

Vagyon kárrendezési tájékoztató

1. BEVEZETŐ

Átláthatóság, etikus üzleti magatartás, minőség és ügyfélközpontúság vezérlik működésünket a vagyon kárrendezés területén.

Küldetésünknek tekintjük, hogy a családok, a magánemberek, a vállalkozások és a gazdálkodó szervezetek számára korszerű és minőségi szolgáltatásainkkal a jövőt kiszámíthatóvá tegyük. Pénzügyi döntéseikben hathatós segítséget nyújtunk, hogy a váratlan, kedvezőtlen események bekövetkezte esetén, amikor a legnagyobb szükség van rá, anyagi biztonságban tudják szeretteiket és vagyontárgyaikat.

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

2. A KÁRBEJELENTÉS MÓDJAI

A vagyonbiztosítási szerződéssel rendelkező és szolgáltatási igényt jelentő Ügyfeleink a bejelentéseiket az alábbi módokon tehetik meg:

On-line:	a honlapunkon, a Vagyonkár-bejelentés menüpont alatt, https://www.signal.hu/hu/vagyonkar/karbejelento
Telefonon:	Telefonos Ügyfélszolgálat 06 1 458 4200 telefonszámán,
Személyesen:	a központi ügyfélszolgálaton, 1123 Budapest, Alkotás u. 50., A. épület földszint
E-mail:	vagyonkar@signal-iduna.hu
Fax:	+36 1 458 4111
Posta:	SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. – Vagyon Kárrendezési Osztály 1123 Budapest, Alkotás u. 50. A kárbejelentőlap itt tölthető le: https://www.signal.hu/static/sw/file/VAGYONBIZTOSITAS_KARBEJELENTO_LAP_A4.pdf

3. ELÉRHETŐSÉGEINK

Telefonos ügyfélszolgálat:	06 1 458 4200 Külföldről tárcsázva a + 36 1 458 4200 számon érhető el.
Nyitvatartási idő:	A nyitvatartási időről az alábbi linken tájékozódhat: Telefonos ügyfélszolgálat - nyitvatartás Signal Biztosító

KÖZPONTI SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:

Címünk:	1123 Budapest, Alkotás u. 50. B. épület, földszint
Nyitvatartás:	A nyitvatartásról az alábbi linken tájékozódhat: Személyes ügyfélszolgálat (signal.hu)

A SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLAT TOVÁBBI ELÉRHETŐSÉGEI:

Fax:	+36 1 458 4260
Email cím:	info@signal-iduna.hu



4. KÁRBEJELENTÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK

- Szerződés kötvényszáma
- Szerződő/biztosított/károsult neve, címe, telefonszáma, e-mail címe
- Káresemény pontos helye (irányítószám, település, utca, házszám/hrs. ha van lépcsőház, emelet, ajtó megadásával)
- Káresemény ideje (év, hónap, nap)
- Káresemény rövid leírása, mi történt, például beázott falsíkok ~ területe, ingóságok felsorolása
- Kár becsült összege (Ft)
- Bankszámlaszám
- Felelősségi kárnál a károkozó elismerő nyilatkozata (lásd Melléklet)

Lehetőség van a kárbejelentéshez irat/dokumentum/fotó csatolására is.

Kiegészítő Lakás **Assistance** biztosítás megléte esetén az alábbi számon kérhet vészhárítási segítséget:

+ 36 1 666 7667

Felhívjuk kedves Ügyfeink szíves figyelmét, hogy az Assistance szolgáltatás igénybevételére abban az esetben van lehetőség, ha a szerződésben ún. Assistance szolgáltatást nyújtó kiegészítő biztosítás is megkötésre került. Amennyiben ilyen kiegészítő biztosítással nem rendelkezik, kárbejelentését online felületünkön vagy telefonon, Társaságunk Telefonos Ügyfélszolgálatán keresztül teheti meg a fenti elérhetőségeken. **FONTOS:** Biztosítási szerződés kötvényszámának megadása!

Amennyiben **üvegvárt** szeretne bejelenteni, akkor postai úton történő bejelentésnél szükséges az eredeti üvegszámla, elektronikus úton történő bejelentésnél az üvegszámla – lehetőleg színesben – szkennelt változatának megküldése. **FONTOS:** Biztosítási szerződés kötvényszámának megadása.

5. TÁJÉKOZTATÓ KÁROK ESETÉN

MIT KELL TENNIE A KÁRESEMÉNY BEKÖVETKEZÉSEKOR?

Teendők a kár helyszínén

A káresemény felfedezése után győződjön meg arról, hogy közvetlen életveszély nem áll-e fenn. Ha feltételezhetően személyi sérülés történt, a legfontosabb feladat a segélyszolgálat (mentők, tűzoltók) értesítése.

Épületben, ingóságban keletkezett károk esetén tegye meg a szükséges lépéseket a károk súlyosbodása ellen. Életét, egészségét soha ne veszélyeztesse!

Kérjük, hogy a károsodott vagyontárgyak állapotában a kárfelvétel időpontjáig, de legalább a kárbejelentéstől számított 5. napig ne változtasson. Amennyiben nagyobb mértékű változtatás miatt lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné válik, a biztosító fizetési kötelezettsége nem áll be. Esetleges kényszerű változtatásokat fotókkal dokumentálja, mentse el.

Természetesen a kár enyhítése mindenki számára fontos. Ezért kérjük, például csőtörés esetén a víz szivárgását, ömlését szíveskedjék megszüntetni, de a szemléig ne falazza be a felbontott falrész. Esetleges betöréses lopás káresemény bekövetkezésekor intézkedjen, hogy a behatolás helyén keletkezett rongálás oly mértékig kerüljön javításra, hogy a lakás zártsága biztosított legyen.

Hivatalos szervek, hatóságok értesítése

Tűz, robbanás esetén a tűzoltókat mindenképpen – még az időközben eloltott tűzről is – értesíteni kell (a 112-es számon). A tűzoltóságtól „hatósági bizonyítványt” kell igényelni, melynek eredeti példányát a végleges kárrendezéshez a biztosítóhoz el kell juttatni.

Betöréses lopás, rablás esetén természetesen a legfontosabb, hogy az eseményt az illetékes rendőrkapitányságon jelentse be személyesen, vagy telefonon (112-es számon). A későbbi viták megelőzésére ajánlatos a bejelentés és a rendőrségi helyszínelés után a lakást tételesen átvizsgálni és a rendőrségen írásos feljelentés-kiegészítést, vagy pótfeljelentést tenni. Ennek 1 példányát kérjük a biztosítási kárbejelentéshez csatolni. A rendőrségi nyomozás általában 30-60 napot vesz igény-



be, ezután a rendőrség „nyomozást felfüggesztő/megszüntető határozatot” ad ki, melynek eredeti példányát a biztosítóhoz el kell juttatni. A határozat abban az esetben is szükséges, ha időközben a kárrendezés már lezárult. A biztosítási feltételek szerinti kárrendezésre a határozat kiadását megelőzően is sort kerít a biztosító.

6. KÁRRENDEZÉS LEHETSÉGES MÓDJAI

- irodai (pl. üvegszámla, kulcs elvesztése, okmányok elvesztése, **FONTOS:** utólagos helyszíni szemle lehetséges)
- telefonos (rögzített telefonvonalon, ügyfélazonosítást követően, **FONTOS:** utólagos helyszíni szemle lehetséges)
- szemle nélküli (kárszakértő iránymutatásai alapján képek, videók, leírások alapján, **FONTOS:** utólagos helyszíni szemle lehetséges)
- helyszíni szemlés (Társaságunkkal szerződött káirodák kárszakértői révén, káirodák: Van Ameyde Hungária Kft., Bid Fair Kft.)

Kár körülményei ismeretében, vagy a bekért/megküldött iratok/dokumentumok, stb. alapján több kárrendezési mód is lehetséges (például: telefonos kárrendezés keretében olyan körülmény válik ismertté, mely miatt kárszakértővel történő előzetes egyeztetést követően helyszíni szemlére kerül sor).

Amennyiben a kár érdemi, szakmai elbírálása szempontjából új, addig nem ismert, vagy feltárt körülmény merül fel, úgy a biztosító pótszemlé/ke/t tarthat. Pótszemlét a kárban érintett szerződő, biztosított, károsult is kérhet.

7. KÁRRENDEZÉS RELEVÁNS HATÁRIDEJEI

- A szerződő/biztosított a biztosítási eseményt azonnal, de legfeljebb a bekövetkezéstől, illetve a tudomásra jutástól számított 2 munkanapon belül köteles a biztosítónak bejelenteni. Telefonon való bejelentés esetén a biztosító kérheti a bejelentés írásos megerősítését is. (Biztosítási esemény bekövetkezése esetén a szerződő/biztosított köteles a biztosító rendelkezésére bocsátani minden olyan okiratot, bizonylatot, amely a tulajdoni viszonyok, kárigény jogosságának, a biztosítási esemény bekövetkezésének, a szolgáltatási összeg megállapításának elbírálásához szükséges. Biztosítási feltételek tételesen tartalmazzák az egyes biztosítási események esetén bekérhető iratok, dokumentumok felsorolását, melyek elérhetőek honlapunkon pl. <https://www.signal.hu/hu/vagyonbiztositas/termekek>)
- A kárbejelentést követően a kárhelyszínt 5 napig ne változtassa meg (csak a kárenyhítéshez szükséges mértékben, illetve élet- és balesetveszély elhárítása esetén, melyet megfelelően dokumentáljon például fotókkal), sérült/cserélt vagyontárgyak/at, eszközöket a helyszíni szemléig, további iránymutatásig, vagy kárigény lezárásig őrizze meg. Nem áll be a biztosító szolgáltatási kötelezettsége, ha a megengedettnél nagyobb mértékű változtatás következtében a biztosító szolgáltatási kötelezettségének elbírálása szempontjából lényeges körülmények kideríthetetlené váltak.
- A szolgáltatási összeg (kártérítés) a szolgáltatás alapjául szolgáló utolsó okirat beérkezését követő 15 napon belül esedékes. A kárfizetés történhet postai úton, vagy a károsult által megadott bankszámlaszámra átutalással.

HITELFEDEZET

Amennyiben egy ingatlan vételárát részben vagy egészben hitel igénybevételével egyenlítik ki, úgy a hitelt nyújtó pénzintézet, pl. bank (hitelező vagy zálogjogosult) előírhatja a hitelt felvevő személy (adós vagy zálogkötelezett) részére, hogy a finanszírozott ingatlanra ingatlanbiztosítást kössön. Ilyen esetben a biztosító szolgáltatásának jogosultja – az ún. hitelbiztosítéki záradékban meghatározott esetek és a limitösszeget meghaladó mértékű szolgáltatási összegek vonatkozásában – a hitelező lesz. Ezeknél az ügyleteknél a biztosítási szerződés megkötésekor a biztosító szolgáltatására alapvetően jogosult személy formanyomtatvány segítségével megtehető – ún. „zálogkötelezetti” – nyilatkozatban felhatalmazást ad biztosítójának bizonyos, a biztosítási szerződésből eredő jövőbeni követeléseivel kapcsolatban. A nyilatkozat kitöltése során a zálogkötelezett személy, a zálogtárgy (biztosított épület) és a zálogjogosult (pénzintézet) pontos adatain kívül minden esetben meg kell adni a mögöttes hitelszerződés és zálogszerződés főbb adatait is (hitelszerződés azonosítója, kezdete, lejárat; hitel típusa, összege, devizaneme, stb.).

Ez a nyilatkozat tulajdonképpen a zálogkötelezett által a biztosítónak tett részletes teljesítési utasításnak minősül, ami a zálogjogosultnak a zálogtárgyon (biztosított épület) keletkezett követelésével kapcsolatos igénye kielégítését biztosítja. A fentiekben részletezett teljesítési utasítás alapján a biztosító rendszerint egy ún. hitelbiztosítéki záradékot jegyez be az adott szerződésen, amely szabályozza a biztosítás épületbiztosítási részét érintően keletkezett követeléssel kapcsolatos helytállás terjedelmét, annak módját illetve egyéb – elsősorban a biztosítási szerződés díjrendezetségi státuszával továbbá bizonyos biztosítási titoknak minősülő adatok szolgáltatásával kapcsolatos – kötelezettségvállalásokat is tartalmaz.

A biztosítási szerződésre bejegyzett hitelbiztosítéki záradék lényege, hogy a zálogtárgy (pl. lakásbiztosítás esetén: a biztosított épület) értékcsökkenése vagy elpusztulása, megsemmisülése esetén a biztosítási szerződés alapján járó szolgáltatási összeg a zálogtárgy helyébe léphet. Ezzel hitelt nyújtó pénzintézet (pl. bank) tulajdonképpen – és közvetett módon – az általa kihelyezett követelést (hitelt) biztosítja. A biztosítási kötvényen bejegyzett hitelbiztosítéki záradék kizárólag a hitelező (zálogjogosult) hozzájárulásával törölhető.

8. KÁRKIFIZETÉS

A biztosító a szolgáltatást a törvényes belföldi fizetőeszközben (forint) fizeti meg.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy banki átutalás esetén hamarabb hozzájuthat a szolgáltatási összeghez, mint postai utalás esetén.

Cégek esetében csak a bejegyzett bankszámlára történő kifizetést áll módunkban teljesíteni.

Áfa (általános forgalmi adó) 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. Számlák, formai, alaki, tartalmi megfelelőségét biztosító vizsgálja.

Vállalkozások esetében biztosító az általános forgalmi adót csak abban az esetben fizeti meg, ha a biztosított bizonyítja, hogy az áfa a károsodott vagyontárgy helyreállítása vagy újjáépítése során felmerült, és a biztosító kérésére tett nyilatkozata szerint áfa-visszaigénylésre a pótlás, javítás kapcsán nem jogosult (vállalkozás esetén ennek igazolása szükséges, áfa visszaigénylési jogosultság a biztosítási ajánlaton szerepel).

A biztosítási szolgáltatás teljesítése, ideértve az egyezségi kárrendezést

Számlás kárrendezés: A biztosító a biztosított vagyontárgyban keletkezett kár helyreállításához szükséges költségek általános forgalmi adóval növelt összegét a biztosítottnak csak akkor térítheti meg, ha a bemutatott számla tartalmazza a helyreállításhoz szükséges munkálatok megnevezését, anyagköltségét és munkadíját, valamint az a számvitelről szóló törvény előírásainak megfelel.

Számla nélküli kárrendezés: A biztosító a felmért kárkép alapján, a kár időpontjában érvényes átlagos építőipari egységárakon, szakértői számítással állapítja meg a kártérítés összegét. Amennyiben a kár rendezéséhez a károsult árajánlatot, vagy költségvetést nyújt be, ezt a kártérítési összeg megállapításánál, annak számítása során tájékoztató jelleggel, figyelembe veheti.

Egyezségi kárrendezés: Amennyiben a helyreállításról nem készült számla, úgy a biztosító a szakértői kárszámítás alapján kalkulált összeget, egy összegben – a károsult által is elfogadott mértékben – egyezségi alapon téríti meg.

VAGYONBIZTOSÍTÁSRA BEJELENTETT GÉPJÁRMŰ SÉRÜLÉSEK ESETÉN AZ ÉRTÉKCSÖKKENÉS MÓDSZERTANA

- **Értékcsökkenés fogalma:** A vagyontárgyban keletkezett károk helyreállítása, kijavítása 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 (márkaszerviz, 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 vezető 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 számítási 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, bérgépjárműként történő használat, ismeretlen külföldi eredet és előzménysérülések.).
- Értékcsökkenés megállapítása tehergépjármű és motorkerékpár kategóriákra nem terjed ki.

9. EGYÉB INFORMÁCIÓK, BIZTOSÍTÁSI FOGALMAK

JOGALAP VIZSGÁLATA

A jogalap vizsgálatának célja, hogy megállapítsuk a rendelkezésünkre álló információk, a jogi környezet, biztosítási feltételek, biztosítási ajánlat, vagy kötvény, joggyakorlat és a műszaki információk alapján, hogy a kár-, vagy szolgáltatás igénylőnek teljes egészében, részben, vagy nem indokolt rendezni a kárát.

A bejelentett kárigényeket a káridőpontban érvényes biztosítási ajánlat, illetve szerződés vonatkozó feltételeinek figyelembevételével rendezzük.

KÁRENYHÍTÉS

A keletkezett károk enyhítése a szolgáltatást, vagy kártérítést igénylő kötelezettsége. Ha ennek a kötelezettségének nem tesz eleget, akkor az ebből fakadó kártöbblet kifizetésére nem kötelezhető a biztosító.

KÁRMEGELŐZÉS

A szolgáltatást, vagy kártérítést igénylő köteles minden tőle telhetőt (általában elvárható az adott körülmények között) megtenni a kár bekövetkezésének elkerülése érdekében. Amennyiben ez nem történt meg, úgy a keletkezett kárt részben, vagy teljes egészében elutasíthatja a biztosító a kötelezettségszegés súlyának megfelelően.

KÖZLÉSI KÖTELEZETTSÉG

A szerződőnek és a biztosítottak a jogviszony létrejöttkor és azt követően, a károsultnak pedig a kár bekövetkezését követően minden lényeges adatot meg kell adni a biztosítónak, illetve biztosítani kell ezek ellenőrizhetőségét.

A biztosítási kockázat szempontjából lényeges és a közlési kötelezettség körébe bevont körülmények változását a szerződő/biztosított haladéktalanul – de legfeljebb tudomásukra jutásuktól számított 8 napon belül – köteles a biztosítónak írásban bejelenteni. A bejelentési kötelezettség alá tartozik a szerződésben rögzített bármilyen adat megváltozása.

KÁRELŐLEG

Ha a kárrendezés során megállapítást nyert, hogy szerződés szerinti biztosítási esemény történt, de a szolgáltatás végső összege még nem határozható meg pontosan, akkor a biztosító kárelőleget nyújthat.

MABISZ ÚTMUTATÓ

MABISZ Lakásbiztosítási útmutató (Hatályos 2014. 03.15-től, az új Ptk. alapján létrejött szerződésekre)

https://mabisz.hu/wp-content/uploads/2018/10/lakasbiztositasi_utmutato_140315.pdf

MABISZ Lakásbiztosítási útmutató (Hatályos 2014. 03.15-ig megkötött lakásbiztosítási szerződésekre)

https://mabisz.hu/wp-content/uploads/2018/10/lakasbiztositasi_utmutato_130108.pdf

ÖNRÉSZESEDÉS

Az önrész (önrészesedés) a kár azon része, amely a szerződés alapján a biztosítottat terheli. A levonásos önrész megadható %-ban, vagy konkrét Ft összegben is. A százalékban megadott érték a keletkezett kár valamekkora százaléka. Levonásos típusú önrészesedés esetén, az önrész összege a biztosító által nyújtott térítési összegből levonásra kerül, az önrész alatti károk pedig nem térülnek.



SZOLGÁLTATÁSI, VAGY KÁRTÉRÍTÉSI ÖSSZEG IDŐBEN TÖRTÉNŐ MEGTÉRÍTÉSÉHEZ VALÓ JOG

A vagyonbiztosítási szerződés esetén a jogszerűen eljáró igénylő a biztosítási esemény bekövetkezte esetén joggal számíthat a biztosítási feltétel rendelkezési szerinti határidőn belül a szolgáltatási összeg megfizetésére, illetve késedelem esetén a kamatokat kérheti. A késedelem a biztosítási feltételekben meghatározott szolgáltatási feltételek és határidők túllépése esetén lehet indokolt (általában a termékek feltételei az utolsó irat beérkezésétől számított 15 napon belül határozzák meg a szolgáltatás esedékességét). Amennyiben a biztosító elutasítja részben, vagy egészben a kárigényt, úgy annak indoklását telefonon, vagy írásban meg kell küldeni a szerződő/biztosított) részére.

SIGNAL IDUNA BIZTOSÍTÓ MINDEN, JELENLEG ÉRVÉNYES BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSÉNEK FELTÉTELEI ELÉRHETŐEK HONLAPUNKON

Lakossági ügyfeleinknek:

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

Vállalkozói ügyfeleinknek:

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

Melléklet: felelősség elismerő nyilatkozat