



# Gépjármű kárrendezési tájékoztató

## Tartalomjegyzék

|                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Bevezető.....                                                                                        | 2  |
| 2. A kárbejelentés módjai.....                                                                          | 2  |
| 3. A kárbejelentés fogadásának kárfelmérési esetei.....                                                 | 2  |
| 4. A kárbejelentés nyomtatványai.....                                                                   | 2  |
| Gépjármű Kárbejelentő lap kitöltésére vonatkozó kiegészítő tájékoztatás.....                            | 3  |
| 5. Az ügyfél részéről a kárszemléhez szükséges eszközök, dokumentumok.....                              | 3  |
| 6. A fizetési nyilatkozat tartalma.....                                                                 | 4  |
| 7. A kárösszeg kifizetésének lehetséges módjai.....                                                     | 4  |
| 8. Gépjármű értékcsökkenés módszertana.....                                                             | 4  |
| 9. Határidők.....                                                                                       | 5  |
| 10. A szolgáltatás lehetséges formái.....                                                               | 6  |
| 11. A személyi sérüléshez kapcsolódó járadékok kezelése.....                                            | 6  |
| 12. A kárrendezéshez kért iratok felsorolása.....                                                       | 6  |
| 13. Adatkezelés.....                                                                                    | 6  |
| 14. A Gépjármű és Vagyon Kárrendezési Főosztály elérhetőségei.....                                      | 6  |
| 15. További tájékoztatás.....                                                                           | 7  |
| 1. sz. melléklet                                                                                        |    |
| Gépjármű kárrendezési helyzetek, fogalmak.....                                                          | 8  |
| 2. sz. melléklet                                                                                        |    |
| A gépjármű kárrendezés folyamatának egyszerűsített ábrázolása az egyes lépések aktív résztvevőivel..... | 11 |



## 1. BEVEZETŐ

A SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. 2007. január 1-jei kockázatviselési időponttal kezdte meg kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (továbbiakban KGFB), majd 2007. második negyedévében a CASCO termékének kárrendezési tevékenységét. A Társaság a gépjármű kárrendezési szolgáltatását ezen időponttól kezdődően magas szolgáltatási színvonalon nyújtja, melynek köszönhetően a károsult ügyfelek jogos kárigényük gyors és rugalmas megtérítésére számíthatnak. Társaságunk, az ügyfélközpontúság mellett fontosnak tartja, hogy a gépjárművek helyreállítására vállalkozó javítóműhelyek számára is kiszámítható és megbízható partner legyen. A javítói együttműködésen keresztül magasabb ügyfél-elégedettség elérését célozzuk meg, mely együttműködés alapja a javítóműhely és a biztosító hosszú távú, kölcsönös bizalmon alapuló, korrekt kapcsolata.

A kárrendezési központ Budapesten, a Társaság központjában működik, azonban ott kárfelvétel nem történik.

## 2. A KÁRBEJELENTÉS MÓDJAI

**A kárbejelentés az adott káreseményre vonatkozóan csak egy kártalanítási szervezetnél, biztosítónál tehető meg! Újabb, más szervezetnél történő bejelentésben jelezni kell a korábbi bejelentés tényét, a már megfizetett kártérítési összeg mértékét!**

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéssel rendelkező ügyfeleink által okozott károk elszenvedői, és a CASCO biztosítással rendelkező és szolgáltatási igényt jelentő, azaz a károsult ügyfeleink a bejelentéseiket az alábbi módokon tehetik meg.

**Online:** a honlapunkon, a Gépjárműkár bejelentése menüpont alatt,

<https://app.signal.hu/karbejelento#/karbejelentes/kezdooldal> vagy [ekarbejelento.hu](https://ekarbejelento.hu) lapon,

**Okostelefonon:** E-kárbejelentő applikáció segítségével,

**Telefonon:** a Contact Center 06 1 458 4200 telefonszámán,

**Személyesen:** a központi ügyfélszolgálaton – 1123 Budapest, Alkotás u. 50., vagy a sérült jármű javítását és a biztosítási ügyintézkést vállaló autójavítón keresztül,

**E-mail:** a honlapunkon elérhető Gépjármű Kárbejelentő lap hiánytalan kitöltését követően azokat a [gepjarmukar@signal.hu](mailto:gepjarmukar@signal.hu) címre küldheti.

**CASCO üvegkárokkal** kapcsolatban bővebb tájékoztatást itt talált:

[https://www.signal.hu/hu/CASCO\\_uvegkar\\_bejelentes.html](https://www.signal.hu/hu/CASCO_uvegkar_bejelentes.html)

**Kiegészítő autós segítségnyújtás biztosítás (Assistance szolgáltatás)** a bejelentéseket a Magyarországról és külföldről is éjjel – nappal hívható +36 1 236 7503 telefonszámon, a szolgáltatás igénybevétele előtt kell megtenni, és elég a Europ Assistance-nak jelenteni.

## 3. A KÁRBEJELENTÉS FOGADÁSÁNAK KÁRFELMÉRÉSI ESETEI

A kárbejelentőnek a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt-nél érvényes KGFB-szerződéssel rendelkező járművel okoztak kárt, vagy a kárbejelentő érvényes casco biztosítással rendelkezik a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt-nél, a bejelentett járműre vonatkozóan.

## 4. A KÁRBEJELENTÉS NYOMTATVÁNYAI

A kárbejelentés során a károsultaknak jellemzően az úgynevezett „KÉK-SÁRGA”, azaz Európai Baleseti Bejelentő áll rendelkezésére, vagy az E-kárbejelentő applikáció. Ez elégséges és szükséges az előzetes kárbejelentéshez, de a kárrendezés lefolytatásához, a kárigény elbírálásához elkerülhetetlen egy másik, bővebb és részletesebb **Gépjármű Kárbejelentő lap** kitöltése.



## Gépjármű Kárbejelentő lap kitöltésére vonatkozó kiegészítő tájékoztatás

FONTOS, hogy:

- a károsult (tulajdonos, gépjárművezető) személyes adataival töltse ki,
- személyi sérültek esetén a sérültek adataival és a sérülés fokának (könnyű, súlyos, halálos) megjelölésével töltse ki,
- sérült vagyontárgyak esetén a tárgyak megjelölésével töltse ki (gépjárműben szállított, vagy külső tárgyak esetében is),
- a baleseti szituáció a kitöltő szemszögéből legyen leírva,
- kitöltse az ÁFA nyilatkozatot,
- lízingelt gépjármű esetén a rögzítse a lízingbeadó nevét,
- a tulajdonos, gépjárművezető aláírása szerepeljen rajta.

A **Gépjármű Kárbejelentő lapot** célszerű kitölteni és aláírni a kárszemlét megelőzően és átadni a kárszakértőnek, de lehetséges a kárszemle során is a kitöltése. Utóbbi esetben a kárszemlét végző személy (kárszakértő) juttatja el a **Gépjármű Kárbejelentő lapot** a károsultnak és annak kitöltése, dátumozása és aláírása után, a kárszakértő segítségével tudja eljuttatni a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt-hez. A **Gépjármű Kárbejelentő lap** nyomtatvány elérhető az interneten is: [https://www.signal.hu/static/sw/file/sig4302\\_gepjarmu\\_karbejelento\\_nyomtatvany\\_irhato.pdf](https://www.signal.hu/static/sw/file/sig4302_gepjarmu_karbejelento_nyomtatvany_irhato.pdf)

**Fontos**, hogy a kárbejelentő lapon adja meg mobiltelefonszámát, e-mail címét és bankszámlaszámát – amennyiben rendelkezik ezekkel. Ezek az adatok a hatékonyabb, gyorsabb kommunikációt és kárrendezést segíthetik elő.

A központi ügyfélszolgálaton és a javítóknál történő kárbejelentés esetében a személyes ügyintézés eredményeképpen a károsult rögtön megkapja a **Gépjármű Kárbejelentő lapot**, azt akár helyben kitöltheti, de legkésőbb a kárszemle végéig, azért, hogy azt a kárszakértőnek átadhassa.

**Fontos**, hogy a **Gépjármű Kárbejelentő lapon**, annak mindkét oldalán a károsult minden adatot kitöltsön, dátummal és aláírásával ellássa, jogi személy bejelentése esetén cégbélyegzővel lepecsételje és mellékelje az aláírási címpéldány másolatát. Ennek hiányában a kárrendező munkatársaknak hiánypótlásra kell felkérni az ügyfelet, mely a kárrendezés elhúzódását eredményezheti.

Bármelyik kárbejelentési formát választja az ügyfél, az információk a Gépjármű Kárrendezési Csoporthoz érkeznek, ahol Társaságunk kárrendező munkatársai a bejelentéstől számított 1 munkanapon belül, de lehetőség szerint még kárbejelentésnapján megrendelik a kárszakértői cégtől a kárszemle elvégzését. Ezt követően 24 órán belül a kárszakértő cég továbbítja a területileg illetékes kárszakértőjének a kárbejelentés adatait, aki felveszi telefonon a kapcsolatot a károsulttal. Így az ügyfél előzetes kárbejelentését követően, a kárszakértő a szemleegyeztetést 2 munkanapon belül elvégzi az ügyféllel. A kárszakértő a károsult által igényelt időpontban (normál munkaidőben) és helyen (munkahelyen, lakcímén, javítónál, egyéb az ügyfél élethelyzetének megfelelő helyen) elvégzi a károsult jármű szemléjét. A kárszakértő köteles az ügyféllel történő egyeztetés időpontjától számítva, 2 munkanapon belüli időpontot ajánlani az ügyfélnek.

### 5. AZ ÜGYFÉL RÉSZÉRŐL A KÁRSZEMLÉHEZ SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK, DOKUMENTUMOK

- a gépjármű kulcsa,
- a károsult jármű forgalmi engedélye,
- vezetői engedély,
- törzskönyv, amennyiben ez nincs, úgy a finanszírozó, lízingbe adó intézet neve, adatai,
- aláírási címpéldány, ha a károsult jogi személy,
- bankszámlaszám (amennyiben ez nincs, úgy a lakcímére utaljuk a kártérítést, de ennek átfutási ideje minimum 10 nappal több, mint a banki utalás.) Jogi személyek esetében csak a cégnyilvántartásban bejegyzett bankszámlára utalhatunk. A Társaságunk által átutalt kárösszeg nem csökken a tranzakciós adóval, a kárösszeg átutalásához kapcsolódó tranzakciós adó a Társaságunkat terheli,
- rendőrségi intézkedésről szóló igazolás, ha ilyen rendelkezésére áll,
- baleset során sérült gépjármű és a balesetben károsodott egyéb vagyontárgyak bemutatása,
- részletesen kitöltött **Gépjármű Kárbejelentő lap**.



A kárszmlét a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt-vel szerződésben álló, országos, vagy részleges hálózattal rendelkező, magasan képzett gépjármű kárszakértőket alkalmazó cégek végzik. A kárszakértői cégek munkájáért a kiszervezett biztosítási tevékenység jellegéből adódóan Társaságunk felelősséget vállal.

A külső szakértői cégek a szmlét követő 4 munkanapon belül továbbítják a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. Gépjármű Kárrendezési Osztályának, mint megrendelőnek a szakvéleményüket.

Amennyiben a károsult a kárbejelentéskor, vagy később „Fizetési nyilatkozatot” kér saját maga, meghatalmazottja, vagy a sérült jármű javítását vállaló szerviz részére, úgy legkorábban a külső szakértői cég szakvéleményének beérkezésétől számított 3 munkanapon belül továbbítjuk a nyilatkozatot.

## 6. A FIZETÉSI NYILATKOZAT TARTALMA

- Kár-, jármű- és ügyfél-azonosítók,
- Jelzés arról, hogy fizetési kötelezettséget vállalunk, vagy jelzés arról, hogy további vizsgálat szükséges, ezért egyelőre nem vállalunk fizetési kötelezettséget,
- A kártérítés nettó, vagy bruttó összegén kerül megállapításra,
- Casco esetén az önrészesedést,
- Casco esetén esetleges díjtartozás mértékét, ha levonásra és díjkönyvelésre kerül a kárból,
- A kárrendezéshez szükséges további iratok megjelölése (hiánypótlás), mint például:
  - o **fényezés előtti fotó és alkatrész-beszerzési bizonylatok,**
  - o javítási számla,
  - o törzskönyv,
  - o jármű vásárlási számlája,
  - o jármű szervizkönyve,
  - o szabályos meghatalmazás,
  - o tulajdonjogi korlátozások törlésének igazolása, vagy lízingcég meghatalmazása a kártérítés felvételéhez,
  - o meghatalmazáshoz aláírási címpéldány jogi személyek esetében,
  - o forgalmi engedély, vagy annak másolata,
  - o jogosítvány (vezetői engedély) adatai,
  - o kártérítési összeg megállapításával kapcsolatos áfa-nyilatkozat,
  - o rendőrségi igazolás,
  - o tűzoltóság igazolása a káreseményről,
  - o alkatrészleadás, vagy megsemmisítés jegyzőkönyve,
  - o pótszemle,
  - o beépítettség-ellenőrzés jegyzőkönyve,
  - o forgalomból kivonatás igazolása (pl. műszaki totálkár, vagy teljes lopás esetén)
- A nem térülő tételek felsorolása (nem biztosított extrák, avulás, kármegosztásból fakadó levonások, a káreseményhez nem kapcsolható sérülések, az ún. „máskár”-ok stb.)
- Egyéb megjegyzések (például: Gazdaságosan nem javítható a jármű!).
- A nyilatkozattétel dátuma, az eljáró kárrendező aláírása.

A kárszakértő cégektől kapott objektív szakvélemény alapján a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. Gépjármű és vagyon kárrendezési főosztályának munkatársai bírálják el a kárigényt, jelzik az ügyfélnek az esetleges hiányok pótlását, megrendelik a még szükséges szmléket és vizsgálatokat, illetve ha lehetséges, a kárrendezés lezárásaképpen elindítják a jogos kárösszeg megtérítését. E miatt a kommunikációs lépés miatt hangsúlyos a **Gépjármű Kárbejelentő lap** ügyfél elérhetőségeit tartalmazó részeinek kitöltése.

## 7. A KÁRÖSSZEG KIFIZETÉSÉNEK LEHETSÉGES MÓDJAI

- Az ügyfél által a **Gépjármű Kárbejelentő lapon** megadott bankszámlaszámra történő átutalás. Ha a károsult cég (jogi személy), akkor csak a cégnyilvántartásban bejegyzett bankszámlára utalhatunk
- **A meghatalmazott, vagy javító szerviz bankszámlájára történő átutalás.**
- **Magánszemély esetén postai kézbesítés.** Ebben az esetben bizonyos – adott postahivataltól függő – összeg felett a címzettnek a postát fel kell keresnie az összeg átvételéhez. Ezen eljárás átfutási ideje akár egy hét is lehet, a postai szolgáltatás idejével együtt.



## 8. GÉPJÁRMŰ ÉRTÉKCSÖKKENÉS MÓDSZERTANA

- **Értékcsökkenés fogalma:** A vagyontárgyban keletkezett károk helyreállítása, kijávítása után visszamaradt, esztétikai, használati vagy forgalmi értékét csökkentő tényező. A károkozó ezt a kártételt is köteles megtéríteni. **Az értékcsökkenés számításánál személygépkocsi esetében a gépkocsi baleset időpontjában lévő káridőponthoz tartozó értékét, a kártérítés összegét, és a javított elemek (műanyag vagy fém), illetve a javító milyenségét (márkaserviz, vagy kisjavító) veszik figyelembe.** Forrás: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/biztositasok/gepjarmu-biztositas/alapveto-fogalmak-a-kotelezo-gepjarmu-felelossegbiztositassal-kapcsolatosan>
- Továbbá, az értékcsökkenés a gépjárművek helyreállítása után a jól végzett javítóipari munkák ellenére visszamaradt értékronthoz tartozó tényezők összességéből adódó műszaki és forgalmi érték-veszteség. (Forrás: Gépjárműszakértés (dr. Melegh Gábor) c. könyv 541. oldal)
- Az értékcsökkenés számítása a jármű Eurotax vagy AUDATEX vagy D.A.T. szakértői kalkulációs programokkal meghatározott értékeléséből indul ki.
- A gépjárművek javítás után jelentkező értékcsökkenésének számításai metodikájára két módszertan (ún. MABISZ módszer és Dr. Melegh Gábor i.ü. gépjármű szakértő „Táblázatos” módszere) is ismert és ezek kombinációi kerülhetnek alkalmazásra. A MABISZ módszer kiinduló feltételezése az, hogy egy javítás kapcsán keletkező értékcsökkenés nem haladhatja meg a gépjármű egyéves természetes értékvesztését. Dr. Melegh Gábor-féle táblázatos módszer abból indul ki, hogy a vásárlói bizalmatlanság alapja a javítási számla végösszege, így az értékcsökkenést a javítási számla végösszegének és a gépjármű értékének az aránya határozza meg
- Táblázatos módszerek közül a dr. Melegh-féle módszert és a MABISZ módszert alkalmazzuk. (Szakirodalom: Gépjárműszakértés (dr. Melegh Gábor) c. könyv 551-553. oldal)
- **Kizárja az értékcsökkenést – személygépjármű esetén:** a 60 000 km-t meghaladó futásteljesítmény, amennyiben a baleset előtt több, mint 5 évvel került a jármű elsődlegesen forgalomba helyezésre, valamint a káresemény előtt már meglévő vevői bizalmatlanság fennállt a jármű irányába (taxi üzemeltetés, bér gépjárműként történő használat, ismeretlen külföldi eredet és előzménysérülések).
- Értékcsökkenés megállapítása tehergépjármű és motorkerékpár kategóriákra nem terjed ki.

## 9. HATÁRIDŐK

Határidők\* az ügyfél kárbejelentésének a Társaságunkhoz történő beérkezésétől számítva

- 1 munkanapon belül a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. megrendeli a kárszakértő cégtől a kárfelmérést,
- további 1 munkanap a kapcsolatfelvételhez a megbízott cég kárszakértője részéről,
- további max. 3 munkanap a szemle elvégzésére – ha az ügyfélnek is alkalmas,
- a szemle napjától további max. 3 munkanap, amíg a kárszakértő a kárdokumentációt továbbítja a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. Gépjármű Kárrendezési Osztálya felé.
- a kárigényre vonatkozó tájékoztatások határidejét törvények\*\* rögzítik.

\* a kárszemle szervezéssel és a szakértői tevékenységgel kapcsolatos határidők tartásának valószínűsége 80%.

\*\* a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXVIII. törvény 123/A 3. pontja szerint:

A biztosító köteles a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezésétől számított 15 napon belül, de ezek beérkezésének hiányában is legkésőbb a szolgáltatási igény benyújtásától számított egy hónapon belül a biztosítási szolgáltatásra jogosult személynek:

- a) kellően megindokolt javaslatot tenni a szolgáltatására azokban az esetekben, amelyekben a szolgáltatási kötelezettségének fennállását és a szolgáltatásának mértékét jogcímenként (beleértve a kamatra vonatkozó tájékoztatást) összecszerűen megállapította, vagy
- b) indoklással ellátott választ adni a szolgáltatási igényben foglalt egyes követelésekre azokban az esetekben, amikor a szolgáltatási kötelezettségét nem ismeri el, az nem egyértelmű vagy a teljes szolgáltatását összecszerűen nem állapította meg.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény 31. §-a szerint:

A biztosító, ennek kárrendezési megbízottja, levelezője, a kárképviselő, a Kártalanítási Számla kezelője és a Nemzeti Iroda köteles a kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezésétől számított 15 napon belül, de ezek beérkezésének hiányában is legkésőbb a kártérítési igény benyújtásától számított három hónapon belül a károsultnak:



- a) kellően megindokolt kártérítési javaslatot tenni azokban az esetekben, amelyekben a felelősség nem vitás és a kárt a 13. § (1)-(2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően, jogcímenként (beleértve a kamatra vonatkozó tájékoztatást) összecszerően megállapította, vagy
- \*b) indoklással ellátott választ adni a kártérítési igényben foglalt egyes követelésekre, azokban az esetekben, amikor a felelősséget nem ismeri el, vagy az nem egyértelmű, vagy a teljes kárt összecszerően nem állapította meg.

A SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. Gépjármű Kárrendezési Főosztálya a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelet Felügyeleti Tanács 8/2006. (X. 12.) számú ajánlásának megfelelés céljával alakította ki működését és folyamatait.

## 10. A SZOLGÁLTATÁS LEHETSÉGES FORMÁI

A kárigények kielégítése történhet számlával igazolt kárösszeg, vagy számla nélküli megállapodás alapján – a károsult igénye szerint választhat a megoldások közül.

Egyezségi kárrendezés esetén az írásban rögzített, mindkét fél által elfogadott egyezségi megállapodásban meghatározott kártérítési összeg kerül kifizetésre.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXVIII. törvény 123. § (1) alapján: A biztosító biztosítási szerződésből eredő kötelezettségével összefüggésben, a károsító eseményt megelőző állapot visszaállításához vagy a bekövetkezett kár következményeinek megszüntetéséhez szükséges, általános forgalmiadó-köteles szolgáltatás ellenértéke (anyag-, javítási, illetve helyreállítási költség) után az általános forgalmi adó összegének megfelelő összeg megtérítésére csak olyan számla alapján vállalhat kötelezettséget, illetve térítheti meg azt az arra jogosultnak, amelyen feltüntetik az általános forgalmi adó összegét, vagy amelyből annak összege kiszámítható.

## 11. A SZEMÉLYI SÉRÜLÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ JÁRADÉKOK KEZELÉSE

A Társaságunk a felelősségi károsultak azon körénél, ahol az igényben a Társaságunk által is elismert járadékigény jelenik meg, a járadék-kifizetésekkel kapcsolatos egyösszegű és a járadékhoz kapcsolódó jogcím lezárásával járó kárrendezési cselekményt, azaz járadék-megváltást nem kezdeményez. Amennyiben a károsult, vagy annak jogi képviselője írásban kezdeményezi – a biztosító által is indokoltnak tartott – járadékok időszakonkénti megfizetésének egy összegben történő lezárását járadék-megváltás formájában, úgy a biztosító az egészségkárosodással, annak várható jövőbeli hatásaival és az etikai normákkal kapcsolatos kérdések vizsgálatát követően tárgyalásokba kezdhet a járadék-megváltási igényről, de a járadék-megváltási igény elutasítását is megteheti. A biztosítót nem terheli járadék-megváltási kényszer.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXVIII. törvény 4. § (1) 45. pontja szerint a járadékszolgáltatás: a jogosult részére szerződés alapján meghatározott pénzösszeg időszakonként visszatérő szolgáltatása.”

A felelősségi károsult: a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás által biztosított gépjárművel okozott (személyi) sérülés elszenvedője.

## 12. A KÁRRENDEZÉSHEZ KÉRT IRATOK FELSOROLÁSA

A biztosítási feltételek tartalmazzák a biztosító által elérhető iratok felsorolását.

<https://www.signal.hu/hu/kotelezo-biztositas>

<https://www.signal.hu/hu/casco>

## 13. ADATKEZELÉS

Az adatkezelési irányelveink megtalálhatóak a honlapunkon: <https://www.signal.hu/hu/adatkezesi-iranyelveink>

## 14. A GÉPJÁRMŰ ÉS VAGYON KÁRRENDEZÉSI FŐOSZTÁLY ELÉRHETŐSÉGEI

|                                                                          |            |            |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Budapest, 1123 Alkotás u. 50.                                            | Hétfő:     | 8:30-15:40 |
| Contact Center: 06 1 458 4200                                            | Kedd:      | 8:30-15:40 |
|                                                                          | Szerda:    | 8:30-15:40 |
| E-mail: <a href="mailto:gepjarmukar@signal.hu">gepjarmukar@signal.hu</a> | Csütörtök: | 8:30-15:40 |
|                                                                          | Péntek:    | 8:30-13:40 |



1123 Budapest, Alkotás u. 50.  
+36 1 458 4200  
[www.signal.hu](http://www.signal.hu) • [info@signal.hu](mailto:info@signal.hu)

**SIGNAL IDUNA**

## 15. TOVÁBBI TÁJÉKOZTATÁS

1. számú melléklet – a kárrendezési fogalmak, helyzetek,
2. számú melléklet – a kárrendezés folyamatának egyszerűsített ábrája,

Balesetmentes közlekedést kívánunk!

SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.



1123 Budapest, Alkotás u. 50.  
+36 1 458 4200  
[www.signal.hu](http://www.signal.hu) • [info@signal.hu](mailto:info@signal.hu)

**SIGNAL IDUNA** 

# 1. SZ. MELLÉKLET

## GÉPJÁRMŰ KÁRRENDEZÉSI HELYZETEK, FOGALMAK

### Első kárszemle (alapszemle)

A sérült jármű állapotának és sérüléseinek dokumentálása fotózással, illetve jegyzőkönyvezéssel, mely során a kárszakértő a látható és az azokból egyértelműen következtethető sérüléseket is rögzíti. Továbbá a balesetben sérült vagyontárgyak, személyes tárgyak bemutatása, a sérülések kárszakértő által történő rögzítése. A kárszakértő a **Gépjármű kárbejelentő lapot** ekkor kéri az ügyféltől hiánytalanul (elérhetőségek, bankszámlaszám, stb.) kitöltve, dátummal és aláírással ellátva. Az első kárszemle alkalmával történik a jármű, valamint a vezető okmányainak az adategyeztetése és adatrögzítése, illetve a kárszakértő a szemle során átveszi az ügyfél rendelkezésére álló dokumentumokat („kék-sárga kárbejelentő, rendőrségi igazolás, stb.)

### Pótszemle

Amennyiben a javítás, vagy megbontás során olyan sérülésekre derül fény, melyek az alapkárfelvételkor nem voltak láthatók, úgy az ügyfélnek, vagy meghatalmazott javítójának pótszemlét kell igényelni. Ilyen irányú igényt nem a biztosító, hanem az első kárfelvételt végző kárszakértő, illetve a szakértő által képviselt cégnek kell jelezni.

**Felhívjuk figyelmét, hogy a kártérítés meghatározásakor csak azokat a sérüléseket tudjuk figyelembe venni, amelyek a kárfelvételi jegyzőkönyvön rögzítésre kerültek!**

Az összes sérülés rögzítése után – a szükséges pótszemlét követően – a biztosító megállapítja, hogy a jármű gazdaságosan javítható-e.

### A jármű javításának gazdaságossága

KGFB károknál a Ptk. 6:525. § (1) bekezdése alapján a biztosító kárenyhítési céllal vizsgálja az adott kár összes körülményét figyelembe véve, hogy jármű javítása, vagy a jármű pótlása a gazdaságosabb megoldás. A jármű javítási költsége és ideje a javításra vállalkozó járműjavító részletes árajánlata (mely tartalmazza a javítás megkezdésének időpontját, a javítás időtartamát és várható végösszegét) alapján, a sérült jármű káridőponti értékének megállapítását követően, illetve a kárhelyzet további körülményeinek ismeretében vizsgálható.

Casco károknál a gazdaságos javíthatóság határa a szerződési feltételekben meghatározott mértékű.

### A javítási árajánlat költsége

Ha a kárfelvételkor nem állapítható meg egyértelműen, hogy a jármű gazdaságosan javítható-e, akkor a biztosító javítási árajánlatot kér a jegyzőkönyvezett sérülésekről. A javítási árajánlat vizsgálata után dönt a biztosító a javítás gazdaságosságáról. A javítási árajánlat költségét a javító csak abban az esetben számolhatja fel, ha a helyreállítás elmarad, vagy nem az adott javítónál történik. Ha a károsult járműve javítható, de mégsem az árajánlatot készítő javítót bízta meg a helyreállítással, úgy nem terhelhető a biztosító az árajánlat készítés költsége.

### Kárrendezés a gépjármű helyreállítása alapján

Az ügyfél választhat – ha a jármű esetleges finanszírozója is hozzájárul – a számla nélküli, ún. készpénzes, vagy a számlás kárrendezés között. A kettő kombinációja sem kizárt.

### Számla nélküli kárrendezés

A magyarországi átlagos javítóipari munkadíjak és a magyarországi járműalkatrész piacon és fényezőanyag kereskedelemben jellemző árszint alapján megállapított alapadatokkal készült kalkuláció nettó összegét ajánlja fel a kárszakértő, illetve a biztosító, melynek elfogadása az ügyfél döntése. A kalkulált kártérítési összeg elfogadása nem jelenti a további kárigényről való lemondást, azaz pótszemle esetén, vagy számlás javítás ellenében, esetleg további jogcímen a még felmerülő, indokolt kárösszegeket a biztosító megtéríti.

### Számlás kárrendezés

**Felhívjuk figyelmét, hogy a 2013. január 1. után kiállított javítási számlák Áfa tartalmát az áfa visszaigénylésre jogosult cégek személygépjárművei esetén 50%-ban, céges tehergépjárművek esetében pedig NEM tudja megtéríteni.**



A kártérítési összeg megállapítása az üzembentartó, vagy tulajdonos nevére kiállított eredeti javítási számla alapján történik (áfa-visszaigénylési lehetőség esetén a számla másodpéldánya elegendő). A helyreállítási költségek javítási számla alapján történő megállapítása során az összecszerűség tekintetében az alábbiakat veszi figyelembe a biztosító:

- a 3 éves kort nem meghaladó személygépjárművek esetén valamely alkatrész cseréje során a márkaképviselők által megadott hazai alkatrészár, a csere normaideje, valamint az új és régi alkatrész közötti indokolt értékkülönbség (értékemelkedés, másképpen „avulás”),
- nem személygépjárművek esetén valamely alkatrész cseréje során a márkaképviselők által megadott hazai alkatrészár, a csere normaideje, valamint az új és régi alkatrész közötti indokolt értékkülönbség (értékemelkedés, másképpen „avulás”),
- a 3 évnél idősebb személygépjárművek esetén az alkatrészek pótlásakor az eredeti gyártó által minősített alkatrészszel minden téren megegyező minőségű alkatrész árszintje, valamint a márkaképviselők által megadott csere normaideje, valamint az új és régi alkatrész közötti indokolt értékkülönbség (értékemelkedés, másképpen „avulás”),
- alkatrész egyengetése, javítása esetén, a kárfelvételi jegyzőkönyvön rögzített munkaidő-mennyiség, de maximum a ténylegesen indokolt munkaidő-ráfordítás,
- alkatrészek fényezési költségének megállapításakor fényezési szakmai normák szerinti anyag- és munkaidő-mennyiség,
- a cserélendő, javítandó alkatrészek, fényezett felületek kár előtti állapota,
- hazai átlagos javítóipari óradíjak,
- az elérhető, szakszerű és gazdaságos javítási technológiák.

Számlás kárrendezés esetén javasoljuk, hogy:

- a kiszámlázásra kerülő összegekkel kapcsolatos viták elkerülése érdekében kérjen az Ön által választott autójavítótól javítási árajánlatot, melyet továbbítson a kárszakértőnek, vagy
- adjon meghatalmazást a javítónak a biztosítóval történő kárelszámolásra, így nem Önnek kell a számlát a biztosító felé benyújtani, illetve azt megelőlegezni. Ebben az esetben Önnek az alábbi tételekhez kapcsolódó javítási költségeket kell a javító fele megfizetni, amennyiben azok felmerülnek:
  - o nem a káreseményhez kapcsolódó sérülések, ún. „máskár”,
  - o alkatrészek, fényezés értékemelkedése, avulása,
  - o áfa-visszaigénylési lehetőség kapcsán az áfa összege,
  - o felelősségi károknál az Ön megállapított közrehatásával arányos kármegosztásból fakadó összeg,
  - o CASCO esetén az önrész,
  - o CASCO esetén a biztosító által követelt díjtartozás,
  - o CASCO esetében kárelőzménynél, az adott biztosítási évre vonatkozó biztosítási összeg kimerülésének összege.

### **Internetes liciten beszerzett javítói ajánlat alapján történő kárrendezés**

Lehetséges számlás és számla nélküli igény esetén is licitre bocsátani anonim módon a jármű sérüléseinek adatait, melyet követően 1-2 munkanapon belül érkezik meg a legjobb javítói ajánlat. Az így keletkezett ajánlat olyan extra szolgáltatásokat is tartalmaz, melyeket az autójavító biztosít a károsult részére (pl. máskárok helyreállítása x összegig, műszaki vizsga, hoz/vizsem szolgáltatás, önrész átvállalása, stb.).

### **Kárrendezés CASCO üvegjavító partnernél**

A CASCO szerződéssel rendelkező ügyfeleink első, vagy hátsó szélvédő, esetleg oldalüveg károk esetén fordulhatnak kárbejelentéssel közvetlenül a honlapunkon megtalálható autójavító partnereinknél, ahol a kárfelvételt és a helyreállítást is elvégzik.

### **Fizetési nyilatkozat, fizetési kötelezettségvállalás**

Az ügyfél, vagy meghatalmazott javítója által kérhető, melyet igény szerint e-mail címre küld a biztosító partnereinknél, ahol a kárfelvételt és a helyreállítást is elvégzik. Tartalmát korábban már ismertettük.



## Javítási előleg

Számlás javítás esetén írásban kérhető, azonban ennek teljesítése a biztosító egyedi elbírálásának függvénye. A számla nélküli kifizetés speciális javítási előlegként is kezelhető.

## A gépjárműben keletkezett totálkár, vagy Ptk. szerinti értékcsökkenési kár rendezése

Amennyiben a sérülések alapján a járműbontásra kerül, azaz véglegesen kikerül a forgalomból, vagy a sérült, de még helyreállítható járművet a tulajdonos értékesíteni szándékozik sérült állapotában, úgy a kártérítés összege a jármű káreseménykor érvényes forgalmi értékének és a maradványértéknek (vagy roncsértéknek) értékkülönbözete – azaz értékcsökkenése.

## Roncs-, vagy maradványérték

A biztosító által meghatározott érték, melyet az ügyfél felé írásban jelez. A sérült jármű meghatározott értéken történő értékesítésében segítséget nyújt a biztosító az ügyfél igénye szerint, illetve a vonatkozó szabályozás (a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény és a Kormány 369/2014. (XII. 30.) Korm. rendelet a hulladékká vált gépjárművekről).

## Kamat

A Ptk.360. § (1) bekezdése, valamint a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 6:532 § alapján a kártérítés a károsodás bekövetkeztekor nyomban esedékes, így a károsult a kártérítési összeg vonatkozásában írásban igényelheti a kamatot.

## A károsult ügyfél kötelezettségei a káresemény és a kárrendezés kapcsán

- a Ptk.V. törvény 6:463. §
  - (1) A szerződő fél és a biztosított a kár megelőzése érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást köteles tanúsítani. Ezt az elvárhatósági követelményt kell támasztani abban az esetben is, ha a szerződés szabályozza a szerződő fél és a biztosított kármegelőzési teendőit, előírja a kár megelőzését vagy enyhítését célzó eszközöket, eljárásokat, szakképzettségi követelményeket.
  - (2) A szerződő fél és a biztosított a biztosító előírásai és a káresemény bekövetkezésekor adott utasításai szerint, ezek hiányában az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelménye szerint köteles a kárt enyhíteni.
- Adatközlés és együttműködés: a kárbejelentés megtétele, illetve az abban közölt adatok ellenőrizhetőségének lehetővé tétele, továbbá a kár jogalapjára és összepszerúségére vonatkozó információk felmerüléstől számított legrövidebb időn belüli továbbítása a biztosítónak.

## A gépjármű kárrendezés során felhasznált hivatkozások, szabályozások, rendszerek:

(a felsorolás nem teljes körű)

- új Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény Polgári Törvénykönyvről)
- 2003. évi LX. törvény a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről,
- 2009. évi LXII. törvény a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról,
- 2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről,
- SIGNAL CASCO Biztosítási feltételek és ügyfél-tájékoztató,
- KRESZ (1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet a közúti közlekedés szabályairól,
- EUROTAX gépjármű és kalkulációs értékelő rendszer,
- AUDATEX gépjármű és kalkulációs értékelő rendszer,
- DAT gépjármű és kalkulációs értékelő rendszer
- MABISZ állásfoglalások,
- Igazságügyi Szakértői Kamara állásfoglalásai,
- A MABISZ tagbiztosítói közötti megállapodás a kárbejelentések fogadásáról,
- PSZÁF/ MNB ajánlások.



## 2. SZ. MELLÉKLET

### EGYSZERŰSÍTETT FOLYAMATÁBRA

#### A GÉPJÁRMŰ KÁRRENDEZÉS FOLYAMATÁNAK EGYSZERŰSÍTETT ÁBRÁZOLÁSA AZ EGYES LÉPÉSEK AKTÍV RÉSZTVEVŐIVEL

