

Amit tudni kell a KÖBE KGFB és CASCO kárrendezéséről

Tisztelt Ügyfelünk!

A Közlekedési Biztosító Egyesület kárrendezése az alábbi jogszabályi környezet alapján működik:

- 190/2004. (VI.08.) Kormányrendelet
- PTK vonatkozó jogszabályai
- KRESZ szabályok
- PSZÁF iránymutatásai, javaslatai
- MABISZ megállapodások
- EUROTAX gépjármű értékelő rendszer
- AUDATEX gépjármű javítási kalkulációs rendszer

Kárrendezésünk centralizált, budapesti székhelyű. Pontos címünk: 1108 Budapest Venyige utca 3. A KÖBE károsztálya ide várja Öntől a kárbejelentéseket, az azokkal kapcsolatos észrevételeket, véleményeket.

Elérhetőségeink:

- Levél: 1108 Budapest Venyige utca 3.
- Telefon: 06-1-4331180 / 3-as mellék
- Fax: 06-1-4331182
- E-mail: kar@kobe.hu

Ügyfélfogadási idő (személyes kárbejelentés esetén):

- Hétfő 08.30-18.00
- Kedd 08.30-15.30
- Szerda 08.30-15.30
- Csütörtök 08.30-15.30
- Péntek 08.00-14.00

Kárbejelentéshez szükséges dokumentumok:

- Eredeti Baleseti Bejelentő (általános szóhasználatban: „kék-sárga”)
- Eredeti Kárbejelentő (szemlét végző kárszakértőtől vagy a biztosító ügyfélszolgálatán igényelhető)
- Forgalmi engedély
- Törzskönyv
- Banki meghatalmazás (amennyiben a hitel van a járművön)
- Vezetői engedély
- Rendőrségi igazolás (ha rendőrségi intézkedés is történt)
- Bankszámlaszám (ahová a kártérítést szeretné)
- Meghatalmazás (szükség esetén)

A Közlekedési Biztosító Egyesület kárfelvételeit a telephelyi szakértő kivételével, kiszervezett tevékenységben végeztetjük. Két meghatározó partnerünk a Dekra Kft, és az Autotál Kft.

Mindkét szakértő iroda országos lefedettséggel rendelkezik, így a kárfelvételre az ország határain belül bárhol sort tudunk keríteni. Négy megyében saját kárszakértőnk készíti a kárfelvételeket.

A kárrendezési eljárás menete:

Baleset esetén (amennyiben KÖBE-s KGFB-vel rendelkező jármű vezetője felelős a balesetért) a pontosan kitöltött és a részes felek által aláírt Baleseti Bejelentő lapot juttassa el hozzánk a fent megjelölt elérhetőségeink valamelyikére. A kárbejelentések rögzítése munkaidőben folyamatosan zajlik, de legfeljebb a bejelentést követő munkanapon megtörténik. A bejelentést követően a káradminisztrációs munkatársunk megrendelést küld a területileg illetékes kárszakértő irodának, kárszakértőnek. A kárszakértő digitális úton kapja a megrendelést, amely alapján a kárszakértő a megrendelés megérkezését követően 48 órán belül felveszi Önnel a kapcsolatot. A kárszakértői szemlére az egyeztetett időpontban és helyszínen kerülhet sor. Kérjük, hogy a kárszemlére mindenképpen hozza magával a fentiekben felsorolt kárszemléhez szükséges dokumentumokat. Kárbejelentővel minden kárszakértő rendelkezik, amelyet kárszemlekor minden esetben ki kell tölteni. A kárszakértő a jármű beazonosítását követően kárfelvételi jegyzőkönyvön rögzíti a járművön látható sérüléseket és a fotódokumentációt is készíti. A kárfelvételi jegyzőkönyv másolatát a kedves Ügyfelünk megkapja, amely alapján a biztosító központjában meghozott pozitív jogalapi döntés (kártérítési kötelezettséget elismerő döntés) után a javító el tudja végezni a javítást. A kárszakértő digitális úton és levélben is eljuttatja hozzánk a káranyagot. A kárügyintézőt számítógépes algoritmus rendeli a káranyaghoz. Megfelelően dokumentált kárügyekben lehetőség van a kárügyet digitális káranyag megérkezése napján elbírálni. Ezekben az esetekben a kárrendező kollégáink a digitális káranyag beérkezését követően kiajánlják a kárszakértő által kiszámolt számla nélkül fizethető kárösszeget, vagy a pozitív jogalapi döntést követően jogalapi értesítőt küldenek a megjelölt szervizbe. Számlás javítás esetén a számla beérkezését követően megkezdjük az ellenőrzését, majd utalványozzuk a már elbírált kártérítési összeget. Ellenőrzési rendszerünknel fogva minden munkatársunknak személyre szabott jogosultsági, döntési jogköre van, de minden káranyag feldolgozásánál minimálisan az ún. „négy szem elv” érvényesül. Nem megfelelően dokumentált kárbejelentés esetén kárrendező kollégánk hiánypótlásra szólítja fel Önt. A gyorsabb kárrendezés miatt kérjük, hogy a levélben megjelölt dokumentumokat mielőbb juttassa el részünkre. Az azonnal el nem bírálható esetekben biztosítónk pótlólagos információk, dokumentumok beszerzését kezdeményezi (pl: károkozó nyilatkozatot, rendőrségi határozatot, jogarős bírósági ítéletet, orvosi iratokat, stb. kér), vagy szakértők bevonásával vizsgálatot indít. Ezekben az esetekben jogalapi döntésre a szükséges dokumentumok beérkezését követően néhány munkanapon belül kerülhet sor. Ügyfeleink türelmét kérjük, a jogalapi döntéshez szükséges dokumentumok késedelme nem biztosítónkon múlik. A várt dokumentumok beérkezése érdekében a kárrendezési ügyrendünkben meghatározott eljárás szerint aktív lépéseket teszünk, az érintetteket felszólítjuk és telefonon is megkíséreljük elérésüket a szükséges iratok beérkezése érdekében.

A benyújtott számlákon szereplő tételek közül csak a káresemény során bizonyítottan a biztosítottunk által okozott károk alapján, a vonatkozó jogszabályok szerint térítendő összegeket fizetjük ki a károsult számára.

A kárrendezési eljárásunk keretein belül a következő szakkifejezésekkel találkozhat:

- **Jogalap:** amikor a káresemény megfelelően dokumentált, bizonyított és a baleseti szituáció felelőse egyértelműen meghatározható, a károkozó rendelkezik egyesületünknel a káresemény időpontjában hatályos kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással, a baleseti szituáció KGFB körébe tartozik, pozitív jogalapi döntés hozható, azaz a biztosító kártérítést fog nyújtani. Az említett feltételek megléte nélkül pozitív jogalapi döntés a kárügyben nem hozható.
- **Számlás kárrendezés:** a jármű javítása után számla ellenében fizetünk. A későbbi viták elkerülése végett javasoljuk, hogy a számla kiállítása előtt, annak adattartamáról egyeztessen az eljáró szakértővel.
- **Számla nélküli kárrendezés:** a kártérítés közvetlenül a jogalapi döntés után megtörténik, nem kell megvárni a jármű javítását. A kárszakértő által kiszámolt számla nélküli kártérítési összeget fizetjük ki. A kalkulációt az Audatex rendszer segítségével végzi el a kárszakértő. Ellenőrzés után, a pozitív jogalapi döntés alapján rendezhető károkban a digitális káryanag beérkezése után 2 munkanapon belül telefonon felajánlunk Önnek egy számla nélküli kártérítési összeget. Amennyiben ezt elfogadja, még aznap intézkedünk a bankszámlájára, lakcímére vagy a meghatalmazott javító bankszámlájára történő utalásáról.
-
- **Casco-s kárrendezés:** Egyesületünknel kötött CASCO- val rendelkező ügyfeleink ezen biztosításuk alapján jogosultak a kártérítésre. A szerződés feltételei alapján határozzuk meg a kártérítés mértékét. Az ügyfél által a szerződésben vállalt **önrész** levonása mellett történik a kárkifizetés. Amennyiben a kárt ismert károkozó okozta, az önrész esetleges későbbi térítése a károkozó kötelező gépjármű-felelősségbiztosítójának döntésétől függ.
- **Totálkár kárrendezés:** abban az esetben alkalmazzuk, amikor a jármű gazdaságosan nem javítható. A jármű káridőponti értékéből levonjuk a maradvány értéket (roncs érték) és a különbözetet fizetjük ki kártérítésként.
- **Káridőponti érték:** meghatározása az Eurotax rendszer segítségével történik, az Eurotax útmutatásainak megfelelően. A káridőponti érték fogalma a jármű piaci értékét jelenti a kár időpontjában. Amikor a jármű típusa (ritkán előfordul, pl. tehergépkocsiknál) nem található meg az Eurotax adatbázisában, akkor a jármű forgalmi értékének meghatározása piackutatással történik.
- **Roncs érték:** totálkáros kárrendezés esetén a jármű maradvány értékét jelenti. A roncs érték meghatározása végett a jármű jellemző adatai alapján roncsfelvásárló partnereink adnak vételi ajánlatot. A legjobb vételi ajánlat alapján határozzuk meg a roncs értéket, amelyet közlünk a jármű tulajdonosával. Amennyiben a jogosult úgy dönt, hogy nem kívánja megtartani a roncsot, úgy az általunk megadott elérhetőségeken veheti fel a kapcsolatot a roncsfelvásárlóval, aki megvásárolja azt.
- **Avulás:** a biztosító a rá vonatkozó jogszabályok alapján káridőponti értéken határozza meg a sérült alkatrészek kártérítési mértékét. Az avulás mértéke az új alkatrész és a kárt szenvedett alkatrész káridőponti értékének különbözete, amelyet a kárszakértő állapít meg a kárfelvétel során.
- **Más-kár:** a kárfelvételi jegyzőkönyvön a kárszakértő ún. „más-kár” megjegyzéssel jelöli meg azokat az alkatrészeket, amelyek nem a baleset során sérültek meg, így ezen alkatrészek cseréjét vagy javítását nem áll módunkban megtéríteni.

- **Gyors kár:** a kárfelvétel után a kárszakértő rögzíti a káreseményt az un. Crashpert digitális szakértői rendszerben. Digitális kárrendezési rendszerünk lehetővé teszi, hogy a kárrendezést a papír alapú dokumentumok nélkül is elkezdhessük. A hozzánk beérkező káranyagokat minden reggel ellenőrizzük, leválogatjuk és meghozzuk a jogalapról szóló döntésünket. Ellenőrzés után a jogalapilag rendezett károkból a digitális káranyag beérkezése után 2 munkanapon belül telefonon felajánlunk Önnek egy számla nélküli kártérítési összeget. Amennyiben ezt elfogadja, még aznap intézkedünk az összeg bankszámlájára, vagy lakcímére történő utalásáról. Meghatalmazás esetén a meghatalmazott bankszámlájára utalunk. Számlás javítás esetén a megnevezett javítónak fizetési kötelezettségvállalást küldünk, így a javítás azonnal megkezdhető. Az eredeti számla beérkezését és ellenőrzését követően a számlán szereplő tételek közül a jogszabályok szerint térítendő tételek összegét a javító bankszámlájára utaljuk.
- **Fizetési kötelezettség vállalás, fizetési nyilatkozat (rég neve: hitellevél):** A biztosító állítja ki a javítást végző javító részére. A fizetési kötelezettség vállalás információt tartalmaz a javításról, kifizetésről, avulásokról, jogalapról, pótolandó dokumentumokról, egyéb feltételekről.
- **Szívésségi kárfelmérés:** Hatályos KÖBE-s KGFB-vel rendelkező ügyfeleink részére tudjuk nyújtani e szolgáltatást, amennyiben: a káreseményben résztvevő másik jármű nem rendelkezik érvényes KGFB-vel, vagy a másik fél felelősségbiztosítója nem ismert, vagy rendőrségi intézkedés történt és a felelősség kérdése nem egyértelmű.

A Közlekedési Biztosító Egyesület a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeltének Felügyeleti Tanácsa által kiadott 8/2006. (X.12.) számú ajánlásának megfelelően alakította ki kárrendezési ügyrendjét, így a kárrendezési eljárásunk ezen ajánlásban szereplő határidők betartásával működik.

- A kárbejelentés a káresemény bekövetkeztétől számítva 2 munkanapon belül teljesíthető.
- A kárbejelentés fogadása után a kárfelvétel 3 munkanapon belül elvégezhető.
- A kárbejelentés fogadása után 10 munkanappal az ügyfél hiánypótlásra történő felszólítása megtörténik.
- A kifizetést megalapozó dokumentációk megérkezésétől számított 15 munkanapon belül a kártérítési összeg megfizetésre kerül.

Ügyfél kötelezettségei:

- **Kárenyhítés, kármegelőzés:** ezen fogalomkör meghatározását a PTK. 340. (1) tartalmazza, mi szerint: „A károsult a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Nem kell megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a károsult e kötelezettségének nem tett eleget.”
- **Együttműködés és adatközlés kötelezettsége:** a kárbejelentés mielőbbi megtétele és a bejelentés során a biztosítóval közölt adatok ellenőrzésének lehetővé tétele, és a kár jogalapjára, ellenőrizhetőségére vonatkozó információk szükségének felmerülésétől számított legrovidebb időn belüli továbbítása a biztosító felé.

Ha a kárrendezés során információra van szüksége telefonon, faxon, vagy a kar@kobe.hu e-mail címen kaphat felvilágosítást.

Reméljük, hogy a tájékoztatóval segíteni tudtunk Önnek, és a kárrendezést követően elégedett lesz a KÖBE szolgáltatásaival.

Tisztelettel : KÖBE Kárrendezés