

Kárrendezéshez szükséges dokumentumok köre

A biztosítási igény érvényesítéséhez az alábbi felsorolásban szereplő dokumentumokat kell benyújtani a biztosítóhoz. A felsorolt iratok, dokumentumok beszerzése és biztosítóhoz történő eljuttatása a biztosított (meghatalmazott) vagy kedvezményezett kötelessége, azon káreseményekhez kapcsolódó dokumentumok kivételével, amelyek vonatkozásában közvetlenül a biztosító asszisztencia szolgáltatója járt el.

A „Valamennyi kárigény esetén szükséges dokumentumok” körének felsorolásán túl, csak azon biztosítási események kerülnek külön nevesítésre, amelyek kapcsán felmerült károk rendezéséhez további specifikus dokumentumokra lehet szükség.

Valamennyi kárigény esetén szükséges dokumentumok:

- a) a káresemény leírását is tartalmazó, teljeskörűen kitöltött, és a biztosított vagy – kiskorú biztosított esetében – a törvényes képviselő által aláírt kárbejelentő nyomtatvány,
- b) külföldi utazással kapcsolatos útiokmányok (pl. menetjegyek, beszállókártyák, szállásfoglalások visszaigazolása, üzemanyagszámlák, úthasználati díjak számlái, bizonylatai stb.), útlevél és vízummásolat,
- c) kedvezményezetti jogosultságot és az azonosíthatóságot igazoló hatósági iratok, igazolványok másolata, a kárrendezésben esetlegesen közreműködő és a biztosított által meghatalmazott személy neve, címe, elérhetősége, valamint a biztosított eredeti meghatalmazása,
- e) felmerült költségeket igazoló és a biztosított nevére kiállított eredeti számla,
- f) számlák kifizetéséhez a fizetési bizonylatok, valamint az aktuális árfolyam igazolása (bankszámlakivonat másolat, pénzváltást igazoló bizonylat másolata stb.),
- g) káresemény eredeti hatósági jegyzőkönyve, amennyiben ilyen készült,
- h) a biztosított, kedvezményezett írásbeli hozzájárulása olyan, harmadik személyektől beszerzendő iratok, dokumentumok vonatkozásában, amelyek tekintetében a biztosító szerződéskötéskor nem kapta meg az előzetes felhatalmazást,
- i) további biztosító, vagy egyéb felelős személy érintettsége esetén az általuk nyújtott térítés dokumentumai, bizonylatai.

Egészségügyi segítségnyújtás esetén

- a) baleset, illetve közlekedési baleset tényét és körülményeit leíró illetékes hatóság által felvett, hiteles baleseti jegyzőkönyv, amely tartalmazza a baleset bekövetkezésének körülményeit, helyét, pontos időpontját, a balesetet szenvedett személy(ek) vagy gépjármű adatait,

- b) betegség esetén a tünetek észlelésének időpontja és/vagy a diagnosztizálás első napja,
- c) az ellátás sürgősségét igazoló orvosi dokumentáció, amely legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - (1) diagnózis,
 - (2) orvosi kezelés részletes leírása,
 - (3) orvosi kezelés időpontja,
 - (4) elvégzett vizsgálatok leletei,
 - (5) zárójelentés,
 - (6) anamnézis,
 - (7) ellátó orvosok név szerinti megjelölése.
- d) az igénybe vett szolgáltatás (pl. orvosi, gyógyszer-, kórházi, gyógyászati segédeszköz költségek stb.) biztosított nevére kiállított eredeti számlái és bizonylatai,
- e) orvos (biztosított) által közvetlenül benyújtott számlának legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:
 - (1) kezelt személy neve,
 - (2) betegség megnevezése,
 - (3) diagnózis leírása (BNO),
 - (4) orvosi szolgáltatás részletei,
 - (5) a kezelés időpontja,
 - (6) a kezelés költsége tételesen,
 - (7) fizetési bizonylat,
 - (8) fogászati kezelés esetén a kezelt fog megjelölése, a kezelés leírása.
- f) a biztosított egészségi állapotára vonatkozó előzményi adatok (pl. kórházi zárójelentés, háziorvosi, szakorvosi dokumentumok),
- g) háziorvosi törzskarton, kezelőkarton másolata,
- h) a kórházi zárójelentés, vagy ambuláns lap másolata,
- i) a műtéti leírás másolata, amennyiben ilyen készült,
- j) akut szakorvosi ellátás dokumentumai (ambuláns lap, orvosi jelentés valamennyi sérülés vagy megbetegedés jellegének és mértékének leírásával és diagnózisával, illetőleg az egészségkárosodás mértékének igazolásával, kórházi zárójelentés, ellátási lap, szövettani lelet, röntgen-, MRI-, CT-leletek, kontroll vizsgálatok dokumentumai stb.),
- k) mentési jegyzőkönyv,
- l) hazaszállítás után keletkezett összes orvosi dokumentum,
- m) magyar kórház igazolása a fekvőbeteg-ellátásról,
- n) hazaszállítás esetén befogadó nyilatkozat,
- o) EEK másolat vagy az azt helyettesítő nyomtatvány,
- p) kötelező védőoltások oltási bizonyítványai,
- q) telefon-, szállásköltségek eredeti számlái.

EEK kórházba történő átszállítás esetén:

- a) biztosított átszállításra vonatkozó írásos igénye,
- b) biztosított nevére kiállított, érvényes EEK kártya másolata,
- c) biztosított ellátását végző kórház nyilatkozata, hogy az EEK kártya alapján nem nyújt szolgáltatást,
- d) biztosított ellátását végző kórház nyilatkozata:

- (1) a biztosított további sürgősségi kórházi ellátásának indoklásáról,
 (2) a biztosított átszállításra alkalmas egészségi állapotáról,
 (3) az átszállítás módjáról, egyéb feltételeiről.
- e) befogadó kórház nyilatkozata a biztosított ellátásának folytatásáról és az EEK kártya fedezet elfogadásáról,
 f) akut szakorvosi ellátás dokumentumai (ambuláns lap, orvosi jelentés valamennyi sérülés vagy megbetegedés jellegének és mértékének leírásával és diagnózisával, illetőleg az egészségkárosodás mértékének igazolásával, kórházi zárójelentés, ellátási lap, szövettani lelet, röntgen-, MRI-, CT-leletek, kontroll vizsgálatok dokumentumai stb.).

Általános segítségnyújtási szolgáltatások igénybevétele esetén

1. *Tartózkodás meghosszabbítása esetén:*
 - a) külföldi orvosi diagnózis és annak dokumentációja (diagnózist tartalmazó ambuláns lap, kórházi zárójelentés, ellátási lap, szövettani lelet stb.),
 - b) szálloda által kiállított eredeti számla,
 - c) hazautazás többletköltségeinek eredeti számlái és útiokmányai.
2. *Beteglátogatás esetén:*
 - a) személyazonosító okmány és lakcímkártya másolata,
 - b) forgalmi, vezetői engedély másolata,
 - c) útvonal leírás,
 - d) hazautazás többletköltségeinek eredeti számlái és útiokmányai.
3. *Járatkésés külföldön:*
 - a) a biztosított nevére kiállított (elektronikus) teljes útvonalra szóló repülőjegy, poggyászcímke, beszállókártya,
 - b) az igényelt költségekre vonatkozó – lehetőség szerint a biztosított nevére szóló – számlák,
 - c) a légitársaság által kiadott, a járatkésés tényét, időtartamát rögzítő igazolás, illetve a légitársaság nyilatkozata a kártérítésről.
4. *Közlekedési baleset miatt légijárat lekésés*
 - a) a repülőjegy azonosítására alkalmas dokumentum, valamint a repülőjegy árának megfizetését igazoló bizonylat,
 - b) a légitársaság arra vonatkozó nyilatkozata, hogy a hivatkozott jegyet nem vették igénybe,
 - c) az átírásra, vagy új repülőjegyre vonatkozó bizonylat, valamint az igénybevétel igazolása.
5. *Idő előtti hazautazás esetén:*
 - a) hivatalos okiratok a hazautazási ok megalapozottságáról (pl. kórházi, orvosi, vagy BM szervezet által kiállított igazolás másolata, halotti anyakönyvi kivonat másolata stb.),
 - b) hazautazás többletköltségeinek eredeti számlái és útiokmányai.

6. *Földi maradványok hazaszállítása:*
 - a) hivatalos hatósági jegyzőkönyv a baleset, sérülés megtörténtéről, körülményeiről,
 - b) halál okát igazoló hatósági vagy orvosi bizonyítvány,
 - c) biztosított születési anyakönyvi kivonata,
 - d) házassági anyakönyvi kivonat,
 - e) halotti anyakönyvi kivonat,
 - f) temetői befogadó nyilatkozat,
 - g) rendőrségi jegyzőkönyv,
 - h) halottvizsgálati bizonyítvány,
 - i) boncolási jegyzőkönyv.

Baleseti események esetén:

- a) a baleset, illetve közlekedési baleset tényét és körülményeit leíró illetékes hatóság által felvett, hiteles baleseti jegyzőkönyv, amely tartalmazza a baleset bekövetkezésének körülményeit, helyét, pontos időpontját, a balesetet szenvedett személy(ek) vagy gépjármű adatait,
- b) biztosított, mint gépjármű utasának közlekedési balesete esetén a rendőrségi helyszíni jegyzőkönyv másolata,
- c) biztosított, mint gépjármű vezetőjének közlekedési balesete esetén a véralkohol/légalkohol vizsgálati eredmény másolata, vezetői engedély és a forgalmi engedély másolata,
- d) vizsgálatot végző orvos adatai,
- e) akut szakorvosi ellátás dokumentumai (ambuláns lap, orvosi jelentés valamennyi sérülés jellegének és mértékének leírásával és diagnózisával, illetőleg az egészségkárosodás mértékének igazolásával, kórházi zárójelentés, ellátási lap, szövettani lelet, röntgen-, MRI-, CT-leletek, kontroll vizsgálatok dokumentumai stb.),
- f) hatósági eljárásról szóló határozat, amennyiben a balesettel kapcsolatban indult hatósági eljárás,
- g) bűvbaleset esetén hatósági jegyzőkönyv, a mérési jegyzőkönyv, a biztosított bűvár-minősítését igazoló dokumentum, vagy az oktatást végző cég jegyzőkönyve,
- h) mentési jegyzőkönyv.

Poggyászkár esetén:

- a) poggyászfeladási vény, csomagcímke, beszállókártya,
- b) a poggyász eltűnésének, rongálódásának, károsodásának részletes leírása,
- c) a légitársasághoz benyújtott teljes dokumentáció,
- d) a szállító kárral kapcsolatos nyilatkozata, igazolása, a káresemény helyszínén felvett jegyzőkönyve (PIR),
- e) a szállító által kiállított és a biztosítottnak nyújtott kártérítés mértékére vonatkozó igazolás,
- f) amennyiben az adott szállító nem ismeri el a felelősségét, az erről szóló hivatalos nyilatkozat,
- g) a károsult személy nevét, a káresemény bekövetkezésének tényét, időpontját, körülményeit leíró, valamint az eltulajdonított tárgyak részletes listáját és értékét is tartalmazó eredeti és hiteles (rendőrségi) hatósági jegyzőkönyv, vagy a hatósági eljárás eredményéről szóló határozat, amely poggyász-eltulajdonítási károk esetén tartalmazza a biztosított feljelentésének igazolását is,

- h) a sérült, eltűnt vagyontárgyak részletes listáját értékmegjelöléssel, illetve az értékmeghatározáshoz szükséges eredeti dokumentumok (pl. vagyontárgy biztosított nevére szóló vásárlási számlája),
- i) fényképezőgépet, videokamerát, mobiltelefont, GPS-t ért kár esetén a tulajdonviszonyt igazoló, eredeti vásárlási számla,
- j) a poggyász, illetve sérült vagyontárgyak javítási számlája, amennyiben ezek gazdaságosan még javíthatóak,
- k) elvesztett útiokmányok pótlási költségét igazoló számlák, dokumentumok (pl. garanciajegy, benyújtott kérelem stb.),
- l) szálloda által felvett jegyzőkönyv,
- m) személyi sérüléssel is együtt járó balesetek esetén a keletkezett teljes külföldi orvosi dokumentáció,
- n) közlekedési baleset esetén a részletes hatósági igazolások,
- o) elemi kár esetén szakhatósági igazolás.

Poggyászkésés esetén:

- a) poggyászfeladási vény, csomagcímke,
- b) a szállító kárral kapcsolatos nyilatkozata, igazolása, jegyzőkönyve (PIR),
- c) a szállító által ki nem szolgáltatott vagy hiányosan kiszolgáltattott poggyász esetében az eredeti jegyzőkönyv és a bejelentett tételes poggyáslista, valamint a szállító által kiállított és a biztosítottnak nyújtott kártérítés mértékére vonatkozó igazolás,
- d) amennyiben az adott szállító nem ismeri el a felelősségét, az erről szóló hivatalos nyilatkozat,
- e) külföldön eszközölt, indokolt vásárlások költségeinek számlával történő igazolása,
- f) a késedelmesen kiszolgáltattott poggyász átvételének pontos (óra perc pontosságú) időpontját is igazoló elismervény.

Felelősségi károk esetén:

- a) a biztosítási esemény rövid leírása,
- b) a biztosított felelősségének elismerésére vagy elutasítására vonatkozó nyilatkozata,
- c) a keletkezett kár mértéke, bekövetkezésének helye, időpontja,
- d) rendőrségi jegyzőkönyv, amennyiben ilyen készült,
- e) hivatalos vagy hatósági jelentés, jegyzőkönyv, amennyiben ilyen készült,
- f) hatósági eljárás száma, a hozott határozat, illetve az illetékes hatóság neve, címe,
- g) ügyvédi meghatalmazás,
- h) károsult, sérült személy neve, adatai,
- i) a sérülés jellege, mértéke, a sérült személy orvosi dokumentumai,
- j) a sérült személy gyógyászati, temetkezési és egyéb a káresettel kapcsolatosan közvetlenül felmerült (pl. ügyvédi) költségeit igazoló számlák,
- k) dologi kár esetén a sérült, megsemmisült vagyontárgyak listája, a sérülés mértéke, értéke, a tulajdonos adatai,
- l) kárszakértői szakvélemény, amennyiben ilyen készült,
- m) javítási számla vagy javíthatatlanságot igazoló szakiparosi vélemény,
- n) szakmai gyakorlat esetén az oktatási intézmény nyilatkozata.

Szállodai felelősség esetén:

- a) a kár mértékét, bekövetkezésének helyét, időpontját rögzítő, a szálloda erre vonatkozó jegyzőkönyve,
- b) a biztosított felelősség elismerésére vonatkozó nyilatkozata,
- c) a szálláshely díjának megfizetését igazoló bizonylat,
- d) a sérült tárgyak fényképfelvételei és a sérülés, illetve a keletkezett kár mértékének leírása,
- e) az önrészesedés megfizetését igazoló bizonylat.

Baleseti rokkantsági esetekben:

- a) a rokkantság mértékét megállapító orvosi dokumentum, NRSZH határozat, szakorvosi vélemény,
- b) TB I-II-III. rokkantság esetén a nyugdíjbiztosító határozatának és a határozat mellékleteinek (orvos szakértői intézeti szakvélemény) másolata,
- c) a kezelőorvos vagy háziorvos nyilatkozata a biztosítási eseménnyel okozati összefüggésbe hozható alapbetegségek első kórismézésének pontos időpontjával,
- d) káreseménnyel kapcsolatban keletkezett összes orvosi dokumentum.

Elhalálozás esetén:

- a) hivatalos hatósági jegyzőkönyv a baleset, sérülés megtörténtéről, körülményeiről,
- b) halottvizsgálati bizonyítvány,
- c) születési anyakönyvi kivonat,
- d) házassági anyakönyvi kivonat,
- e) boncolási jegyzőkönyv,
- f) magyar halotti anyakönyvi kivonat,
- g) hatósági eljárás határozata, jegyzőkönyve, amennyiben ilyen készült,
- h) amennyiben a biztosított nem jelölt név szerinti kedvezményezettet jogerős hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány,
- i) végrendelet,
- j) halál okát igazoló hatósági vagy orvosi bizonyítvány.

Légikatasztrófa esetén:

- a) a légitársaság igazolása arra vonatkozólag, hogy a biztosított a katasztrófa időpontjában, utas minőségben a balesetet szenvedett gép fedélzetén tartózkodott,
- b) továbbá a haláleset esetén benyújtandó, előzőekben felsorolt dokumentumok.

Külföldi készpénzsegély esetén:

- a) igazolás a segély összegének és a vonatkozó tranzakciós költségek befizetéséről.

Gyermek hazaszállítás:

- a) személyazonosító okmány,
- b) utazási többletköltséggel kapcsolatos eredeti számlák és útiokmányok.

Biztosított felkutatása, mentése:

- a) felkutatás, szállítás költségeiről eredeti igazolás, számla,
- b) hatósági jegyzőkönyv.

Óvadék, ügyvédi költségek:

- a) biztosított ellen indult szabálysértési vagy büntető eljárás iratai, teljes dokumentációja,

- b) óvadék vagy hasonló biztosíték letételéről eredeti igazolás,
- c) eredeti ügyvédi számla,
- d) a biztosított kártérítési igényének érvényesítésével kapcsolatosan felmerült költségek igazolása, eredeti számla.

Autó assistance igénybevétele esetén

- a) a biztosított gépjármű forgalmi engedélyének másolata,
- b) a közlekedési balesetre vonatkozó, illetékes hatóság által kiállított részletes helyszíni jegyzőkönyv és/vagy a vizsgálatot lezáró határozat,
- c) fénykép a balesetben sérült járműről,
- d) a gépjármű-vezető véralkoholszintjének megállapítására vonatkozó orvosi irat és rendőrségi jegyzőkönyv,
- e) a gépjármű-vezető vezetői engedélyének másolata,
- f) a javítást végző szerelő illetve szerviz, valamint a

gépjármű szállítását végző cég igazolása a menetképtelenségről,

- g) javítási munkalap az elvégzett javítások tételes felsorolásával, külön a kiszállásra, javításra, szállításra és a szükséges alkatrészekre vonatkozó bontásban,
- h) felmerült költségek biztosított nevére kiállított és a gépjármű azonosítóit is tartalmazó (pl. rendszám, típus, alvázszám, forgalmi engedély száma stb.) eredeti számlái,
- i) szállítói menetlevél, tachográf korong, szállítási munkalap.

A biztosító a konkrét kárigény elbírálásához a fentiekén túl egyéb okiratokat, igazolásokat és nyilatkozatokat maga is beszerezhet. Ennek biztosításához a szerződő/biztosított felhatalmazza a biztosítót, hogy kártérítési kötelezettsége keretein belül, a biztosított nevében mindennemű – a biztosító által célravezetőnek tűnő, a biztosítóval egyeztetett – nyilatkozat megtételére.