

## Magyar Posta Biztosító Zrt.

1535 Budapest, Pf. 952 • 1022 Budapest, Bég u. 3–5.

Ügyfélszolgálat: 06 1 200 4800 • [www.postabiztosito.hu](http://www.postabiztosito.hu)

Kárrendezési osztály: 06 1 423 4299 (fax) • [karinfo@mpb.hu](mailto:karinfo@mpb.hu) (e-mail)



# Kárrendezési Szabályzat

## A Magyar Posta Biztosító Zrt. *PostaAutóŐr* kötelező gépjármű-felelősségbiztosítására (a továbbiakban: KGFB) vonatkozó Kárrendezési Szabályzata

### 1. A szabályzat hatálya

- 1.1. A szabályzat hatálya alá tartozó ügyek köre: a KGFB Kárrendezési Szabályzat a Magyar Posta Biztosító Zrt.-nél (a továbbiakban: biztosító) bejelentett minden olyan gépjármű kárügyre vonatkozik, amely a KGFB hatálya alá tartozik.
- 1.2. A Magyar Posta Biztosító Zrt. KGFB Kárrendezési Szabályzata 2020.10.13-tól visszavonásig érvényes.

### 2. A szabályzat közzététele

A biztosító a KGFB Kárrendezési Szabályzatát és annak módosításait:

- ▶ az érvénybe lépéssel egy időben közzéteszi a biztosító honlapján, a [www.postabiztosito.hu](http://www.postabiztosito.hu) címen,
- ▶ kifüggeszti a központi ügyfélszolgálati irodájában.

### 3. Kárbejelentés

#### 3.1. A kárbejelentés lehetséges módjai, csatornái, helyei

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

- ▶ **E-kárbejelentő** applikáción keresztül (letölthető a Play áruházban vagy App store-ban).
- ▶ **E-mailen** a [karinfo@mpb.hu](mailto:karinfo@mpb.hu) címen.
- ▶ **A biztosító weboldalán** az alábbi menüpontban:  
<https://www.postabiztosito.hu/Termekek/Gepjarmubiztositasok/PostaAutoOr/Karrendezes/AutoOrKarbejelentes.aspx>
- ▶ **Faxon** a biztosító Kárrendezési osztályának fax számára: 06 1 423 4299. **Levélben** a biztosító Kárrendezési osztálya nevére címezve: 1535 Budapest, Pf. 952.
- ▶ **Telefonon** a biztosító 06 1 200 4800-as ügyfélszolgálati telefonszámán.
- ▶ **Személyesen**
  - a biztosító központi ügyfélszolgálati irodájában (Budapest, 1022 Bég utca 3-5.),
  - bármely postán.

#### 3.2. A kárbejelentéshez szükséges dokumentumok, adatok

- ▶ A kárbejelentésnek tartalmaznia kell a kárbejelentő személy azonosítására alkalmas adatokat (név, cím, mobiltelefonszám, forgalmi rendszám, stb.).
- ▶ A kárbejelentés megtételéhez szükséges továbbá káresemény helyszínén teljes körűen kitöltött, mindkét fél által aláírt kék-sárga Európai baleseti bejelentő.

Ha 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, ha rendőrségi intézkedésre került sor.

Ha a fent felsorolt dokumentumok és adatok valamelyike rendelkezésre állnak, 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.

#### 3.3. 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. Ha a sérült jármű parkolás közben károsodott, akkor a vezetői engedély nem szükséges.
- ▶ A károsult jármű vagy egyéb károsult vagyontárgy bemutatása.

#### 3.4. Az alábbi dokumentumok és iratok bemutatása speciális esetekben szükséges lehet

- ▶ A biztosító Biztosítottjának Baleseti bejelentő lapon felüli részletes nyilatkozata – ha ez a jogalap elbírálásához nélkülözhetetlen.

## Magyar Posta Biztosító Zrt.

1535 Budapest, Pf. 952 • 1022 Budapest, Bég u. 3–5.

Ügyfélszolgálat: 06 1 200 4800 • [www.postabiztosito.hu](http://www.postabiztosito.hu)

Kárrendezési osztály: 06 1 423 4299 (fax) • [karinfo@mpb.hu](mailto:karinfo@mpb.hu) (e-mail)



- ▶ Ha 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 összezszerúságának megállapításához további dokumentumok válhatnak szükségessé (személyi sérülés miatti kárigény, keresetvesztés miatti kárigény, bérgepkocsi igény, stb.),
- ▶ Ha a káreseménnyel kapcsolatban hivatalos eljárás indult (pl. szabálysértési, büntetőügyi, ügyészségi, bírósági), és ez a kártérítés jogalapjának vagy összezszerúságának megállapításához elengedhetetlen, akkor az ezen hivatalos eljárásokban született jogerős határozat, ítélet benyújtása szükséges.

### 3.5. Hiánypótlás

Ha 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

Ha a biztosító a kárbejelentést befogadta, akkor a befogadást követő három munkanapon belül a biztosító vagy megbízottja számára lehetővé kell tennie a kárfelmérést. Ennél később csak akkor lehet a kárfelvételre vonatkozóan lehetőséget adni, ha ezt a károsult, vagyontárgy tulajdonosa kéri.

### 5. Kárkifizetés

Ha 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

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

**Magyar Posta Biztosító Zrt.**

**Panaszkezelés**

**Levélben:** 1535 Budapest, Pf. 952 vagy

**E-mailben:** [panasz@mpb.hu](mailto:panasz@mpb.hu)

A biztosító panaszkezelési szabályzatát itt találja:

<https://www.postabiztosito.hu/Ugyfelszolgalat/ElektronikusUgyintezes.aspx> (az Általános nyomtatványok között).

Amennyiben panaszára a Magyar Posta Biztosító Zrt. Panaszkezelési osztályától nem kapott kielégítő választ, panaszával a következő intézményekhez fordulhat:

- ▶ fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a **Magyar Nemzeti Bankhoz**,
- ▶ a fogyasztói jogokkal, azok érvényesítésével, a biztosítási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos esetleges fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** ([www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes)). Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, BKKP Pf. 172; telefon: 06 1 489-9700; e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)). Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. A Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a biztosítótársasággal közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. (Fogyasztónak a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenységi körén kívül eljáró természetes személy minősül.)
- ▶ Amennyiben vitás ügyét nem tudja peren kívül érvényesíteni, jogában áll **bírósági** utat igénybe venni.

### 7. Személyes adatok kezelése

A biztosító a kárrendezés során is különös figyelmet fordít a személyes adatok kezelésére. Adatkezelési tájékoztatónkat a <https://www.postabiztosito.hu/Adatkezeles.aspx> helyen olvashatja.