

## Kárrendezési Szabályzat

**A Magyar Posta Biztosító Zrt. *PostaAutóŐr* kötelező gépjármű-felelősségbiztosítására vonatkozó (a továbbiakban KGFB) Kárrendezési Szabályzata a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének Felügyeleti Tanácsa 8/2006. (X.12.) számú ajánlása alapján.**

### 1. A szabályzat hatálya

- 1.a)** A szabályzat hatálya alá tartozó ügyek köre: a KGFB kárrendezési szabályzat a Magyar Posta Biztosító Zrt.-nél bejelentett minden olyan gépjármű kárügyre vonatkozik, amely a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás hatálya alá tartozik.
- 1.b)** A szabályzat időbeli hatálya: a Magyar Posta Biztosító Zrt. (a továbbiakban Biztosító) KGFB kárrendezési szabályzata 2009. június 8-án lép hatályba, és visszavonásig érvényes.

### 2. A szabályzat közzététele

A Biztosító a KGFB Kárrendezési Szabályzatát és annak módosításait:

- ▶ tájékoztatásképpen megküldi a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete részére,
- ▶ az érvénybe lépéssel egy időben közzéteszi a Biztosító honlapján, a [www.postabiztosito.hu](http://www.postabiztosito.hu) címen,
- ▶ közzéteszi a postahelyeken érvényes Postahelyi Értesítőben,
- ▶ kifüggeszti a központi ügyfélszolgálati irodájában.

### 3. Kárbejelentés

#### 3.a) A kárbejelentés lehetséges módjai, csatornái, helyei:

A kárbejelentést megteheti a Szerződő, a Biztosított, ezek meghatalmazottja, valamint a károsult fél is az alábbi helyeken:

- ▶ Személyesen:
  - a Biztosító központi ügyfélszolgálati irodájában (Budapest, 1022 Bég utca 3-5.)
  - bármely postán
  - a Postaautó Duna Zrt. kárrendezési irodáiban
- ▶ Telefonon a Biztosító 06 40 200 480-as ügyfélszolgálati telefonszámán (kék szám)
- ▶ Faxon a Biztosító gépjármű kárrendezési osztályának fax számára: 06 1 423 4299
- ▶ Levélben a Biztosító nevére címezve: 1535 Budapest, Pf. 952
- ▶ E-mailen az [karinfo@mpb.hu](mailto:karinfo@mpb.hu) és/vagy a [gepjarmukarbejelentenes@mpb.hu](mailto:gepjarmukarbejelentenes@mpb.hu) címen

#### 3.b) A kárbejelentéshez szükséges alapdokumentumok, adatok:

- ▶ A kárbejelentésnek tartalmaznia kell a kárbejelentő személy azonosítására alkalmas adatokat (név, cím, mobiltelefonszám, forgalmi rendszám, stb.).
- ▶ A kárbejelentés megtételéhez szükséges továbbá az alábbi iratok egyike:
  - A káresemény helyszínén teljes körűen kitöltött, mindkét fél által aláírt „kék-sárga” Baleseti bejelentő lap.

Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, akkor:

- a Biztosító Biztosítottjának (károkozó) írásos elismerő nyilatkozata a káreseményről, vagy
- a Biztosító azon Biztosítottjának neve és/vagy gépkocsijának rendszáma, akinek a KGFB felelősségbiztosítása terhére a kárigény bejelentésre kerül, vagy
- a rendőrség által kiállított igazolás a káreseményről, amennyiben rendőrségi intézkedésre került sor.

Amennyiben a fent felsorolt dokumentumok és adatok valamelyike rendelkezésre áll, akkor a Biztosító a kárbejelentést befogadja. Ha 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 kárbejelentőt.

#### 3.c) A kárbejelentés teljessé tételéhez szükséges további dokumentumok, adatok:

- ▶ A Biztosító által rendszeresített „Gépjármű kárbejelentő adatlap” teljes körű kitöltése.
- ▶ A károsult jármű vagy egyéb károsult vagyontárgy tulajdonjogának hitelt érdemlő igazolása. A járművek esetében ez az adásvételi szerződéssel, ill. törzskönyvvel történhet.
- ▶ A károsult járművet vezető személy vezetői engedélye. Amennyiben a sérült jármű parkolás közben károsodott, akkor a vezetői engedély nem szükséges.
- ▶ A károsult jármű vagy egyéb károsult vagyontárgy bemutatása.

**Az alábbi dokumentumok és iratok bemutatása speciális esetekben szükséges lehet:**

- ▶ A Biztosító Biztosítottjának Baleseti bejelentő lapon felüli részletes nyilatkozata - amennyiben ez a jogalap elbírálásához nélkülözhetetlen.
- ▶ Amennyiben a bejelentett káreseménynek a résztvevő feleken kívül tanúi is voltak, akkor a jogalap elbírálásához szükséges lehet ezen személyek nyilatkozata is.
- ▶ Totálkár esetén a károsult jármű törzskönyvének bemutatása.
- ▶ A hitellel terhelt vagy lízingelt járművek esetében a finanszírozó nyilatkozata, amely a kárkifizetéshez szükséges.
- ▶ A kárigénylő igényétől függően, az igény jogalapjának és összegszerűségének megállapításához további dokumentumok válhatnak szükségessé (pl. személyi sérülés miatti kárigény, keresetvesztés miatti kárigény, bérgepkocsi igény, stb.),
- ▶ Amennyiben a káreseménnyel kapcsolatban hivatalos eljárás indult (pl. szabálysértési, büntetőügyi, ügyészégi, bírósági), és ez a kártérítés jogalapjának vagy összegszerűségének megállapításához elengedhetetlen, akkor az ezen hivatalos eljárásokban született jogerős határozat, ítélet benyújtása.

**3.d) 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 fel kell hívnia a káreseményben érintett felet a hiánypótlásra.

**4. Kárfelvétel**

Amennyiben a Biztosító a kárbejelentést befogadta, akkor a befogadást követő három munkanapon belül a Biztosítónak vagy megbízottjának lehetővé kell tennie a kárfelmérést. Ennél később csak akkor lehet a kárfelvételre vonatkozóan lehetőséget adni, ha ezt a károsult, vagyontárgy tulajdonosa kéri.

**5. Kárkifizetés**

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 az utolsó irat beérkezését követő 15 munkanapon belül intézkednie kell az általa elfogadott kárösszeg kifizetéséről. A kifizetés a tulajdonosnak vagy az általa szabályosan meghatalmazott természetes vagy jogi személynek történhet.

**6. Kárrendezési panaszok kezelése**

Amennyiben a kárügy során olyan körülmény merül fel, amely miatt a kárigénylő kifogást, panaszt, észrevételt szeretne benyújtani, akkor azt megteheti írásban az alább megjelölt elérhetőségen:

**Posta Biztosító Zrt.**  
**Minőségbiztosítási osztály**  
1535 Budapest, Pf. 952 (levélben)  
vagy  
panasz@mpb.hu (e-mailben)

**Békéltető Testület**

Amennyiben a kárigénylő továbbra sem elégedett a panaszára, észrevételére kapott válasszal vagy intézkedéssel, akkor lehetősége van arra, hogy panaszával a bírósági eljárást megelőzően békéltető testülethez forduljon. A békéltető testület határozata csak akkor kötelezi a Biztosítót, ha annak előzőleg alávetette magát.

**Felügyeleti szerv:**

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF)  
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levél cím: 1535 Budapest, 114., Pf. 777  
Telefon: 06-40-203-776  
www.pszaf.hu