

VÁLLALATI FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁSI 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 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:

I. Tájékoztató hatálya

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

II. Kárbejelentés

A kárigény bejelentésének határideje:

A Szerződő/Biztosított a biztosítási eseményt (káreseményt) a tudomására jutását követően haladéktalanul, de **legkésőbb 30 naptári napon belül** köteles írásban bejelenteni a Biztosítónak.

A vállalati felelősségbiztosítások kárbejelentésére a Szerződő és a Biztosított (továbbiakban: **Szerződő/Biztosított**) jogosult. Szerződő/Biztosított írásos meghatalmazással más személyt megbízhat a kár ügyintézésével, ideértve a kárbejelentést is. A meghatalmazások formai és tartalmi követelményeivel kapcsolatosan bővebben <https://www.cigpannonia.hu/altalanos-biztosito/dokumentumkereso> weboldalon tájékozódhat.

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 is értesíti a Biztosító.

A Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be, ha a Szerződő fél, illetve 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 kideríthetetlené 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 kideríthetetlené.

A kárbejelentés módjai:

- E-mailben: vallalatikar@cig.eu
- Telefonon: +36 1 5 100 100
- Személyesen: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. B épület Földszint
- 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, személyiség jog megsértésének, nem vagyoni sérelem bekövetkezésének helye és időpontja,
- biztosítási eseményről, illetve a kárigényről/sérelemdíj iránti igényről való tudomásszerzés időpontja,

- kár/nem vagyoni sérelem 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, sérelmet szenvedett fél sérelemdíj iránti igényének 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,
- ha a bejelentés üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, a titokgazda hozzájárulása ahhoz, hogy a Biztosító a titkot megismerje, és az arra vonatkozó adatokat kezelje,
- minden olyan lényeges tény, körülmény, adat, információ, amely az igény jogalapjának,összepszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges (pl. bankszámlaszám, a pénz átvételére jogosult személy).

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 összepszerűségi elbírálásához.

III. A kárrendezési eljárás menete

A kár bejelentését követően a Biztosító 5 (Öt) munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a Szerződével/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 Szerződével/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 kár felvételéig 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. A Kárrendezés során szükséges dokumentumok

A Biztosító szolgáltatásának előfeltétele minden esetben a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolása, valamint a Biztosított felelősség elismerő nyilatkozata, amiben részletesen leírja miért felelős a károkozásért. A kártérítési igény elbírálásához szükséges dokumentumokat az egyes termékek Különös biztosítási feltétele tartalmazza. Az adott kárügyben a Biztosító írásban megfogalmazott dokumentumbekérő levelet küld a beküldendő dokumentumokról. 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 összecszerúságát. 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 Biztosítóknak.

V. 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 kárrendezés történhet javítási-, beszerzési számla alapján, illetve ennek hiányában a Biztosító, a Biztosított, és a Károsult megállapodhat kölcsönösen elfogadott kárrendezési összegben is. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a Károsult kártérítési igényének a Biztosított által történt elismerése, teljesítése és az azzal kapcsolatos

egyezsége a Biztosítóval szemben csak akkor hatályos, ha ahhoz a Biztosító előzetesen hozzájárult, vagy azt utólag tudomásul vette.

VI. A kártérítés teljesítésének módja

A Biztosító a megállapított kártérítési összeget csak a Károsultnak fizetheti. A Biztosított/Szerződő csak akkor és olyan mértékben követelheti, hogy a Biztosító az ő kezéhez teljesítsen, ha hitelt érdemlően igazolni tudja, hogy a Károsult követelését kiegyenlítette. Kizárólag ebben az esetben a Biztosító szolgáltatására a Biztosított/Szerződő jogosult.

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>

VIII. Hasznos tanácsok

Kérjük, hogy amennyiben Ön a Károsult, úgy kárigényével előzetesen Szerződőnk/Biztosítottunk felé forduljon. A Szerződő/Biztosított 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 kideríthetetlené válnak, illetve ha a kárbejelentés elévülési időn túli. Az általános esetben, amiktől esetenként a szerződése eltérhet, az elévülési idő 1 (egy) 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.