

Tisztelt Ügyfelünk!

Először is engedje meg, hogy sajnálatunkat fejezzük ki, hogy Önt kár érte. Bár a káreseményt nem tudjuk meg nem történtté tenni, és korlátozottak azok a lehetőségek, amiket egy biztosító szolgáltatásként fel tud ajánlani, de úgy gondoljuk, hogy gyors és hatékony kárügyintézással tudjuk segíteni Önt a bajban és enyhíteni a problémáit. Amennyiben mégis úgy ítéli meg, hogy ezen céljainknak nem tettünk eleget, vagy a folyamataink nem a jelen tájékoztatóban leírtak szerint zajlanak, kérjük jelezze munkatársainknak elérhetőségeink egyikén.

Az alábbiakban röviden összefoglaljuk a kárrendezés menetével kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat, teendőket, a kárügyintézéshez szükséges iratokat. Az útmutató nem helyettesíti a szerződési feltételek és egyéb jogszabályok megismerését, azonban munkatársaink szívesen állnak rendelkezésre a +36 (1) 433-1180-as telefonszámon vagy a kar@kobe.hu e-mail címen.

Bízunk benne, hogy az alábbi ismertetővel könnyebb lesz a felkészülés a kár rendezésére, és gyorsabban, zökkenőmentesen tudjuk intézni a bejelentett szolgáltatási igényt – reményeink szerint – az Ön megelégedésére.

Biztosítónk három vagyonbiztosítási terméket értékesít:

- Easy Általános Háztartás-biztosítás
- Otthon Biztosítás
- Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás (MFO)

Az általános kárrendezési eljárás megegyezik az Easy és Otthon módzat esetében, azonban a termékekhez kapcsolódó specifikus jellemzők alapján adódhatnak eltérések.

Mindegyik lakásbiztosítással kapcsolatos ügyintézés a folyamat elejétől a végéig **digitálisan is lebonnyolható**, ami ügyfeleink számára idő- és költségmegtakarítással jár, és a környezet védelmét is szolgáljuk.

Az MFO termék kapcsán a gyors ügyintézés és rövid átfutási időt különösen garantáljuk, hiszen a biztosítási termék művelésének ez az egyik alapvető kritériuma, amit a felügyeleti szerv szigorúan ellenőriz.

KÁRBEJELENTÉS

Hogyan tehetek kárbejelentést?

- Interneten (online platform): www.kobe.hu, kárbejelentés menüpont
- Telefonon: +36 (1) 433-1180 telefonos ügyfélszolgálat
- Írásban, postai levélben: KöBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület, 1475 Budapest Pf. 142.
- Írásban, elektronikus levélben: kar@kobe.hu
- Személyesen: ügyfélszolgálati irodáinkban, melyek elérhetősége honlapunkon megtalálható.

A kárbejelentő lap (formanyomtatvány) kitöltése minden esetben kötelező. A nyomtatható kárbejelentő lap honlapunkról letölthető.

Amennyiben weboldalunkon a kárbejelentési felületen jelenti be a kárt, a kárbejelentés fogadásáról automatikus visszajelzést küldünk Önnek. Kérjük, jegyezze fel bejelentésének azonosítóját. Az említett felületen érkező kárbejelentések adatait átemeljük a kárbejelentő lapra (formanyomtatványra), és megküldjük Önnek megerősítés, hiánypótlás (ha szükséges) és aláírás végett. A kinyomtatott, aláírt kárbejelentő lapot szíveskedjen eljuttatni biztosítónknak!

A gyorsabb tájékoztatás és kárkifizetés érdekében kérjük, minden esetben már a kárbejelentéskor adja meg telefonszámát, valós e-mail címét és bankszámlaszámát.

Kárbejelentési határidő:

- Easy Biztosítás: 2 munkanapon belül
- Otthon Biztosítás: 10 munkanapon belül
- Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás (MFO): 10 munkanapon belül

Fontos!

• **Állapotmegőrzési kötelezettség:**

A káresemény helyszíni szemléjének megkezdéséig, de legkésőbb a káresemény bejelentését követő 5. munkanapig, a káresemény helyszínén legfeljebb csak a kárenyhítéshez elengedhetetlenül szükséges mértékű változások végezhetőek el.

• **Hatósági bejelentés**

Tűz vagy robbanás bekövetkezésekor a biztosított köteles a keletkezett kárt a tűzrendészeti hatóságnak is bejelenteni. Betörés, lopás, rongálás, rablás, vandalizmus biztosítási esemény bekövetkezésekor a biztosított köteles a káresemény helyszíne szerinti illetékes rendőr-hatóságnál feljelentést tenni.

A kárrendezési eljárás lehet szemléhez kötött vagy szemle nélküli.

Gyorsított (szemle nélküli) kárrendezés:

Százezer forint alatti károk esetén a biztosító gyorsított kárrendezésre nyújt lehetőséget, aminek az ügyintézési határideje legfeljebb 5 munkanap. Ebben az esetben nincs kárszakértői kárfelmérés, a kárrendezés kizárólag az ügyfél által beküldött iratokon, fotókon, valamint az ügyintézővel folytatott telefonos adatbekérésen alapul.

A szemle nélküli kárrendezés feltételei:

- 100.000 Ft alatti kártérítési igény
- érvényes díjfedezet
- tisztázott jogalap (a biztosítási feltételek szerinti esemény történt)
- a bejelentés során visszaélés gyanúja nem merül fel
- elemi károk esetén a meteorológiai adatok alátámasztják a bejelentésben foglaltakat
- a biztosított elfogadja a kárigény gyorsított kárként történő rendezését
- a biztosított a biztosító rendelkezésére tudja bocsátani a kárrendezéshez szükséges adatokat, információkat, dokumentumokat.

A gyorsított kárrendezéshez szükséges iratokat, adatokat a Fogyasztóbarát otthonbiztosítás biztosítási szabályzat Általános feltételek 11.22 pontja részletesen felsorolja (táblázatos formában, az egyes veszélynemekhez rendezve).

Amennyiben a jogalapi döntéshez vagy a kárkifizetéshez további iratokra van szükség, munkatársunk írásban (elsősorban e-mailben) és telefonon is bekéri a szükséges dokumentumot.

Abban az esetben, ha az ügyintézési határidő alatt megállapítást nyer, hogy a kár mértéke meghaladja a 100.000 Ft-ot, a biztosító telefonon vagy e-mailben értesíti a károsultat a gyorsított kárrendezés akadályáról, és tájékoztatást ad a szemlés kárrendezés menetéről.

A **villámcsapás másodlagos hatása** nyomán károsodott vagyontárgyakat (műszaki berendezés, elektronikai eszköz) a biztosító saját költségén, az általa megbízott szakértővel vizsgáltatja be, és szolgáltatását a szakértői vélemény figyelembevételével nyújtja.

Szemlés kárrendezés:

Ha a kárbejelentés során megadott információ nem elégséges a kárigény érdemi elbírálásához, munkatársunk legkésőbb a kárbejelentést követő 5 munkanapon belül, MFO esetén a második munkanapon telefonon felveszi Önnel a kapcsolatot a szemle időpontjának vagy a kárrendezés további lépéseinek egyeztetése céljából.

A keletkezett kár felmérése, a kárkép dokumentálása végett kérjük, csak a kárenyhítéshez szükséges mértékben változtasson a károsodott vagyontárgyak állapotán vagy a káreset helyszínén. Amennyiben készített fényképfelvételeket a helyszínről, legyen szíves azokat – a hivatkozási szám feltüntetésével – a kar@kobe.hu e-mail címre továbbítani vagy a kárfelvétel alkalmával munkatársunknak bemutatni.

A KÁR- RENDEZÉSHEZ SZÜKSÉGES IRATOK

A biztosítási esemény, a szolgáltatásra való jogosultság és a keletkezett kár összegének megállapításához a kéresemény jellegétől függően különböző iratokra és bizonylatokra van szükség. A bekérhető dokumentumok listája a szerződés Általános feltételei között megtalálható, azonban az alábbiakban tájékoztatjuk a legszükségesebb iratokról. A kárrendezési eljárás folyamán munkatársaink mind szóban (a helyszíni szemle alkalmával), mind írásban tájékoztatják a szolgáltatási igény rendezéséhez szükséges iratokról. **A kárügyintézés gyorsítása érdekében minden dokumentum beküldésére lehetősége van elektronikus úton!**

Minden, hatóság által is helyszínelte kár esetén a hatósági eljárást megindító dokumentum (feljelentés, tűzvizsgálati, helyszínelési jegyzőkönyv, stb.) beküldése szükséges.

Tűz-, robbanás és nagyobb elemi károk

- a károsodott ingóságok azonosítására alkalmas tételes lista, típus és eredet igazoló okmányok, fotók, műszaki leírások
- engedélyezési tervek a lakásról, családi házról
- épület helyreállítási árajánlatok, alaprajzok, fotók

Közvetlen villámcsapás

- a károsodott ingóságok azonosítására alkalmas tételes lista
- épület helyreállítási árajánlatok, számlák

Villámcsapás másodlagos hatása

- a károsodott ingóságok azonosítására alkalmas tételes lista
- saját szakértőnk vizsgálata és szakvéleménye a károsodott készülékekről
- vásárlási számlák

Vízkárok

- a károsodott ingóságok azonosítására alkalmas tételes lista
- épület helyreállítási árajánlatok, számlák
- károkozó nyilatkozat szomszédos ingatlan felől érkező víz által okozott károk esetén
- az elfolyt vízre vonatkozóan egy évre visszamenőleg az illetékes vízszolgáltató által kiállított számla

Betöréses lopás, rablás, besurranás

- az eltulajdonított ingóságok azonosítására alkalmas tételes lista, típus és eredet igazoló okmányok, fotók, műszaki leírások
- rendőrségi feljelentés

Felelősségi károk

- a károsodott ingóságok azonosítására alkalmas tételes lista
- épület helyreállítási árajánlatok, számlák
- károkozó nyilatkozat

Baleset

- baleseti jegyzőkönyv
- lakcím kártya
- kórházi zárójelentés, ambuláns lap, szakorvosi vizsgálatok dokumentumainak másolata
- halotti anyakönyvi kivonat (baleseti halál esetén)
- táppénzes igazolás másolata
- orvosi szakvélemény másolata
- öröklési bizonyítvány, hagyatékátadó végzés (baleseti halál esetén)

A jogalap vizsgálatakor azt ellenőrizzük, hogy a bejelentett káresemény megfelel-e a szerződési feltételekben rögzített biztosítási események ismérveinek, azaz fennáll-e a biztosító kockázatviselése a kárbejelentésben leírt esetre. A vizsgálat kiterjed arra, hogy a kárbejelentés megfelel-e

- a biztosítási esemény meghatározásában szereplő feltételeknek a Különös feltételek alatt
- a bekövetkezett kéresemény nem tartozik-e a kockázatból kizárt esetek közé a Különös feltételek érintett pontja, valamint az Általános feltételek mentesülési pontjai és általános kizárásai alatt.

JOGALAPI DÖNTÉS

A BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

A biztosítási esemény bekövetkeztét és a biztosítót ez alapján terhelő szolgáltatási kötelezettség mértékét a szolgáltatást igénybe vevő félnek kell bizonyítania.

A biztosító szolgáltatási kötelezettségét a kárszmlét vagy a kárigény elbírálásához szükséges utolsó dokumentum beérkezésétől számított 5 munkanapon belül teljesíti.

A kártérítési összeg kifizetése történhet egyezség vagy számla alapján.

A károsult és a biztosító között abban az esetben jöhet létre **egyezség (számla nélküli, szakértői kalkuláción alapuló kárfizetés)**, ha a károsult a biztosító által felajánlott kártérítési összeget nem vitatja, és a szerződéskötéskor elfogadta a biztosító által felajánlott biztosítási összeget és a kár bekövetkezési időpontjáig felajánlott indexálásokat.

Számlás javítás esetén a beküldött számla ellenőrzését követően teljesítünk kárfizetést. Nagyobb volumenű károk (elsősorban épületkárok) esetén javítási árajánlatot kérünk.

Nagyobb épületkárok helyreállítása során a javítási, helyreállítási költségeket az újraépítés ütemében, annak ellenőrzése mellett térítjük meg. **A károsult életkörülményeit veszélyeztető káresemény bekövetkezésekor az ügyfél kérésére lehetőség van előleg folyósítására.**

A **biztosított vagyontárgyak** biztosítási események által okozott kárait a biztosító az alábbiak figyelembevételével téríti meg, maximum a biztosítási összeg mértékéig:

- ingatlan vagyoncsoport: **káridőponti új értéken számított javítási, helyreállítási, újraépítési érték** az avultatás kizárásával;
- háztartási ingóságok: **káridőponti újrabeszerzési** vagy új érték;
- értéktárgyak: káridőponti **valóságos érték**.

A javítással helyreállítható károk esetén a biztosító a javítás (helyreállítás) költségét téríti meg. Amennyiben a javítás várható költsége a vagyontárgy káridőponti újraépítésének vagy újrabeszerzésének értékét meghaladja, a biztosító a vagyontárgy újraépítési vagy újrabeszerzési költségét téríti meg.

A biztosító megtéríti a **kárelhárításra, kárenyhítésre fordított költségeket** is – legfeljebb a biztosítási összeg erejéig. A biztosító a biztosítási összegben belül valamennyi biztosítási esemény vonatkozásában megtéríti a **bontási és a szállítási költségeket**.

A **biztosítási összegben felül** megtéríti a biztosító az ingatlan vagyoncsoport biztosítási összegének legfeljebb 5%-áig a biztosított vagyontárgy károsodásával összefüggésben a károsult ügyfelet terhelő alábbi költségeket (az igazolt és szükséges mértékig):

- rom és törmelék eltakarítása, lerakása, megsemmisítése
- a kárhelyszín megtisztítása, egyszeri takarítása
- tervezés, hatósági engedélyezés költsége
- ideiglenes lakás bérleti díja
- költözési költségek.

Felelősségi károkozás esetén a biztosító a biztosítottat terhelő károkat és költségeket téríti meg – legfeljebb a biztosítási összeg erejéig.

Balesetbiztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító legfeljebb az adott biztosítási eseményhez tartozó – a Különös feltételek/Balesetbiztosítás pontja alatt feltüntetett – biztosítási összeget fizeti ki.

A **kiegészítő fedezetekben** meghatározott biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító legfeljebb az adott biztosítási eseményhez tartozó – a Különös feltételek/Biztosítási események érintett pontja alatt feltüntetett – biztosítási összeget fizeti ki.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 123/A § 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 kártérítési javaslatot tenni.

Ha a szolgáltatás összege megállapítható, azt akkor is közölni kell a károsult felé, ha a jogalapi döntéshez vagy a kárfizetéshez további iratok beszerzése szükséges. Ez utóbbi esetekben természetesen mindig közöljük a várakozás okát, és megjelöljük a hiányzó iratokat.

KÁRTÉRÍTÉSI JAVASLAT

A SZOLGÁLTATÁSRA JOGOSULTAK KÖRE

Indokolással ellátott választ kell adni azokra a szolgáltatási igényekre, amikor a biztosító nem ismeri el a szolgáltatási kötelezettségét vagy a szolgáltatási kötelezettség nem egyértelmű, illetve a teljes szolgáltatását összességében nem állapította meg a biztosító.

A vagyontárgyi károk (épület, ingóság) esetén a biztosító szolgáltatására a **biztosított** jogosult. Amennyiben a biztosított vagyontárgy hitellel terhelt, a szerződő külön nyilatkozata alapján a **zálogjogosult** is lehet a biztosító szolgáltatására jogosult, a zálogkötelezetti nyilatkozatban meghatározott mértékig és feltételekkel.

Meghatalmazott (pl. javító) számára abban az esetben tudunk kifizetést teljesíteni, ha a meghatalmazott érvényes és szabályos meghatalmazással rendelkezik. Meghatalmazási formanyomtatványt weboldalunkon az Ügyfélszolgálat menüpont alatt talál.

Felelősségbiztosítási károk esetében a biztosító szolgáltatására a károsult jogosult.

KÁRKIFIZETÉS

A kárkifizetés feltétele minden esetben a káresemény időpontjában érvényes, díjjal rendezett biztosítás, a szerződési feltételek szerinti káresemény bekövetkezése és a megállapított szolgáltatási összeg. A kárkifizetés az utolsó szükséges dokumentum beérkezését követő **5 munkanapon** belül megtörténik.

A szolgáltatási összeget elsődlegesen **banki átutalással** fizetjük ki, ha ez nem lehetséges, akkor természetesen mód van postai kifizetésre is. A szolgáltatási összeg kifizetése a biztosított vagy meghatalmazottja, illetve – felelősségi károkozás esetén – a károsult részére történhet.

HATÁRIDŐK

- kárbejelentési határidő:
 - Easy Biztosítás: 2 munkanapon belül
 - Otthon Biztosítás: 10 munkanapon belül
 - Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás (MFO): 10 munkanapon belül
- kártérítési javaslat (tájékoztatás a kárigény elbírálásáról):
 - kárrendezéshez nélkülözhetetlen dokumentumok beérkezésétől számított 15 nap
 - de – a szükséges dokumentumok hiányában is – legkésőbb a kártérítési igény benyújtásától számított egy hónap
- kárkifizetési határidő:
 - az összes szükséges dokumentum beérkezése után 5 napon belül
- elévülési határidő a káreset időpontjától számítva (amely letelte után a kárigény már nem érvényesíthető, a biztosító a kárkifizetést megtagadhatja):
 - Easy Biztosítás: öt év
 - Otthon Biztosítás: öt év
 - Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás (MFO): öt év



KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület

H-1108 Budapest, Venyige u. 3.

tel.: (06-1) 433-1180 • e-mail: kar@kobe.hu • web: www.kobe.hu

Telefonos ügyfélfogadási idő:

hétfő: 08.00-18.00 • kedd–péntek: 08.00-16.00