

# LAKÁSBIZTOSÍTÁSI KÁRRENDEZÉSI TÁJÉKOZTATÓ

## Tisztelt Ügyfelünk!

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 123/A. § (1) bekezdése értelmében a Biztosító köteles az 1. melléklet A) rész körében bekövetkezett károk vonatkozásában – akár minden termékre egységesen, akár termékenként vagy termékek csoportjára vonatkozóan – kárrendezési tájékoztatót készíteni és azt a honlapján folyamatosan elérhetővé tenni.

A **CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.** (továbbiakban: **Biztosító**) jelen kárrendezési tájékoztatóban a legfontosabb kárrendezési tudnivalókat gyűjtötte össze annak érdekében, hogy segítséget nyújtson a káresemény bekövetkezésétől a kárbejelentésen át, egészen a kár rendezéséig.

A Biztosító a kárrendezési tájékoztatót és annak módosításait hatálybalépéskor közzéteszi a [www.cigpannonia.hu](http://www.cigpannonia.hu) internetes weboldalán és folyamatosan elérhetővé teszi azt.

Felhívjuk figyelmét, hogy a Biztosító a biztosítással és a kárrendezési eljárással kapcsolatosan a biztosítási titokra és az adatvédelemre vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, kizárólag a biztosítási titok megismerésére jogosult személyeknek, azonosítást követően adhat tájékoztatót. Biztosítási titok megismerésére jogosult személy például az érintett biztosítás Szerződője, Biztosítottja vagy az általuk meghatalmazott személy. Adatkezelési tájékoztatónk elérhető a: <https://www.cigpannonia.hu/adatvedelem> oldalon.

## I. Tájékoztató hatálya

Jelen kárrendezési tájékoztató a Biztosító lakásbiztosítás szerződéseire bejelentett károk rendezésére vonatkozik. Jelen tájékoztató általános irányelveket tartalmaz, az egyes termékekre specifikus szabályok érvényesek, amelyeket részletesen az adott termékre vonatkozó biztosítási feltétel tartalmaz.

## II. Foglalom meghatározás

**Kárbejelentés:** a Biztosított közlése, amellyel a biztosítási esemény bekövetkezését bejelenti a Biztosítónak. A jogszabályok és szerződési feltételek tartalmazzák azt a határidőt, amelyen belül a kárbejelentést meg kell tenni. Elmulasztása a Biztosító mentesülését eredményezheti, ha a késedelmes kárbejelentés miatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak.

**Kárfelvétel:** Biztosítási esemény bejelentését követően, a Biztosító szakértője, vagy megbízottja által a kár helyszínén, Biztosítóval előre egyeztetett időpontban a kár mértékét felméri. Biztosító által használt kárfelvételi jegyzőkönyvet tölt ki, melyre a kárfelvétel során rögzíteni kell a megfelelő rovatokban a kárüggyel kapcsolatos adatokat, tényeket.

**Kártérítés:** A kárrendezés során a Biztosító szolgáltatása, aminek mértékét a biztosítási feltételek határozzák meg. A kárrendezés során a Biztosító jogalapi és összegszerűségi vizsgálatot végez, a kártérítés összegének meghatározásához.

**Kárkifizetés:** A kárrendezés során megállapított kártérítési összeget, a Biztosító az arra jogosult számára banki átutalással vagy postai kifizetéssel teljesíti. A biztosítási feltételek határozzák meg, ki jogosult a Biztosító által kifizetett kártérítésre.

### **III. Vagyonkárok**

#### **III.1. Kárbejelentés**

A kárigény bejelentésének határideje:

A Biztosított, illetve a Szerződő köteles a kárt annak bekövetkeztekor haladéktalanul, de legkésőbb az észleléstől számított **5 munkanapon belül** a Biztosítóknak bejelenteni.

A Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, ha a Szerződő fél, illetve a Biztosított a biztosítási eseményt határidőn belül a Biztosítóknak nem jelenti be, a szükséges felvilágosítást nem adja meg, vagy a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését nem teszi lehetővé, és emiatt a Biztosító kötelezettsége szempontjából lényeges körülmény kideríthetetlenülé válik. A feltételben szabott bejelentési határidő túllépése ugyanakkor önmagában nem jogvesztő, de ebben az esetben is gondoskodni kell arról, hogy az igény elbírálása szempontjából lényeges körülmények (pld. bekövetkezett-e a biztosítási esemény és az mekkora kárt, milyen költséget eredményezett) ne váljanak kideríthetetlenülé.

A kárbejelentés módjai:

- Online: [www.cigpannonia.hu](http://www.cigpannonia.hu) weboldalon.
- E-mailben: [lakaskar@cig.eu](mailto:lakaskar@cig.eu)
- Telefonon: +36 1 5 100 100
- Személyesen: Ügyfélszolgálatunkon nyitvatartási időben: a Népliget Center Business Center, 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. B épület FÖLDSZINT. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje megtalálható a [www.cigpannonia.hu](http://www.cigpannonia.hu) oldalon.
- Faxon +36 1 209 9007
- Postai úton: 1476 Budapest, Pf.: 325.

A kárbejelentés elvárt adattartalma:

- a Biztosítottnak, illetve a Szerződőnek vagy képviselőjének a neve,
- a biztosítási szerződés megnevezése, a biztosítási szerződés kötvényszáma,
- a káresemény leírása és időpontja,
- a kár bekövetkeztének helye,
- a károsodott vagyontárgy részletes leírása,
- a kár mértéke.

Kérjük, a fentiek közül a lehető legtöbbet szíveskedjen a kárbejelentésben feltüntetni, valamint célszerű minden olyan rendelkezésre álló dokumentumot és iratot is csatolni, amely a saját megítélése szerint szükséges lehet a kárigény jogalapi és összegszerűségi elbírálásához.

### **III.2. A kárrendezési eljárás menete**

A kár bejelentését követően a Biztosító 5 (öt) munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a Szerződővel/Biztosítottal.

A Biztosító, a kárbejelentést követően a kár felmérése érdekében helyszíni szemlét végezhet, vagy szemle nélküli kárrendezést (irodai kárrendezés dokumentumok alapján) folytathat. A helyszíni szemlét a Biztosító kárrendezője vagy a Biztosító által megbízott kárszakértő iroda kárszakértője végzi. Munkatársaink előzetesen telefonon egyeztetik Biztosítottal a helyszíni szemle időpontját, illetve telefonos elérési lehetőség hiányában, írásban küldenek értesítést. A szemle során kárszakértőnk jegyzőkönyvet készít, melyben tételesen rögzíti a keletkezett károkat.

Amennyiben helyszíni szemlére nem kerül sor, arról a Biztosító tájékoztatja a Biztosítottat, egyben tájékoztatást nyújt a kárrendezéshez szükséges dokumentumokról.

### **III.3. A Kárrendezés során szükséges dokumentumok**

Kár esetén a biztosítási esemény, a szolgáltatásra való jogosultság és a szolgáltatás összegének bizonyítása a Biztosított kötelessége. E kötelezettséget egyebek közt úgy is teljesítheti, hogy a kár jellegétől függően a Biztosítónak bemutatja a fentiek bizonyítására alkalmas iratokat (eredeti, vagy másolati példány) melyek káreseménytől függően az I. számú mellékletben (Dokumentumigény káreseményenként) felsoroltak lehetnek.

### **III.4. Kártérítési igény elbírálása**

A Biztosító szolgáltatási kötelezettsége a káresemény bejelentését követő 30 (Harminc) napon belül esedékes. A 30 (Harminc) napos határidő attól a naptól számítandó, amikor a kár elbírálásához szükséges **valamennyi** dokumentum a Biztosítóba megérkezett.

A kárigény elbírálása során a Biztosító jogalapi és összegszerűségi vizsgálatot végez. A benyújtott dokumentumok és a helyszíni szemlén rögzített kárkép alapján a Biztosító a biztosítási szerződési feltételben rögzített szabályok szerint számítja ki a kártérítési összeget.

A kárrendezés történhet javítási-, beszerzési számla alapján, illetve ennek hiányában a Biztosított, és a Biztosító, megállapodhat kölcsönösen elfogadott kárrendezési összegben is.

### **III.5. A kártérítés teljesítésének módja**

A Biztosító a szolgáltatásokat, kárkifizetéseket Biztosított nyilatkozata alapján, banki átutalással vagy postai kifizetési utalványon - a felek eltérő megállapodása hiányában forintban - teljesíti a Biztosított részére.

## **IV. Felelősségikárok**

### **IV.1. Kárbejelentés**

A kárigény bejelentésének határideje:

A Biztosított a káreseményt, illetve a kárigény érvényesítését a bekövetkezéstől, illetve a tudomásra jutástól számított **30 napon belül** köteles a Biztosítónak bejelenteni.

A Károsult - ha jogszabály eltérően nem rendelkezik - nem érvényesítheti kárigényét közvetlenül a Biztosítóval szemben. Ez a szabály nem akadályozza meg, hogy a Károsult a Biztosítóval szemben annak bírósági megállapítása iránt indítson keresetet, hogy a Biztosított felelősségbiztosítási fedezete a károkozás időpontjában a Károsult kárára fennállt-e. Ugyanezen szabály alkalmazandó a sérelmet szenvedett fél sérelemdíj iránti igényérvényesítésére. Amennyiben a káreseményt a Károsult jelenti be, a kárbejelentést nem tudja a Biztosító fogadni, és tájékoztatja a Károsultat, hogy kárigényét a feltételezett Károkozó felé nyújtsa be. A Károsulti megkeresésről egyúttal a feltételezett károkozó Biztosítottat kiértesíti a Biztosító.

A Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, ha a Biztosított a biztosítási eseményt a biztosítási feltételekben meghatározott határidőn belül a Biztosítónak nem jelenti be, a szükséges felvilágosítást nem adja meg, vagy a felvilágosítások tartalmának ellenőrzését nem teszi lehetővé, és emiatt a Biztosító kötelezettsége szempontjából lényeges körülmény kideríthetatlenné válik.

A biztosítási feltételben szabott bejelentési határidő túllépése önmagában nem jogvesztő, de ebben az esetben is gondoskodni kell arról, hogy az igény elbírálása szempontjából lényeges körülmények (például bekövetkezett-e a biztosítási esemény és az mekkora kárt, milyen költséget eredményezett) ne váljanak kideríthetetlenné.

A kárbejelentés módjai:

- Online: [www.cigpannonia.hu](http://www.cigpannonia.hu) weboldalon.
- E-mailben: [lakaskar@cig.eu](mailto:lakaskar@cig.eu)
- Telefonon: +36 1 5 100 100
- Személyesen: Ügyfélszolgálatunkon nyitvatartási időben: a Népliget Center Business Center, 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. B épület FÖLDSZINT. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje megtalálható a [www.cigpannonia.hu](http://www.cigpannonia.hu) oldalon.
- Faxon +36 1 209 9007
- Postai úton: 1476 Budapest, Pf.: 325.

A kárbejelentés elvárt adattartalma:

- a biztosítási kötvény száma,
- a biztosítási esemény leírása,
- a kár, károkozás bekövetkezésének helye és időpontja,
- biztosítási eseményről, illetve a kárigény iránti igényről való tudomásszerzés időpontja,
- kár jellege, mértéke,
- a kárbejelentésig megtett intézkedések leírása
- a károsodott dolgok (létesítmények, eszközök) és tulajdonosuk megnevezése, fellelhetőségének helye, és a Biztosítói szemle érdekében a felkereshető kapcsolattartó telefonos elérhetősége,
- a Károsult(ak) kárigényének összege,
- a Biztosított felelősségének elismeréséről vagy el nem ismeréséről szóló nyilatkozat,
- a sérült személy(ek) neve, személyi adatai, a sérülés leírása és mértéke, a sérült(ek) igénye, a sérült, a Biztosító e célra rendszeresített sablonján megtett írásbeli hozzájárulásával együtt az olyan adatok tekintetében, amelyek átadásához - vagy ahhoz, hogy azokat a Biztosító kezelhesse - a sérült hozzájárulása szükséges (adatvédelem)
- a Biztosítottat és a Károsultat/sérelmet szenvedett felet képviselő személy(ek) neve, címe, telefonszáma, a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás – vagy egyéb okirat - egy eredeti példánya,
- minden olyan lényeges tény, körülmény, adat, információ, amely az igény jogalapjának, összegszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges (pl. bankszámlaszám, a pénz átvételére jogosult személy).

## **IV.2. A kárrendezési eljárás menete**

A kár bejelentését követően a Biztosító 5 (Öt) munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a Szerződéssel/Biztosítottal.

A Biztosító, a kárbejelentést követően a kár felmérése érdekében helyszíni szemlét végezhet, vagy szemle nélküli kárrendezést (irodai kárrendezés dokumentumok alapján) folytathat. A helyszíni szemlét a Biztosító kárrendezője vagy a Biztosító által megbízott kárszakértő iroda kárszakértője végzi. Munkatársaink előzetesen telefonon egyeztetik a Szerződéssel/Biztosítottal és a Károsulttal a helyszíni szemle időpontját, illetve telefonos elérési lehetőség hiányában, írásban küldenek értesítést. A szemle során kárszakértőnk jegyzőkönyvet készít, melyben tételesen rögzíti a keletkezett károkat. Kérjük, hogy a Biztosított vagyontárgy(ak) állapotában a kárfelvételig csak a kárenyhítéshez szükséges mértékig változtasson, azaz kárfelvételig csak a legsürgősebb helyreállítások elvégezhetők.

Felelősségi, személyi sérüléssel járó káreseményből fakadó igények rendezéséhez a dologi károk szemléje mellett a Sérült személyes orvosszakértői vizsgálatára, környezettanulmány elvégzésére is szükség lehet.

Amennyiben helyszíni szemlére nem kerül sor, arról a Biztosító tájékoztatja a Biztosítottat/Károsultat, egyben tájékoztatást nyújt a kárrendezéshez szükséges dokumentumokról.

## **IV.3. A Kárrendezés során szükséges dokumentumok**

Kár esetén a biztosítási esemény, a szolgáltatásra való jogosultság és a szolgáltatás összegének bizonyítása a Biztosított kötelessége. E kötelezettséget egyebek közt úgy is teljesítheti, hogy a kár jellegétől függően a Biztosítónak bemutatja a fentiek bizonyítására alkalmas iratokat (eredeti, vagy másolati példányát) melyek káreseménytől függően az I. számú mellékletben (Dokumentumigény káreseményenként) felsoroltak lehetnek. Amennyiben a Biztosított/Károsult a bekért dokumentumokat nem tudja vagy nem akarja megküldeni Biztosító részére, lehetősége van más hitelt érdemlő módon igazolni kárigényének jogalapját és összegszerűségét. A Biztosítottnak/Károsultnak minden esetben joga van a Biztosító által kért dokumentumokon felül további bizonyítékok benyújtására, melyeket követelése érvényesítéséhez szükségesnek lát.

A kárrendezéshez szükséges dokumentumok között lehetnek olyanok, amiket a Károsultnak kell benyújtania a Biztosítónak.

#### **IV.4. Kártérítési igény elbírálása**

A Biztosító szolgáltatási kötelezettsége a káresemény bejelentését követő 30 (Harminc) napon belül esedékes. A 30 (Harminc) napos határidő attól a naptól számítandó, amikor a kár elbírálásához szükséges **valamennyi** dokumentum a Biztosítóba megérkezett.

A kárigény elbírálása során a Biztosító jogalapi és összecszerúségi vizsgálatot végez. A benyújtott dokumentumok és a helyszíni szemlén rögzített kárkép alapján a Biztosító a biztosítási szerződési feltételben rögzített szabályok szerint számítja ki a kártérítési összeget.

A Biztosított/Károsult köteles a kárügy peren kívüli vagy peres eljárás útján történő rendezéséhez valamennyi szükséges információt megadni, az okiratokat, határozatokat és levelezéseket rendelkezésre bocsátani, továbbá a Biztosító képviselőjének a szükséges meghatalmazásokat megadni.

Ha a Biztosított a vele szemben támasztott kártérítési igények miatti felelősségét vagy összecszerű helytállási kötelezettsége mértékét nyilvánvalóan megalapozatlanul vitatja, a Biztosító jogosult a Károsultnak teljesíteni. Az alaptalan tagadás többletköltségei a Biztosítottat terhelik; ha azokat a Biztosító viselte, a Biztosított azokat neki visszafizetni tartozik.

#### **IV.5. A kártérítés teljesítésének módja**

A Biztosító a kártérítést közvetlenül a Károsult javára köteles teljesíteni, ez alól kizárólag az az eset képez kivételt, ha a kárt a Biztosított a Károsult részére már megtérítette.

A Biztosító a szolgáltatásokat, kárkifizetéseket a jogosult nyilatkozata alapján, banki átutalással vagy postai kifizetési utalványon - a felek eltérő megállapodása hiányában forintban - teljesíti a jogosult részére.

#### **V. Kiegészítő Háztartási Assistance Biztosítás**

A Biztosító arra vállal kötelezettséget, hogy külön díj megfizetése ellenében a Háztartási assistance telefonos szolgálat az év minden napján, napi 24 órán keresztül fogadja a Biztosítottak telefonhívásait és a biztosítási feltételekben rögzített szolgáltatásokat nyújtja.

A szolgáltatást a Biztosító kiszervezett tevékenységként, külső szolgáltatóval együttműködve nyújtja.

A Biztosító közreműködője élőhangos, nonstop telefonos információs és segítségnyújtási asszisztencia szolgáltatást működtet. A háztartási assistance szolgáltatás vonal száma: **(+36 1) 458 4456.**

## V.1. Szolgáltatások

A Biztosító vállalja a vészelhárítási szolgáltatás megszervezését a következő szakmákban:

- vízvezeték-, gázvezeték szerelés,
- tetőfedés,
- üveges,
- villanyvezeték szerelés,
- dugulás elhárítás,
- zárszerelés.

Vészelhárításnak tekintendő a Biztosított épületben, épületgépészetben keletkező váratlan meghibásodás, károsodás, vagy egy váratlan külső mechanikai behatás, amely sürgős beavatkozást igényel az esetleges további károk, balesetveszély megelőzése érdekében, feltéve, hogy a kialakult vészhelyzet elhárítása valamely a fent felsorolt szakmai képzettséggel megoldható.

A biztosítási feltételek szerint nem minősül vészelhárításnak:

- gáz- és elektromos készülék javítás,
- zárcsere, ha nem vészhelyzethez kapcsolódik,
- olyan csatorna dugulás, amely nem jár szennyvíz kiömléssel,
- szerelvények javítása, cseréje, pl. csaptelep, WC tartály.

A Biztosító vállalja, hogy az általa küldött szakember vészelhárítási tevékenységének költségeit, biztosítási eseményenként 30 000 Ft erejéig (limit) megtéríti. Vészelhárítás esetén, ha a felmerülő költségek meghaladják a limitet, a többletköltségek a Biztosítottat terhelik.

## V.2. A kárrendezési eljárás menete

A vészhelyzet háztartási assistance szolgáltatás vonal számára **(+36 1) 458 4456** történő bejelentését követően a Biztosító 24 órán belül megfelelő szakembert küld a helyszínre.

Vészhelyzet bejelentése esetén a Biztosító közreműködője a kárigénnyel fellépő Biztosított jogosultságát megvizsgálja (fedezetvizsgálat). Amennyiben a Biztosított jogosultnak tekinthető, a Biztosító a közreműködője útján a lehető legrövidebb időn belül szerelőt küld a helyszínre, és egyben a vészelhárítás költségeit megelőlegezi.

A Biztosító a vészelhárítási költségeket a biztosítási összeg erejéig közvetlenül a szakiparos részére téríti meg. Abban az esetben, ha a vészelhárítási tevékenység költsége a biztosítási összeget meghaladja, a különbözet szakiparos számára való megfizetésére a Biztosított köteles a szakiparos számlája alapján, annak megtérítésére a Biztosító nem vállal kötelezettséget. A szakiparos az elvégzett munkáról munkalapot állít ki, mely tartalmazza a szolgáltatás nyújtása során a szakiparosnál felmerült teljes költséget.



## **VI. Baleset vagy Kiegészítő Baleset Biztosítás**

A biztosítási feltételek szerint baleset a Biztosított akaratán kívül, hirtelen fellépő, egyszeri külső behatásból eredő, nem várt esemény, amelynek következtében az emberi szervezetben heveny módon anatómiai és funkcionális károsodás, maradandó elváltozás, halál következik be. A biztosítási esemény időpontja a baleset napja.

Jelen Balesetbiztosítás esetén, a biztosítási esemény kizárólag a következő lehet

- tömegközlekedés során elszenvedett baleset, valamint
- a szabadidős sporttevékenység során elszenvedett baleset

### **VI.1. Kárbejelentés**

A kárigény bejelentésének határideje:

A biztosítási eseményt írásban haladéktalanul, de legkésőbb 8 napon belül be kell jelenteni a Biztosítónál. A szükséges felvilágosításokat meg kell adni és lehetővé kell tenni ezek tartalmának ellenőrzését. A Biztosító kötelezettsége nem áll be, amennyiben a bejelentési kötelezettséget csak részben vagy késedelmesen teljesítik és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlenekké válnak. A feltételben szabott bejelentési határidő túllépése ugyanakkor önmagában nem jogvesztő, de ebben az esetben is gondoskodni kell arról, hogy az igény elbírálása szempontjából lényeges körülmények ne váljanak kideríthetetlené.

A Biztosítottat nem terheli állapot-megőrzési kötelezettség a biztosítási esemény bekövetkezése esetén.

### **VI.2. A Kárrendezés során szükséges dokumentumok**

A Biztosító által igényelt minden igazolást, nyilatkozatot és bizonyítékot, hitelt érdemlően a Biztosítónak az általa meghatározott formában és tartalommal kell benyújtani. A dokumentumok az I. számú mellékletben (Dokumentumigény káreseményenként) felsoroltak lehetnek.

### **VI.3. Kártérítési igény elbírálása**

A Biztosító a szolgáltatásokat az igény elbírálásához, illetve a teljesítéshez szükséges összes irat beérkezése után, az utoljára beérkezett irat kézhezvételétől számított **30 napon belül** teljesíti.

A Biztosító a szolgáltatási igény elbírálásához a becsatolt iratokat ellenőrizheti, illetőleg a bejelentett igény elbírálásával összefüggő egyéb iratokat szerezhethet be.

### **VI.4. A kártérítés teljesítésének módja**

. A Biztosító a szolgáltatásokat, kárkifizetéseket forintban banki átutalással vagy postai kifizetési utalványon teljesíti a Biztosított/kedvezményezett részére.

## VII. Panaszkezelés:

A kárrendezési eljárás során a Biztosító, valamint a megbízásából eljáró személy magatartásával, tevékenységével, mulasztásával kapcsolatos panaszt a Biztosító honlapján közzétett Panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint van lehetőség bejelenteni.

A panaszkezeléssel kapcsolatos információk, így a Panaszkezelési Szabályzat is, elérhető a Biztosító honlapján és megtekinthető a Biztosító központi ügyfélszolgálati irodájában. <https://www.cigpannonia.hu/ugyfeleinknek/panaszkezeles>

Biztosító működésével vagy szolgáltatásának teljesítésével kapcsolatos panaszokat az alábbi elérhetőségeken lehet bejelenteni:

### 1. Szóbeli panasz bejelentése

- személyesen: Társaságunk Központi Ügyfélszolgálati Irodáján, annak nyitvatartási idejében. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje megtalálható a [www.cigpannonia.hu](http://www.cigpannonia.hu) oldalon. A Központi Ügyfélszolgálati Iroda címe: a Népliget Center Business Center 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. B épület FÖLDSZINT
- telefonon: Panaszát bejelentheti Társaságunk telefonos ügyfélszolgálatán keresztül is hívásfogadási időben a +36 1 5 100 100-as telefonszámon.

### 2. Írásbeli panasz bejelentése:

- személyesen vagy meghatalmazott által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján;
- postai úton (1476 Budapest, Pf.: 325/1);
- telefaxon: +36 1 247 2021;
- elektronikus levélben a [panasz@cig.eu](mailto:panasz@cig.eu) vagy az <mailto:ugyfelszolgalat@cig.eu> 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. Ebben az esetben 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, indokolással ellátott álláspontját a panasz közzétételét követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

### **VIII. Hasznos tanácsok**

A kár bekövetkezését/tudomásra jutását követően mielőbb jelentse be a Biztosítónak a káreseményt. Ha bűncselekmény gyanúja forog fenn, mindig hívjon rendőrt.

A felelősségi kárrendezés speciális hárompólusú jogviszonyon alapul. A Biztosítási szerződés a Biztosított/Szerződő és a Biztosító között jön létre. A megállapított szolgáltatási összeget a Biztosító a Károsultnak fizeti.

A kései kárbejelentés nem jelenti a kárigény automatikus elutasítását. A Biztosító ebben az esetben is kivizsgálja a kárügyet, és csak abban az esetben utasítja el az igényt kései kárbejelentésre hivatkozva, ha a kései bejelentés miatt lényeges körülmények kideríthetetlenül válnak, illetve ha a kárbejelentés elévülési időn túli. Az általános esetben, amitől esetenként a szerződése eltérhet, az elévülési idő 5 (öt) év.

Amennyiben lehetősége van, mobiltelefonjával készítsen fotókat a helyszínről, a sérülésekről, a károsodott vagyontárgyokról, így rögzítve a kárkori állapotot.

A Károsultnak a vonatkozó jogszabály és szerződési feltételek szerint kárenyhítési kötelezettsége áll fenn. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a Biztosított/Károsult a károsodott vagyontárgy állapotán csak a kárenyhítéshez szükséges mértékben változtathat. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű változtatás következtében a Biztosító számára a fizetési kötelezettsége elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné vált, szolgáltatási kötelezettsége nem áll be.

A kár valós és teljeskörű felmérése érdekében, kérjük, segítse munkánkat ennek betartásával.

Amennyiben a káresemény kapcsán kártérítési igényt jelentett be más biztosítási szerződés terhére Szerződő/Biztosított vagy Károsult, arról a Biztosítót tájékoztatni szükséges.

Vagyonbiztosítás esetén, ha a Biztosított ingatlan jelzálogjoggal vagy önálló zálogjoggal terhelt és a biztosítási kötvény zálogjogi záradékkal van ellátva, akkor csak a Zálogjogosult – jellemzően pénzügyintézet - lemondó nyilatkozatának benyújtása esetén fizetjük ki a kártérítést a Biztosítottnak (Zálogkötelezettnak). Ugyanígy járunk el abban az esetben, ha a finanszírozó a szerződésben Társbiztosítottként került bejegyzésre, és a kötvényen szerepel a Társbiztosított bejegyzését igazoló záradék.











|   |                                      | Káresemény megnevezése |   |
|---|--------------------------------------|------------------------|---|
| Okirat meghatározása  | Tűz                                  |                        |   |
|   | Robbanás                             |                        |   |
|   | Villámcsapás közvetlen hatása        |                        |   |
|   | Villámcsapás közvetett hatása        |                        |   |
|   | Vihar                                |                        |   |
|   | Jégerés                              |                        |   |
|   | Felhőszakadás                        |                        |   |
|   | Hőnyomás                             |                        |   |
|   | Földcsuszamlás                       |                        |   |
|   | Szökla, kőomlás                      |                        |   |
|   | Ismeretlen építmény, üreg beomlása   |                        |   |
|   | Ismeretlen jármű ütközése            |                        |   |
|   | Légi jármű és rakományainak ütközése |                        |   |
|   | Időgen tárgy rádőlése                |                        |   |
|   | Árvíz                                |                        |   |
|   | Földrengés                           |                        |   |
|   | Vezetékes vízkár                     |                        |   |
|   | Effolyt víz értéke                   |                        | x |
|   | Melékkeltségek térítése              |                        |   |
|   | Magával vitt ingóság                 |                        |   |
|   | Tűz nélküli füst és hő okozta károk  |                        |   |
|   | Betöréses lopás                      |                        |   |
|   | Rablás                               |                        |   |
|   | Rongálás                             |                        |   |
| Üvegtrítés  |                                      |                        |   |
| Beászás   |                                      |                        |   |
| Beászás nyitva hagyott nyílászárón keresztül  |                                      |                        |   |
| Zártsere költsége   |                                      |                        |   |
| Különleges üveg törése  |                                      |                        |   |
| Vandalizmus és grafiti  |                                      |                        |   |
| Fagyasztott élelmiszer megromlása   |                                      |                        |   |
| Bankkártya, személyi okmány pótlása   |                                      |                        |   |
| Besurranás, iskolai lopás, körházi lopás  |                                      |                        |   |
| Építés, átépítés alatt álló épületek biztosítása  |                                      |                        |   |
| Műtárgyak, képzőművészeti alkotások biztosítása   |                                      |                        |   |
| Nagyvételű ingóságok, értéktárgyak biztosítása  |                                      |                        |   |
| Időgen tulajdonú ingóságok biztosítása  |                                      |                        |   |
| Vállalkozások vagyontárgyai biztosítása   |                                      |                        |   |
| Többletérték fedezet  |                                      |                        |   |
| Kerti növényzet biztosítása   |                                      |                        |   |
| Kerü veszélytelenítés költsége  |                                      |                        |   |
| Szabadban tárolt vagyontárgyak biztosítása  |                                      |                        |   |
| Garázsban tárolt motoros meghajtású járművek bizt.  |                                      |                        |   |
| Épülettartozékok lopása   |                                      |                        |   |
| Napkollektor, napelom, hőszivattyú rendszerek bizt.   |                                      |                        |   |
| Plusz24 vészhelyzeti asszisztencia  |                                      |                        |   |
| Felelősségbiztosítás  |                                      |                        |   |
| Kisállattartó felelősség (kutyá is)   |                                      |                        |   |
| Sérelemj. kártérítés  |                                      |                        |   |
| Balesetbiztosítás   |                                      |                        |   |
| veszélyes hulladék elszállítását, átvételét igazoló dokumentumok és számla és a fuvarozási számla tipikus mellékletei – menetlevél, lerakó jegy |                                      |                        | x |
| vízszámlák egy évre visszamenőleg   |                                      |                        | x |
| zárvizsgálati jegyzőkönyv másolata nyom nélküli behatolás esetén  |                                      |                        | x |
| műszaki cikkek esetében javíthatósággal kapcsolatos szakvélemény  | x                                    | x                      |   |