



PANNÓNIA
ÁLTALÁNOS BIZTOSÍTÓ

GFB Kárrendezési ügyféltájékoztató

Tartalomjegyzék

I	SZABÁLYZAT HATÁLYA	3
I.1	A szabályzat hatálya alá tartozó kárügyek köre	3
I.2	A szabályzat időbeli hatálya	3
2	GÉPJÁRMŰ KÁRRENDEZÉS	3
3	KÁRBEJELENTÉSI LEHETŐSÉGEK.....	3
4	GÉPJÁRMŰ KÁRBEJELENTÉS INTERNETEN	4
5	Alapvető dokumentumok a kárbejelentéshez és a kár végleges rendezéséhez.....	5
6	KÁRBEJELENTÉST KÖVETŐEN	6
7	KÁRFELMÉRÉS.....	6
8	KÁRKIFIZETÉS, KÁRKIFIZETÉSI JAVASLAT	6
9	KÁRRENDEZÉSI ELJÁRÁSOK.....	7
10	KÁRRENDEZÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOK	8
11	Melléklet	9
11.1	Kárbejelentéssel kapcsolatos biztosítási kérdőívek:	9
11.2	Jogalapot igazoló okiratok:	9
11.3	Tulajdonjogot vagy kártérítésre jogosultságot igazoló iratok:	9
11.4	Kár összegét igazoló dokumentumok:	10

I SZABÁLYZAT HATÁLYA

I.1 A szabályzat hatálya alá tartozó kárügyek köre

Jelen KGFB kárrendezési szabályzat a CIG Pannónia EMABIT 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 és a vonatkozó biztosítási feltételekben foglaltak szerint téríti meg.

I.2 A szabályzat időbeli hatálya

A CIG Pannónia EMABIT Zrt. (a továbbiakban biztosító) módosított kgfb kárrendezési szabályzata 2011. október 1-jén lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

2 GÉPJÁRMŰ KÁRRENDEZÉS

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 nem peres eljárás indult. A biztosító jogosult ebben az eljárásban a biztosított képviselőtéről 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 KÁRBEJELENTÉSI LEHETŐSÉGEK

Személyesen a biztosító ügyfélszolgálati irodájában: *1033 Budapest, Flórián tér 1.*

Minden kárral kapcsolatos kérdése esetén forduljon bizalommal telefonos ügyfélszolgálatunkhoz a **+36 1 5 100 100 -as** telefonszámon, ahol kollégáink készséggel állnak az Ön rendelkezésére.

A kárrendezéshez szükséges és általunk bekért dokumentumokat, illetve minden felmerült igényét kérjük, a következő címek valamelyikére küldje el:

CIG Pannónia EMABIT ZRT cím: 1518 Budapest, Pf. 589

E-mail: nemeletkar@cig.eu

Dekra Expert Műszaki Szakértő Kft: 1134 Budapest, Róbert K. krt 70-74

4 GÉPJÁRMŰ KÁRBEJELENTÉS INTERNETEN

Amennyiben gépjárművét káresemény érte, bejelentheti itt, legyen az akár saját hibás vagy Önnek okozott kár. Az adatlap kitöltése során, kérjük a következőkre figyeljen:

- a csillaggal megjelölt szövegrészekre feltétlenül adjon választ, mert csak ezen adatokkal lehetséges a kár bejelentése
- a kárbejelentés során kérjük a címeket pontosan megadni, az utca neveket teljesen kiírni, mivel azok helytelen, illetve az utca nevek rövidített megadásával a kárbejelentés meghiúsulhat
- a kitöltött kárbejelentési adatlaphoz az „elküld” gombra kattintva tudja továbbítani számunkra

A szemle elvégzése érdekében a [DEKRA Expert Kft](#) szakértőiroda munkatársa felveszi Önnel a kapcsolatot.

Az Ön által kitöltött kárbejelentési adatlap nem minden esetben tartalmazza mindazokat az adatokat, amelyek a kár teljes rendezéséhez szükségesek. A kárszemle során, vagy ezt követően a kár rendezéséhez a jelenleg kért adatokon túl szíveskedjék megadni a még szükséges információkat.

Amennyiben azok az információk, melyek a jogalap elbíráláshoz nélkülözhetetlenek nem érkeznek meg a biztosítóhoz, a biztosító mentesülhet kártérítési szolgáltatási kötelezettsége alól.

5 Alapvető dokumentumok a kárbejelentéshez és a kár végleges rendezéséhez

	ESEMÉNYEK	DOKUMENTÁCIÓK
Káresemény bejelentéséhez és a kár rendezéséhez szükséges iratok	Káresemény bekövetkezésekor minden esetben szükséges a biztosítóhoz eljuttatni	a biztosító által rendszeresített - vagy azzal megegyező tartalmú, kitöltött aláírt kárbejelentő nyomtatvány
		baleseti bejelentő (kék-sárga) mindkét fél részéről részletesen költve, aláírva
		vezetői engedély (Mellékletek I I.5)
		forgalmi engedély
		rendőrségi igazolás, amennyiben volt helyszíni rendőri intézkedés
	A kártérítési igény érvényesítéséhez a további dokumentációkat kérheti Öntől a biztosító	lízingcég vagy hitelintézet meghatalmazása a kárigénylői jogok átruházásához
		törzskönyv (amennyiben rendelkezésre áll)
		meghatalmazás a javító részre a kárigénylői jogok átruházásához
		eredeti vásárláskori számla (casco-s kár esetén)
		eredeti javítási számla, javítási árajánlat
		a sérült jármű mentésével, szállításával, tárolásával összefüggően felmerült járulékos költségek eredeti számlája, igazolása
		Áfa-visszatérítésre vonatkozó nyilatkozat a káreseménnyel összefüggő, a kárhelyreállítás kapcsán kiállított számlák vonatkozásában
		tachográf korong, vagy digitális tachográf kiolvasási lehetősége
		totálkárt szenvedett jármű esetén a roncs értékesítésének igazolása (számla vagy adás-vételi szerződés)
	totálkárt szenvedett jármű esetén a NAV-nak befizetett illetékről és adóról hitelt érdemlő igazolás, valamint ÁFA igény esetén, annak befizetéséről az igazolás	
	Bérgépjármű igény és elmaradt haszon esetén	bérelti (kölcsönadási) szerződés
gépjárműbérlésről kiállított eredeti számla		
munkaszerződés		
orvosi dokumentáció		
útnyilvántartás		
cégbejegyzést igazoló bírósági végzés		
NAV által érkeztetett adóbevallás vagy NAV által kiállított jövedelemigazolás		
elmaradt vagy más által végzett teljesítések tényének, ellenértékének és költségének igazolása		
adókártya másolata, iskolai végzettséget, szakképesítést igazoló bizonyítványok másolata		
Dologi kárigény esetén	eredeti javítási számla, javítási árajánlat	
	eredeti vásárláskori számla	
Személyi sérülés esetén	teljes orvosi dokumentáció (diagnózis, orvosi leírás, zárójelentés, orvosi iratok)	
	szociális és társadalombiztosítási ellátások igazolása	
	tulajdoni lap	
	halotti anyakönyvi kivonat, boncjegyzőkönyv	
	hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány	
	a sérült baleset előtti betegségeit, állapotát igazoló orvosi dokumentáció, szakvélemények, leletek	
	a keresőképtelenségi igazolás másolata és a táppénz összegének igazolása	
	vállalkozói igazolvány, vállalkozói vagy megbízási szerződés	
	munkáltatói jövedelemigazolás, NAV által érkeztetett adóbevallás vagy NAV által kiállított jövedelemigazolás	
	rokkantsági-, öregségi-, özvegyi nyugdíj igazolás, árvaellátás igazolása, munkaköri leírás	
	természetes személyek közötti háztartási munkára létesített jogviszony esetén a foglalkoztatás bejelentését és a regisztrációs díj befizetését igazoló okirat	

6 KÁRBEJELENTÉST KÖVETŐEN

Kárbejelentésének feldolgozását követően munkatársaink előzetesen telefonon egyeztetik Önnel a helyszíni szemle időpontját. Elérhetőségének hiánya esetében írásban tájékoztatjuk Önt.

A gyorsabb ügyintézés mindannyiunk érdeke, ezért kérjük szíves együttműködését az alábbiak teljesítésében:

- kérjük, hogy a kárbejelentő lapot (melyet internetes felületünkön is elér) nyomtassa ki, és a hiányzó adatokat töltsse ki rajta, majd a szemlére vigye magával. Így a kárbejelentő lapot már csak át kell adnia a kárszakértő részére és nem kell a szemle helyszínén annak kitöltésével is foglalkoznia
- a kárrendezéshez szükséges iratok közül, minden olyat készítsen elő a kárszakértő számára, amely a szemléig az Ön rendelkezésére áll;
- amennyiben nincs lehetősége személyesen eljárni a szemle során, úgy kérjük, a képviseletére jogosult személy részére adjon írásos, két tanú előtt tett, a képviselet körét pontosan meghatározó meghatalmazást arra vonatkozóan, hogy a kárügyében az Ön nevében és képviseletében eljárhasson. Felhívjuk a figyelmét, hogy a cégszerű meghatalmazás esetében az aláírási címpéldány másolatának csatolása is szükséges
- továbbá kérjük, hogy **a szemle elvégzéséig ne kezdje meg a sérült vagyontárgyának javítását- kivéve, ha a kárenyhítés miatt válna ez szükségessé** -, hiszen társaságunknak kizárólag az eredeti balesetkori állapot alapján van lehetősége minőségi szolgáltatást nyújtani.

Az alábbi linkre kattintva elérheti, hogy összességében, a teljes kárrendezés folyamán, milyen iratokat kérhet be Öntől a biztosító: **II. Mellékletek**

7 KÁRFELMÉRÉS

Szemlét igénylő károk esetében a kárszakértő kollégánk ([Dekra Expert Műszaki Szakértő Kft](#)) a kárbejelentést követően 2 munkanapon belül egyeztet Önnel a szemle pontos helyét és időpontját illetően, valamint a kárbejelentést követően 4 munkanapon belül elvégzi a szemlét az Önnek megfelelő helyen és időpontban.

8 KÁRKIFIZETÉS, KÁRKIFIZETÉSI JAVASLAT

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 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 összegszerűen 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 összeget a károsultnak csak akkor térítheti meg, ha a károsult által bemutatott számla tartalmazza a gépjármű helyreállításához szükséges munkálatok megnevezését, anyagköltséget és munkadíjat, valamint az a számvitelről szóló törvény előírásainak megfelel. Ellenkező esetben a biztosító a gépjárműben keletkezett kárként a nettó összeget, illetve - amennyiben az értékcsökkenés fizetésének feltétele fennáll - az értékcsökkenés összegét téríti meg.

9 KÁRRENDEZÉSI ELJÁRÁSOK

Abban az esetben, ha Társaságunk szolgáltatási kötelezettsége a biztosítási feltételek, illetve a jogszabályok alapján fennáll, akkor Ön az alábbi kárrendezési módok közül választhat:

- **Egyezsleges kárrendezés:** ha számla nélkül kívánja kárigényét érvényesíteni, az anyag – és alkatrész árak, valamint munkadíjak vonatkozásában Társaságunk által megállapított javítási költséget ajánljuk fel egyezslegesre.
- **Számlás kárrendezés:** a kárt a károsult nevére kiállított – a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített helyreállítási módnak megfelelő – javítási számla alapján rendezzük. Javitónál történő helyreállítás esetén javítás közbeni és utáni alkatrész beépítés ellenőrzést végezhetünk, melynek során a javítási számlába állított gyári alkatrészek felhasználását ellenőrizzük. A gyári alkatrészek eredetének igazolásához a elhasznált alkatrész beszerzésének bizonylatát is csatolni kell. A számlát kárrendezésen belül Ön hitelleveles kárrendezést is választhat.
- **Hitelleveles kárrendezés:** amennyiben a bejelentett kárügy fedezete és jogalapja tisztázott, úgy kérésre hitellevelet állítunk ki a megjelölt javító partnerünk felé. Ebben az esetben a biztosítót terhelő javítási költséggel társaságunk és a javító közvetlenül számol el egymással. A jármű helyreállítását követően csak az Önt terhelő költséget (pl.: avulás, saját megrendelés stb.) kell megfizetnie a javító részére.
- **Totálkár rendezése:** erre akkor kerül sor, amikor a gépjármű javítása meghaladja a gazdaságos javítási határt, illetve a javítás műszakilag nem javasolt. Ebben az esetben a gépjármű megállapított káridőponti értékének a maradvány értékkel csökkentett összege alapján történik a kifizetés. A maradvány piaci értékének meghatározása roncsbörze segítségével történik, a roncsért kínált legmagasabb vételi ajánlatra figyelemmel. Amennyiben a károsodott gépjárművet értékesíteni kívánja, úgy az Ön kárügyében küldött tájékoztató levelünkben foglaltak szerint segítünk – a roncsbörze üzemeltetőjének közreműködésével – a maradványért legmagasabb árat kínáló ajánlattevővel történő kapcsolatfelvételben.

I0 KÁRRENDEZÉSEL KAPCSOLATOS PANASZOK

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

CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.

Ügyfélszolgálat: 1033 Budapest, Flórián tér 1
Levélcím: 1518 Budapest, Pf. 589
Telefon: 06-1-5-100-100
Fax: +36 1 209 9007
E-mail: ugyfelszolgalat@cig.eu

Felügyeleti szerv:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF)

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39
Levélcím: 1535 Budapest, 114, Pf: 777
Telefon: 06-40-203-776
Internet: www.pszaf.hu

Pénzügyi Békéltető Testület

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. , elektronikusan: www.magyarorszag.hu

II Melléklet

Tisztelt Ügyfelünk!

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 jogalapjának fennállását bizonyítják és/vagy az igény összegszerűségének megállapításához szükségesek.

II.1 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

II.2 Jogalapot igazoló okiratok:

- igazságügyi szakértői vélemény
- egyéb szakértői vélemény
- szakhatósági iratok
- tűzoltósági hatósági bizonyítvány
- tűzvizsgálati jelentés
- rendőrségi igazolás
- rendőrségi feljelentés jegyzőkönyve
- 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

II.3 Tulajdonjogot vagy kártérítésre jogosultságot igazoló iratok:

- beszerzési számla, beszerzési bizonylat
- egyéb, a kárigényt igazoló számla, bizonylat
- készpénz-befizetési pénztárbizonylat
- tulajdoni lap

- hagyatékátadó 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
- tulajdonjogi 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, illetve Törzskönyv)
- bontási igazolás
- a sérült vagyontárgy tulajdonjogát, a kártérítésre jogosultságot igazoló dokumentumok

I 1.4 Kár összegét igazoló dokumentumok:

- javítási árajánlat
- javítási számla
- Audatex kalkuláció
- Eurotax 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
- keresetvesztéseget igazoló 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 Nemzetközi Közlekedési Hatóság véleménye a sérült gépjármű közlekedésbiztonsági alkalmasságáról

11.5 VEZETŐI ENGEDÉLY

a Magyar Köztársaság területén járművezetésre jogosító okmány, amellyel a gépjármű vezetője a közúti forgalomban a megszerzett kategóriájú vezetői engedéllyel az adott járművet vezetheti.

A vezetői engedély azonban nem csak a vezetői alkalmasságot igazolja, az Európai Unió belül a személyazonosításra is alkalmas hivatalos okirattal minősül.

A vezetői engedély és egyben személyazonosítást szolgáló kártya érvényességét mindig az első oldalának 4.(b) pontjában található dátum jelöli.

A vezetésre való alkalmasságot pedig a kártya hátoldalán a 11. pontban jelölt dátum mutatja.

GÉPJÁRMŰ KÁRRENDEZÉS SORÁN MINDIG A VEZETŐI ENGEDÉLY ALKALMASSÁGÁNAK (11. PONT) ÉRVÉNYESSÉGI IDEJE SZÁMÍT.