

FLOTTA CASCO BIZTOSÍTÁSI 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 tájékoztatást. 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> weboldalon.

I. Tájékoztató hatálya

Jelen kárrendezési tájékoztató a Biztosító flotta CASCO 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 flotta CASCO biztosítások 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 Szerződő/Biztosított a biztosítási eseményt (káreseményt) a tudomására jutását követően haladéktalanul, de **legkésőbb kettő munkanapon belül** köteles írásban bejelenteni a Biztosítónak.

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:

- E-mailben: gepjarmukar@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 Szerződő/Biztosított neve, címe, telefonszáma
- a biztosítási esemény időpontja, helye és rövid leírása
- a károsodott jármű rendszáma
- a kárszemle helye
- a károsodás mértéke (a megállapított vagy becsült kárösszeg)
- a kárrendezésben közreműködő, a Szerződő/Biztosított által meghatalmazott személy kapcsolattartáshoz szükséges adatai (név, beosztás, telefonszám, e-mail cím)a Szerződő/Biztosított által a kárbejelentésig megtett intézkedések leírása
- a kárral kapcsolatos valamennyi lényeges tény, vagy körülmény

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. A kárrendezési eljárás menete

A kár bejelentését követően a Biztosító 5 (Öt) munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a Szerződével/Biztosítottal vagy meghatalmazott Javítójával.

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 Önnel 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.

A Biztosítási esemény bekövetkezte után a biztosított jármű állapotán a kárfelmérés megkezdéséig, azonban legfeljebb a kárbejelentés beérkezésétől számított 15 (Tizenöt) munkanapon belül csak annyiban változtathat a Biztosított, amennyiben az a kárenyhítéshez szükséges.

IV. A Kárrendezés során szükséges dokumentumok

A Biztosító szolgáltatásának előfeltétele minden esetben a biztosítási esemény bekövetkezésének igazolása. A flotta CASCO biztosítás feltételek szerint, a kártérítési igény jogalapjának és összegszerűségének alátámasztási kötelezettsége a Biztosítottat terheli. 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 a bekért dokumentumokat nem tudja vagy nem akarja megküldeni Biztosító részére, lehetősége van más hitelt érdemlő módon igazolni kárigényének jogalapját és összegszerűségét. A Biztosítottnak minden esetben joga van a Biztosító által kért dokumentumokon felül további bizonyítékok benyújtására, melyeket követelése érvényesítéséhez szükségesnek lát.

V. Kártérítési igény elbírálása

A Biztosító szolgáltatási kötelezettsége a káresemény bejelentését követő 15 (Tizenöt) napon belül esedékes. A 15 (Tizenöt) 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 Biztosító és a Biztosított megállapodhat kölcsönösen elfogadott kárrendezési összegben

is. Amennyiben a jármű totálkáros, a biztosítási szerződés feltételei szerint történik a kárrendezés.

A jármű ellopása, elrablása, önkényes elvétele, illetve részlopás esetén a Biztosító szolgáltatása a rendőrségi feljelentést követő 60. napon akkor is esedékessé válik, ha addigra nem zárul le az ügyben a nyomozás, kivéve, ha a vagyontárgyak ezen időn belül megkerülnek.

VI. A kártérítés teljesítésének módja

A Biztosító a szolgáltatásokat, kárkifizetéseket banki átutalással - a felek eltérő megállapodása hiányában forintban - teljesíti a Biztosított részére.

VI. 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>

VII. Hasznos tanácsok

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

Ha a Biztosító a kárbejelentés kézhezvételétől számított 15. (Tizenötödik) munkanapon sem kezdi meg a kár felmérését, a Biztosított intézkedhet a károsodott jármű helyreállításáról.

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, amittől esetenként a szerződése eltérhet, az elévülési idő 5 (Öt) év.

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

Amennyiben a káresemény kapcsán kártérítési igényt jelentett be más biztosítási szerződés terhére, vagy a feltételezett károkozó felé igényét bejelentette arról a Biztosítót tájékoztatni szükséges.