

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 kárügyintézésel 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.

- Interneten (online platform): www.kobe.hu, kárbejelentés menüpont
- 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!

Fontos!

A gördülékeny kapcsolattartás érdekében már a kárbejelentéskor legyen szíves megadni telefonszámát és valós e-mail címét.

Kárbejelentési határidő: észlelést követően haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül

- **parkolás során bekövetkezett karosszériasérülés** (az őrizetlenül hagyott, biztosított, parkoló gépjárműben egy ismeretlen vagy szerződésen kívüli személy/jármű kárt okoz)
- **feltörés, vandalizmus** (az őrizetlenül hagyott, biztosított, parkoló gépjárművet egy ismeretlen személy feltöri vagy megrongálja, és ezáltal megsérül a jármű valamely karosszéria eleme, zár-szerkezete, szélvédője vagy üvege)
- **saját hibás károkozás** (parkolási manőver közben a biztosított jármű vezetője a biztosított járműben kárt okoz, és ez együtt jár más vagyontárgyak – GFB szerződés terhére rendezendő – károsodásával is)
- **segítségnyújtás** (amennyiben a parkolási kár jellege vagy mértéke miatt a biztosított gépjármű alkalmatlanná válik a továbbhaladásra, a biztosított kérésére a biztosító megszervezi a sérült gépjármű legközelebbi partnerszervizbe történő szállítását vagy legfeljebb 7 napig történő szükség-tárolását, és átvállalja (a biztosított választása alapján) vagy a szállítás, vagy a tárolás költségét.

KÁRBEJELENTÉS

Hogyan tehetek
kárbejelentést?

BIZTOSÍTÁSI ESEMÉNY

Milyen jellegű kárt
jelenthetek be a DEFEKT
kárbiztosítás terhére?

A KÁR- RENDEZÉSHEZ SZÜKSÉGES IRATOK

KÁRFELVÉTEL ÉS SZEMLE

JOGALAPI DÖNTÉS

A BIZTOSÍTÓ SZOLGÁLTATÁSA

Fontos!

• **Hatósági bejelentés**

Az első két esetben (ismeretlen személy által okozott parkolási kár vagy szándékos károkozás) a rendőrségen feljelentést kell tenni; a kárrendezéshez rendőrségi feljelentés és/vagy helyszíni jegyzőkönyv, igazolás szükséges.

• **Állapotmegőrzési kötelezettség:**

A káresemény bekövetkezte után a kár felméréseig, de legkésőbb a káresemény bejelentését követő 5. napig a károsodott vagyontárgy állapotán legfeljebb csak a kárenyhítéshez elenged-hetetlenül szükséges mértékben lehet változtatni.

A bekérhető dokumentumok részletes listáját a szerződési feltételek tartalmazzák. **A kárügyintézés gyorsítása érdekében minden dokumentum beküldésére lehetősége van elektronikus úton!** A biztosítási esemény, a szolgáltatásra való jogosultság és a keletkezett kár összegének megállapításához általában a következő iratok benyújtása szükséges:

- a káresemény leírását is tartalmazó, teljeskörűen kitöltött, aláírt kárbejelentő lap
- rendőrségi feljelentés és/vagy helyszíni jegyzőkönyv, igazolás másolata (ismeretlen vagy szerződésen kívüli károkozó esetén)
- a parkolás tényét, adatait igazoló bizonylat (parkolójegy), ha rendelkezésre áll
- a gépjárművezető írásbeli nyilatkozata arra vonatkozólag, hogy a káresemény helyszínén a parkolás szabályszerűen, a vonatkozó előírásoknak megfelelően történt
- saját hibás károkozás esetén a másik járműben/ vagyontárgyban okozott GFB kár kárbejelentő nyomtatványának másolata (kék-sárga baleseti bejelentő)
- fényképek a kárhelyszínről, a biztosított gépjárműről, a keletkezett sérülésről
- forgalmi engedély, vezetői engedély másolata
- casco szerződés (ha van) biztosítója és azonosítószáma.

A kárfelvétel és a jármű helyreállítása a biztosító által előzetes egyeztetést követően engedélyezett javítónál (szervizben) történik.

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.

Amennyiben a káresemény körülményei (a kárigény jogalapja) tisztázottak, a javítást végző szerviznek fizetési kötelezettségvállalásról szóló értesítést küldünk e-mailben, így a javítás azonnal megkezdhető. A számla beérkezését követően a szolgáltatási összeget (a biztosítási összeg erejéig) a meghatalmazott javító bankszámlájára utaljuk, így Önnek nem kell megelőlegeznie a javítás költségét.

A biztosítási esemény bekövetkeztét és a biztosítót ez alapján terhelő fizetési kötelezettség mértékét a károsult félnek kell bizonyítania.

A szolgáltatás, azaz a kárkifizetés teljesítése káridőponti (avult, valós) értéken történik: a sérült alkatrész/elem javításának vagy műszakilag indokolt cseréjének, fényezésének anyagköltségét és munkadíját, a sérült elem káresemény előtti állapotának megfelelő valós értékéig, legfeljebb azonban az aktuális (kötvényen feltüntetett) biztosítási összeg erejéig téríti meg a biztosító.

Kártérítés korlátozása:

- Amennyiben egy biztosítási időszakon belül több biztosítási esemény következik be, a biztosító összesíti a kifizetett szolgáltatásokat, és az összeg nem haladhatja meg az adott biztosítási időszakra vonatkozó biztosítási összeget.
- A szolgáltatási összegből minden esetben levonásra kerül a felhasználható (hasznosítható) maradványok értéke.
- Amennyiben a káresemény előtti műszaki állapot nem állítható helyre (pl. technológiaváltás miatt), akkor a biztosító a korszerűbb technológia értéknelővő hatását a kártérítési összegből levonja.

KÁRTÉRÍTÉSI JAVASLAT

A SZOLGÁLTATÁSRA JOGOSULTAK KÖRE

KÁRKIFIZETÉS

HATÁRIDŐK

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 kárkifizetéshez további iratok beszerzése szükséges. Ez utóbbi esetekben természetesen mindig közöljük a várakozás okát, és megjelöljük a hiányzó iratokat.

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 biztosító szolgáltatására a kötvényen feltüntetett tulajdonos jogosult.

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 **15 napon belül** megtörténik.

- kárbejelentési határidő: 2 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 15 napon belül
- elévülési határidő a káreset időpontjától számítva (amely letelte után a kárigény már nem érvényesíthető, a biztosító a kárkifizetést megtagadhatja): egy 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