

## Tisztelt Partnerünk!

A gépjármű veszélyes üzem. Egy pillanatnyi figyelmetlenség súlyos következményekkel járhat. A megtörtént bajban hatékonyabb segítséget nyújthatunk egymásnak, ha tudjuk, hogy mi a teendő. Ezért arra kérjük, hogy néhány percet szánjon útmutatónk elolvasására.

### I. Mi a teendő a káresemény bekövetkeztekor?

A legfontosabb annak megállapítása, hogy életveszély fennáll-e, a kár fenyegeti-e bárki testi épségét. Amennyiben igen, úgy értesítse a segélyszolgálatokat az alábbi telefonszámon:

- **Mentőszolgálat: 104**
- **Tűzoltóság: 105**

Személyi sérülés esetén a Rendőrséget is értesíteni kell!

- **Rendőrség: 107**

Ajánlott a rendőrség értesítése abban az esetben is, ha a felek között vita alakul ki, vagy a résztvevők között külföldi személy vagy gépjármű is található.

Lehetőség szerint az eredeti állapotot kell fenntartani a hatóság megérkezéséig. (Ha valamelyik fél ragaszkodik a Rendőrség kihívásához, a baleset résztvevői kötelesek a rendőr(ök) megérkezéséig a helyszínen maradni.)

A helyszínen ki kell tölteni a „**Baleseti bejelentő**”-t, amelynek eredeti példánya a károsulté, a másolat a károkozónál marad. Ha több résztvevős baleset történt, akkor több baleseti bejelentőt kell kitölteni. A helyszíni rendőri jelenlét és jelentés mellett is ki kell tölteni a baleseti bejelentőt.

A baleseti bejelentő minden adata lényeges lehet a biztosító jogalapi döntéséhez. A biztosító számára az a legfontosabb, hogy a baleset körülményei a résztvevők által a legpontosabban legyenek leírva és lerajzolva, ezért kérjük, hogy a baleseti bejelentő minden rovatát hiánytalanul töltsék ki, és a résztvevők az adatok helyességét aláírásukkal igazolják.

(A Baleseti bejelentő hátlapján további hasznos tanácsokat talál a nyomtatvány kitöltésével kapcsolatban.)

Amennyiben nincs mód a Baleseti bejelentő helyszínen történő kitöltésére, a résztvevők jegyezzék fel egymás nevét, elérhetőségét, a gépjármű rendszámát, a Felelősségbiztosítót és a biztosítás kötvényszámát.

A Károsultnak 30 napon belül kell a károkozó biztosítójához a káreseményt bejelentenie, míg a károkozónak csak 5 nap áll rendelkezésére, hogy saját biztosítójához ezt megtegye.

### II. Hol és hogyan teheti meg a kárbejelentést?

Kérjük, hogy akár károkozóként, akár károsultként az alábbi módokon juttassa el társaságunkhoz kárbejelentését:

**telefonszám:** 06 40 180110 (9.00-tól 16.30-ig)

**fax:** 06 1 886-6909; 06 1 886-6919;

**e-mail:** [info@mkbb.hu](mailto:info@mkbb.hu)  
[kar@mkbb.hu](mailto:kar@mkbb.hu)

**levél:** 1133 Budapest, Váci út 76.

Ügyfélszolgálat: 1133 Budapest, Váci út 76.

(A postán vagy faxon küldött kárbejelentéshez felhasználható a honlapunkon megtalálható kárbejelentő nyomtatvány).

**Kárbejelentése feltétlenül tartalmazza a következő adatokat:**

- Károsult neve, pontos címe, elérhetősége.
- Károsult gépjármű rendszáma, tulajdonosának neve, címe.
- Károkozó gépjármű tulajdonosának neve, címe.
- Károkozó gépjármű rendszáma, Kötelező Felelősségbiztosítás kötvényszáma.
- Kár időpont és szituáció.
- Hol tekinthető meg a gépjármű.

**III. Kárt szenvedett ügyfeleink számára a kárrendezés folyamata:**

Az Ön kárbejelentése alapján Társaságunk ügyintézői ellenőrzik, hogy a károkozónak bejelentett gépjármű rendelkezik-e társaságunknál biztosítással.

Amennyiben társaságunk a megadott rendszámra biztosítási szerződést **nem tart nyilván**, úgy a rendelkezésre álló lehetőségekkel élve, megpróbáljuk tisztázni, hogy a megadott rendszámra mely biztosító társaságnál található a fedezet. Az eredményről természetesen Önt tájékoztatjuk.

**Amennyiben a károkozó gépjármű Társaságunknál rendelkezik érvényes biztosítással, úgy a kárrendezési folyamat a következő:**

Társaságunk országos szervezettel rendelkező szakértő cégekkel végezteti el a kárfelvételt és a kár mértékének megállapítását.

Az Ön kárbejelentése alapján társaságunk megrendeli a kárfelvételt az Ön által megjelölt helyszínre. A szemle időpontjának egyeztetése érdekében a szakértő cég munkatársa legkésőbb 48 órán belül megkeresi Önt vagy meghatalmazottját.

Megbízott esetén 2 tanúval aláíratott, az Ön és a megbízott adatait és aláírását tartalmazó meghatalmazásra van szükség, amely a meghatalmazás terjedelmére is ki kell térjen (pl. csak képviselő a szemlén, nyilatkozattétel, pénzfelvétel stb.).

A szemlével egyidejűleg kérjük átadni a szakértőnek a „Baleseti bejelentő”-t, és az összes rendelkezésre álló dokumentációt, amely a balesettel kapcsolatos (pl. rendőri jelentés). A szakértő kitölteti Önnel a „**Gépjármű kárbejelentő**”

nyomtatványt, amely a baleset körülményeit részletesebben tartalmazza. A szakértőnek be kell mutatni a vezető jogosítványát illetve a gépjármű forgalmi engedélyét.

A szakértő rögzíti a gépjármű káreseménnyel kapcsolatos, valamint az egyéb, nem a káreseményhez tartozó sérüléseit. Ezen sérülésekről, illetve az alvázzsámrról, kilométeróra állásáról fotódokumentációt is készít.

A szemle eredményéről jegyzőkönyv készül, amelynek 1 másolati példánya az Öné, illetve megbízottjáé.

Egyidejűleg a szakértő tájékoztatást ad, hogy a kárügy végleges elbírálásához milyen további dokumentáció benyújtására van szükség.

Az alábbi **dokumentációk** bemutatása, illetve leadása válhat szükségessé a kárrendezés folyamán:

- **Baleseti bejelentő,**
- **Gépjármű kárbejelentő,**
- **Forgalmi engedély,**
- **Vezető jogosítványa,**
- **Meghatalmazás, aláírási címpéldány,**
- **Finanszírozott gépjármű esetén a kedvezményezett meghatalmazása, aláírási címpéldány,**
- **Rendőrségi, ügyészségi iratok, feljelentés, határozat,**
- **A gépjármű érték meghatározását befolyásoló számlák, szervizkönyv, egyéb dokumentumok,**
- **Törzskönyv,**
- **Javítási,- szállítási,- tárolási,- taxi,- bérgépkocsi számla,**
- **Egyéb olyan dokumentumok, számlák, amelyek a kárigényt megalapozzák és bizonyítják.**

A szakértő számítással ellenőrzi, hogy a gépjármű **gazdaságosan javítható-e.**

**Amennyiben igen,** úgy a kárrendezési eljárás a következő módokon folytatódhat:

Ha ön elfogadja a kárszakértő által kiszámolt összeget, és a kár „**bagatell**” kárnak minősül, úgy társaságunk a kártérítési összeget az Ön által megadott bankszámlaszámra vagy lakcímrre átutalja.

Ha a kár összege meghaladja a 200 E Ft-os összeget, úgy Ön és Társaságunk megegyezhet **megállapodásos** vagy **számlás kárrendezésben.**

**Megállapodásos kárrendezés** esetén is csak arra van szükség, hogy Ön kinyilvánítsa abbéli szándékát, hogy a kiszámolt kárösszeget elfogadja.

**Számlás kárrendezés** esetén társaságunk a számla beérkezése után szakértői ellenőrzést végeztet a számlán szereplő tételekkel kapcsolatban, hogy azok megfelelnek-e a kárfelvételi jegyzőkönyvben szereplő sérüléseknek. Eltérés esetén csak a káreseményhez tartozó tételek térülnek. A kárösszeg kifizetésére az ellenőrzés után kerülhet sor.

Ha a sérült gépjármű **gazdaságosan nem javítható**, úgy **totálkárrendezésre** kerül sor. A kártérítés alapja a káridőponti és a maradványérték különbözete.

Kárkifizetésre csak abban az esetben kerülhet sor, ha a **biztosítási fedezet és a jogalap** rendben van.

A jogalap elbírálására a szakértői vélemény, a káresemény és az okozott sérülések közötti bizonyítható azonosság és a dokumentációk alapján kerül sor.

Gyakran előfordul, hogy a balesetben több résztvevő is felelős a baleset bekövetkeztéért. Ezekben az esetekben **kármegosztásra** kerül sor, kártérítést a megállapított felelősségi mérték(ek) (%) szerint teljesít Társaságunk.

#### IV. Speciális esetek:

Ha a káresemény során **személyi sérülés** is történt, kérjük, a kárbejelentő nyomtatványokon a sérült(ek) ismert adatait feltüntetni, hogy Társaságunk felvehesse velük a kapcsolatot.

A kárbejelentés a következő helyeken és módokon tehető meg:

**Személyesen:** 1133 Budapest, Váci út 76.

**telefonszám:** 06 40 180110 (9.00-tól 16.30-ig)

**fax:** 06 1 886-6909; 06 1 886-6919;

**e-mail:** [info@mkbb.hu](mailto:info@mkbb.hu)  
[kar@mkbb.hu](mailto:kar@mkbb.hu)

**levél:** 1133 Budapest, Váci út 76.

(A személyesen, postán vagy faxon küldött kárbejelentéshez felhasználható a honlapunkon megtalálható kárbejelentő nyomtatvány).

Ha a káreseményt **külföldi rendszámú** gépjárművel **okozták**:

Ebben az esetben is ki kell tölteni a „Baleseti bejelentő”-t. Különösen ügyelni kell arra, hogy a károkozó biztosítója pontosan legyen feltüntetve. Vita esetén mindenképpen hívjunk rendőrt.!!!

Ha a baleset **Magyarországon** történt:

A Magyar Biztosítók Szövetsége Gépjármű Kárrendezési Iroda (elérhetőségek megtalálhatók a [www.mabisz.hu](http://www.mabisz.hu) honlapon) nyújthat segítséget, hogy az okozó biztosítójának melyik biztosítója a belföldi levelező partnere. A kárt a belföldi biztosítónál kell bejelenteni.

Ha a baleset **EU-s tagországban** történt:

Az EU-s országok biztosítóinak kötelessége megbízni hazánkban egy kárrendezési megbízottat, aki az EU országbeli biztosító biztosítottai által okozott kárügyekben eljár.

Segítséget szintén a Mabisz GKI-tól, mint Információs Irodától kérhet a károsult.

Ha a baleset **nem EU-s tagországban** történt:

A kárigényt közvetlenül az okozó biztosítójánál lehet érvényesíteni.

Ha a balesetet **nem EU-s tagországbeli** gépjárművel okozták **harmadik országban**:

A baleset helye szerinti Gépjárműbiztosítási Szövetségével kell felvenni a kapcsolatot, ahol meg tudják adni azt az információt, hogy az okozó biztosítójának ki a helybeni levelező partnere. A kárigényt a levelező partnerhez kell benyújtani.

**Partnereink által Magyarországon, EU-s vagy harmadik országbeli gépjárműnek, személynek okozott károk bonyolítására az AVUS Kft-t bízta meg Társaságunk.**

#### **V. Panaszok kezelése:**

Ha Ön társaságunk szolgáltatásával kapcsolatban elégedetlen, panaszt, észrevételt az alábbi módokon nyújthat be:

**Személyesen:** 1133 Budapest, Váci út 76.  
**telefonszám:** 06 40 180110 (9.00-től 16.30-ig)

**fax:** 06 1 886-6909; 06 1 886-6919;

**e-mail:** [info@mkbb.hu](mailto:info@mkbb.hu)  
[kar@mkbb.hu](mailto:kar@mkbb.hu)

**levél:** 1133 Budapest, Váci út 76.

Ha a panaszt Társaságunk elutasítja, úgy azt 15 napon belül meg kell tennünk.  
Ha a panaszt Társaságunk jogosnak ítéli meg, úgy a panasz rendezését és lezárását Társaságunk 30 napon belül teljesíti.

Amennyiben a fenti időtartamoknál várhatóan hosszabb időt vesz igénybe a panasz kivizsgálása és rendezése, társaságunk a panasz beérkezésétől számított 10 napon belül írásban értesítést küld az érdemi válasz várható időpontjáról.

Reméljük, hogy tájékoztatásunk hasznosnak bizonyul az Ön számára.  
További információkat tartalmaz ugyancsak a honlapunkon lévő **Kötelező Gépjármű Felelősségbiztosítási Ügyrend** kivonata.

**További információkkal a fenti elérhetőségen és módokon szívesen állunk az Ön rendelkezésére.**

**MKB Általános Biztosító Zrt**