

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.

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 lépett 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 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 vagy a gepjarmukarbejelentes@mpb.hu címen

3.b) A kárbejelentéshez szükséges alapidokumentumok, 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, ügyészségi, 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.

A beérkező dokumentumok tartalmától függően társaságunk a későbbiekben további dokumentumok bekérését is szükségesnek tarthatja.

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

Amennyiben Ön továbbra is kifogásolja válaszunkat, az álláspontját alátámasztó tényekkel és bizonyítékokkal a panasz tartalma szerint az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

- A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén **bírósághoz** fordulhat, vagy
- fogyasztóként (foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyként) a **Pénzügyi Békéltető Testület** (levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172; e-mail: pbt@mnbb.hu; telefon: 06-1-489-9100; honlap: <http://felugyelet.mnbb.hu/pbt>) eljárását kezdeményezheti.
- Felelősségbiztosítás károsultja a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörének hiányában bírósági eljárást kezdeményezhet.
- A fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Banknál** fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet: ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777; telefon: 06-40-203-776; honlapcím: <http://felugyelet.mnbb.hu/pbt>.