as telefonszámán; telefonos ügyfélszolgálatunk hívásfogadási idejéről a <https://generali.hu/> címen tájékozódhat,
- emailben: generali.hu@generali.com
- személyesen: a biztosító bármely ügyfélszolgálatán, melyek címéről és elérhetőségéről a generali.hu címen a kapcsolat menüpont alatt tájékozódhat
- levélben a 7602 Pécs, Pf. 888 címen.

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 jogalpi 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 összegszerűségének megállapításához szükségesek.

Kárbejelentéssel kapcsolatos biztosítási kérdőívek

- Baleseti bejelentő
- Károkozói 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
- Készpénz-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
- Üzembentartói 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 vagyösszecszerűségének 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.

3.5. A Gfbt. 28.§ (4) bekezdése szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése

Ha a kártérítési igényt pótkocsiból és az azt vontató gépjárműből álló járműszerelvény által okozott balesettel kapcsolatban nyújtották be és a pótkocsi azonosítható volt, azonban a vontató gépjármű nem volt azonosítható, úgy a biztosító, mint a pótkocsi biztosítója, feltéve, hogy a teljes kár megtérítésére nem köteles, a károsultat annak kérelmére haladéktalanul tájékoztatja:

- a) a pótkocsit vontató gépjármű biztosítójának nevével, vagy
- b) amennyiben a pótkocsi biztosítója nem tudja azonosítani a pótkocsit vontató gépjármű biztosítóját – a Kártalanítási Számla helytállási kötelezettségéről.

4. KÁRFELVÉTEL

Befogadott kárbejelentés esetén – a befogadást követő három munkanapon belül – a biztosító vagy megbízottja a kárfelvételi szemle időpontjának egyeztetése érdekében felveszi a kapcsolatot a károsulttal vagy képviselőjével. A biztosító az egyeztetett időpontban elvégzi a kárfelmérést.

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

5. KÁRKIFIZETÉS, KÁRTÉRÍTÉSI JAVASLAT, ELUTASÍTÁS ÉS AZ ÉRTÉKCSÖKKENÉS ALKALMAZÁSÁNAK MÓDSZETANA

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 (beleértve a kamatra vonatkozó tájékoztatást is). Az elbíráláshoz szükséges iratok hiánytalan beérkezésétől számított 15 napos határidőn belül kell döntenie és tájékoztatást adni a Biztosítónak a kárigény teljes vagy részbeni elutasításáról is akkor, amikor a felelősséget nem ismeri el, vagy az nem egyértelmű, vagy a teljes kártösszecszerűen nem állapította meg.

A kártérítési igény benyújtásától számított 3 hónapon belül a Biztosítónak abban az esetben is kellően megindokolt kártérítési javaslatot kell tennie 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.

Az értékcsökkenési igény elbírálásának előfeltétele, hogy a károsult nyilatkozzon a gépjármű kárelőzményéről, futásteljesítményéről, valamint arról, hogy az érintett gépjármű a gyári előírásoknak megfelelően részt vett-e az időszakos garanciális szervizeken. Amennyiben a gépjárműnek előzménysérülése volt, úgy az értékcsökkenés mértékének meghatározásához az ügyfélnek nyilatkoznia szükséges annak mértékéről, illetve az érintett alkatrészek köréről, valamint a helyreállítás módjáról.

A biztosító a MABISZ által kidolgozott értékcsökkenési módszertant veszi alapul. Ezen értékcsökkenés számítási módszer alapfeltétele a kifogástalan, gyári és szakmai követelményeknek, előírásoknak megfelelően elvégzett helyreállítás. Az értékcsökkenés mértékének elvárt pontosságú meghatározása érdekében a biztosító figyelembe veszi a jármű piacmegfigyelésen alapuló értékvesztését, a gépjármű korát és tényleges futásteljesítményét, továbbá a sérüléssel érintett alkatrészek körét, valamint a sérülés súlyosságát. A biztosító nem fizet értékcsökkenést bagatell károk esetén.

Annak megítélésekor, hogy a károsult vagyonában ténylegesen beállt-e értékcsökkenés és az milyen mértékű, a biztosító figyelembe veszi továbbá a gépjármű használati módjából, a gépjármű esetleges előzménykáraiból, a károsult gépjármű hasznosítására, értékesítésére vonatkozó szerződéseiből adódó tényeket.

A biztosító által alkalmazott értékcsökkenési módszertan nem érinti a károsult azon jogát, hogy a kárát az általa választott bizonyítási eszközökkel igazolja.

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

Személyi sérülés esetén a kifizetés a sérült részére történik, sérelemdíj járhat továbbá minden olyan személynek, akinek személyhez fűződő jogai sérültek a balesettel összefüggésben (pl.: közeli hozzátartozó elvesztése). Abban az esetben amennyiben a károsult vételen fél elhalálozik a kárkifizetést megelőzően, úgy a biztosító a jogerős hagyaték átadó végzésben megjelölt örökösök részére teljesíti a kárkifizetést.

Fontos, hogy amennyiben a biztosító az általa térítendő kár kapcsán járadék egyösszegű megváltását kezdeményezi, úgy ezzel egyidejűleg a biztosító köteles tájékoztatást adni a járadék megváltási tőkeösszegének jelenértékéről, melynél kisebb összegért a járadék nem váltható meg.

6. KÁRRENDEZÉssel KAPCSOLATOS PANASZOK KEZELÉSE, ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÁS

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

a) Szóbeli panasz bejelentése

- Személyesen: a biztosító bármely ügyfélszolgálatán, melyek címéről és elérhetőségéről a generali.hu címen a kapcsolat menüpont alatt tájékozódhat, illetve a Központi panaszkezelési területnél lehetőséget biztosítunk a panaszok, észrevételek jelzésére. A Központi panaszkezelési terület címe: 1066 Budapest, Teréz krt. 42–44.
- Telefonon: telefonos ügyfélszolgálatunk +36 1 452 3333-as telefonszámán; telefonos ügyfélszolgálatunk hívásfogadási idejéről a <https://generali.hu/> címen tájékozódhat,

b) Írásbeli panasz bejelentése

- személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében átadott irat útján
- postai úton: 7602 Pécs, Pf. 888
- telefaxon +36 1 452 3927
- elektronikus úton a [https://generali.hu/ Online_ugyfelszolgalat/Panaszok_bejelentese](https://generali.hu/Online_ugyfelszolgalat/Panaszok_bejelentese) oldalon

Panaszkezelési szabályzatunk elérhető a https://www.generali.hu/Online_ugyfelszolgalat/Panaszok_bejelentese oldalon.

Generali Biztosító Zrt.
Kárrendezési terület
1132 Budapest, Váci út 36–38.
Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 888.

Központi panaszkezelési terület
1066 Budapest, Teréz krt. 42–44.

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

Tájékoztatjuk, hogy a kárrendezés során megadott adatai kezelésének szabályait a generali.hu oldalról elérhető Adatkezelési tájékoztató (<https://generali.hu/Adatvedelem.aspx>) tartalmazza.