

Kárrendezési tájékoztató Élet-, baleset-, betegség- és nyugdíjbiztosításokhoz

Érvényes: 2022. november 14-től

Ki jelentheti be a kárigényt?

A kedvezményezett vagy a biztosított jelentheti be a kárigényt. A kedvezményezett az a személy, akinek a javára kötötték a biztosítást. A biztosított az a személy, akinek az életére, betegségére, balesetére a biztosítást megkötötték.

Másra bízna az ügyintézés?

Olvassa el a meghatalmazási tájékoztatót (www.postabiztosito.hu és töltsse ki ezt a [meghatalmazást](#).

Hogyan jelenthet kárigényt?

Kárigényét a következő módokon jelentheti:

- ▶ [honlapunkon](#) az „ügyfélszolgálat/elektronikus ügyintézés” menüpontban
- ▶ e-mailben az info@mpb.hu címen
- ▶ bármelyik postán
- ▶ levélben: Posta Biztosító, 1535 Budapest, Pf. 952
- ▶ személyes ügyfélszolgálatunkon: 1022 Budapest, Bég utca 3-5.

A **Posta Családi Biztosítás** kiegészítőinél az egynapos sebészetre, MR/CT szolgáltatás igénybe vételénél a kárt nem nekünk kell bejelentenie, hanem a szolgáltató partnerünknek, a Teledoc Hungary Zrt.-nek **munkanapokon 8.00-20.00** óra között a **+36 1 461 1533** telefonszámon.

Mennyi időn belül kell jelenteni a kárigényt?

A kárigényt 8 napon belül kell bejelentenie.

Milyen iratok kellene a bejelentéshez?

A kárbejelentéshez szükséges nyomtatványt¹ mindenképpen töltsse ki, és rendelkezzen a kifizetés módjáról (bankszámlaszám vagy laccím).

Emellett minden esetben bekérjük az alábbiakat:

- ▶ **Haláleseti, baleseti és egészségbiztosítási fedezeteknél:** teljes orvosi dokumentáció másolata: diagnózis és felállításának időpontját igazoló iratok, orvosi leírás, orvosi szakvélemény, zárójelentés, kórházi igazolás, korábbi orvosi iratok, műtéti leírás, ambuláns lap, röntgenlelet, ápolási dokumentáció, teljes kórházi kórlep, szövettani lelet, kontroll eredmények.
- ▶ **Szolgáltatásra jogosult természetes személy személyazonosságának igazolása törvényi rendelkezéseknek megfelelően:**
 - adóilletőségi nyilatkozat,
 - kitöltött Pmt. azonosítási adatlap, amennyiben a szolgáltatásra jogosult személy korábban nem volt beazonosítva,
 - személyi adatok pontatlansága esetén születési anyakönyvi kivonat másolata,
 - névváltozás esetén házassági anyakönyvi kivonat és/vagy válási határozat másolata.

▶ A szerződésben nem jelöltek kedvezményezettet vagy érvénytelen annak jelölése:

- jogerős hagyatékátadó végzés/öröklési bizonyítvány másolata,
- jogerős gyámhatósági határozat másolata,
- a kedvezményezett jogosultságának igazolására alkalmas iratok másolata

▶ Kegyeleti szolgáltató a kedvezményezett:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat,
- aláírási címpéldány másolata,
- tényleges tulajdonosi nyilatkozat (ha a nyilatkoztatás korábban nem történt meg),
- nyilvántartó szerv igazolásának másolata,
- képviselőre jogosult személyazonosságának igazolására alkalmas iratok másolata, az érvényességet igazoló rész is (személyazonosító hatósági igazolvány és laccím-kártya),
- a szolgáltatást részletező számla, valamint teljesítési igazolás.

▶ Kiskorú és gondnokolt kedvezményezett:

- törvényes képviselő nyilatkozata és azonosítására alkalmas iratainak másolata,
- jogerős gyámhatósági határozat és/vagy bírósági ítélet másolata,

▶ Külföldön bekövetkezett biztosítási esemény esetén külföldi hatóság által kiállított hiteles irat hitelesített magyar fordítása az eseménnyel.

A fentiekben túl az egyes biztosítási eseményekhez az alábbi iratokat is kérjük benyújtani:

▶ Baleset/közlekedési baleset esetén:

- rendőrségi vagy hatósági jegyzőkönyv **másolata,**
- rendőrségi határozat másolata,
- véralkohol-vizsgálat eredménye – ha készült ilyen,
- közlekedési vállalat helyszínen felvett hivatalos jegyzőkönyve – ha készült ilyen.

▶ Munkahelyi baleset esetén:

- Munkabaleseti jegyzőkönyv vagy határozat másolata.

▶ Halál esetén:

- halotti anyakönyvi kivonat másolata,
- boncolási jegyzőkönyv másolata,
- halottvizsgálati bizonyítvány másolata,
- utolsóként kezelő orvos részletes orvosi bizonyítványa, vagy orvosi, vagy hatósági bizonyítvány, mely tartalmazza a halál okát, valamint a halált okozó betegség

¹ www.postabiztosito.hu - ügyfélszolgálat - elektronikus ügyintézés - élet-, baleset és betegségbiztosítási kárbejelentő

Posta Biztosító

1535 Budapest, Pf. 952 (1022 Budapest, Bég u. 3-5.)
Ügyfélszolgálat: 06 1 200 4800 • www.postabiztosito.hu



diagnosztizálásának időpontját, lefolyását, a halál körülményeit,

- háziorvosi igazolás, mely tartalmazza a halált okozó betegség diagnosztizálásának időpontját,
- szükség esetén a háziorvosi betegkarton másolata,
- a halál időpontjában 0-3 éves gyermek többszolgáltatása esetén a gyermek születési anyakönyvi kivonata

► **Baleseti rokkantság esetén:**

- a rokkantság mértékét megállapító orvosszakértői vélemény másolata,
- a mindenkori rehabilitációs hatóság érvényes és hatályos dokumentumainak másolata, melyek az egészségkárosodás mértékét igazolják,
- kórházi ellátást igazoló kórházi dokumentáció, zárójelentés másolata.

► **Egészségkárosodás esetén:**

- a mindenkori rehabilitációs hatóság érvényes és hatályos dokumentumainak másolata, melyek az egészségkárosodás mértékét igazolják,
- orvosi szakvélemények és indoklások másolata,
- szükség esetén a háziorvosi betegkarton másolata.

► **Műteti térítés esetén:**

- a műteti leírás másolata,
- a kórházi zárójelentés másolata,
- műtéttel összefüggő orvosi dokumentumok másolata,
- a biztosítási eseménnyel kapcsolatos egyéb orvosi dokumentumok másolata.

► **Saját jogú nyugdíjazás esetén:**

- Nyugdíjfolyósító Igazgatóság által kiállított érvényes nyugdíj határozat másolata,
- nyugellátási törzsszámról szóló igazolvány (nyugdíjas igazolvány) másolata.

► **Rosszindulatú daganat esetén:**

Az Európai Unió területén működő egészségügyi intézmény szakorvosa által kiállított

- a daganatos betegség rosszindulatúságát igazoló részletes patológiai leírás másolata,
- a szövettan levételének dátumát, és a TNM klasszifikációt is tartalmazó szövettani lelet másolata,
- végleges írásos diagnózis másolata.

Hogyan és mennyit fizetünk?

A kifizetés igénylésekor jeleznie kell felénk, hogy átutalással vagy lakcímére kéri a kifizetést. A biztosítási összegből a szerződési feltételek szerinti költségeket vonjuk le. A kifizetési mód szerinti költséglevonás függ a kifizetendő összegtől, de általánosságban a bankszámlára történő utalás olcsóbb és gyorsabban jut a jogosult a pénzéhez.

Mikor fizetünk?

Ha a kárrendezéshez szükséges összes dokumentumot megkaptuk, jogos igény esetén 15 napon belül fizetünk.

Segítségre van szüksége?

A kárbejelentésnél segítséget nyújtanak:

- a postahelyi munkatársaink, illetve
- telefonos ügyfélszolgálatunk (Call Center) a **06 1 200 4800** elérhetőségen **hétfőn 8.00 és 20.00, keddtől péntekig 8.00 és 18.00** óra között.

Hol tehet panaszt?

Kárrendezési panaszát benyújthatja:

- **e-mailben:** a panasz@mpb.hu címen
- **honlapunkon:** <https://www.postabiztosito.hu/Ugyfelszolgalat/Panaszbejelentes>
- **levélben:** Posta Biztosító Panaszkezelési osztály, 1535 Budapest, Pf. 952
- **telefonon:** 06 1 200 4800, hétfőnként 8.00 és 20.00, keddtől péntekig 8.00 és 18.00 óra között
- **személyesen:** a postákon vagy a biztosító székhelyén található ügyfélszolgálaton, hétfőnként 7.00 és 19.00, keddtől péntekig 8.00 és 16.00 óra között
- **faxon:** 06 1 423 4298

Társaságunk panaszkezelésével kapcsolatos információit, nyomtatványait és panaszkezelési szabályzatát itt találja: [panaszkezelés](#)

A részletes tájékoztatást a biztosítási szerződési feltételek tartalmazzák, melyek elektronikus elérhetősége:

- [életbiztosítások](#)
- [betegség- és balesetbiztosítások](#)
- [jelenleg nem értékesített termékek](#)

A Posta Biztosító elkötelezett az Ön személyes adatainak védelme iránt, kiemelten fontosnak tartja az Ön információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. Adatkezelési tájékoztató: <https://www.postabiztosito.hu/Adatkezeles.aspx>.