



# **Kötelező Felelősségbiztosítási Kárrendezési Szabályzat kivonata**

(Készült a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének Felügyeleti Tanácsa 8/2006. (X.12.) számú ajánlásának megfelelően, figyelembe véve az Európai Parlament és a Tanács 2005/14/EK Irányelve 4e. cikkében foglaltakkal).

A szabályzat hatálybalépése: 2010. január 01., visszavonásig érvényes.

## **I. Kárbejelentés**

### **1. Kárbejelentési lehetőségek:**

Károsult ügyfeleink az alábbi lehetőségekkel élve tehetik meg kárbejelentésüket:

**telefon:** 06 40 180110 (reggel 9.00-tól délután 1/2 5-ig)

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

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

**levél:** 1132 Budapest, Váci út 30.

Ügyfélszolgálat: 1134 Budapest, Dévai u. 23.

### **2. Szükséges iratok, dokumentációk:**

Alapdokumentumok (minden esetben szükségesek):

Baleseti bejelentő mindkét fél által aláírva,  
Gépjármű kárbejelentő,  
Forgalmi engedély,  
Vezető jogosítványa,

További dokumentáció (szükségesek lehetnek):

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,  
Tanúnyilatkozatok,  
Egyéb olyan dokumentumok, számlák, amelyek a kárigényt megalapozzák és bizonyítják.

Ha az alapdokumentáció nem áll rendelkezésre:

Ha a helyszínen nem került sor a baleseti bejelentő aláírására, a kárfelvételi eljárás elindításához elegendő ismerni a károkozó gépjármű rendszámát. Ennek alapján a biztosító ellenőrzi, hogy a megnevezett gépjármű az MKB Általános Biztosítónál van-e biztosítva. Amennyiben a biztosító az érvényes szerződést nyilvántartási rendszerében megtalálja, úgy a kárrendezési eljárást lefolytatja. Egyúttal részletes eseteleírást kér a károkozó személytől, enélkül kárkifizetés nem teljesíthető.

Ha gépjármű sérülése parkolás közben történt, vezetői engedély bemutatására nincs szükség.

További dokumentáció szükségessége:

További dokumentáció szükségességéről az eljáró kárszakértő ad tájékoztatást. Kifizetésre csak a kért dokumentáció beérkezése után kerülhet sor.

Vitás esetben a biztosító további dokumentumokat kérhet a megalapozott döntéshez.

### **3. Kárbejelentéssel kapcsolatos lehetséges esetek és az eljárási rend:**

Ha szerződést az MKB ÁB nem tart nyilván:

Ha a megjelölt gépjármű az MKB Általános Biztosító nyilvántartási rendszerében nem található, a biztosító a központi járműnyilvántartó rendszerében ellenőrzi a biztosítottságot, illetve, hogy a fedezetet nyújtó biztosítási szerződést melyik felelősségbiztosító tartja nyilván. A károsult ügyfél a továbbiakban a biztosítási szerződést nyilvántartó társasághoz fordulhat kárigényével.

Ha biztosítatlan a károkozó:

Ha a károkozó biztosítatlan, károsult ügyfél akkor fordulhat társaságunkhoz, ha saját gépjárművének casco biztosítását társaságunk kezeli. Ha a károsultnak casco biztosítása nincs, akkor saját gépjárművének kötelező felelősségbiztosítását kezelő társasághoz fordulhat szívességi kárfelvételre és kármegállapításra. A kifizetésre előkészített káraktát a Mabisz GKI kapja meg és fizeti ki a károsultnak.

## **II. Kárfelvétel**

Társaságunk országos hálózattal rendelkező szakértő cégekkel végezteti el a károsult gépkocsi szemléjét és a bekövetkezett kár mértékének megállapítását.

A kárbejelentés befogadásával egyidejűleg a biztosító megrendeli a károsult gépkocsi szemléjét. A kár felvételére – az Önnel történt egyeztetés – után 2 munkanapon belül sor kerül. Ezen időponton túli szemle csak az Ön akadályoztatása esetén, kifejezett kérésére lehetséges.

A kárszakértő egyúttal kitölteti a Gépjármű kárbejelentőt, ellenőrzi a gépjármű forgalmi engedélyét és a gépjárművet vezető személy vezetői engedélyét. A baleseti bejelentőt a szemleanyaghoz csatolja.

Néhány esetben, a sérült gépjármű megbontása után pótszemlére lehet szükség. Elvégzésének határideje ugyancsak 2 munkanap.

Néhány esetben a baleseti szituáció pontosítása miatt a szakértő a károkozó gépkocsi szemléjét, vagy együttes szemléjét, vagy éppen a baleseti helyszín szemléjét írja elő és végzi el. Ezek a kárrendezési eljárás idejét megnövelhetik.

Társaságunk a kárrendezés állásáról 90 naponként biztosan tájékoztatja károsult ügyfelét, kifizetési javaslatot legkorábban a kárbejelentést követően 15 nap múlva tesz.

A kárfelvétel alapján az eljáró szakértő elvégzi a gépkocsi értékelését/kárszámítását, és tájékoztatást nyújt a lehetséges kártérítési formákról.

Totálkár gyanúja esetén gazdaságossági számítást végez a szakértő.

Kárkifizetési javaslattal, vagy egyéb észrevételekkel ellátja a káranyagot és Társaságunknak megküldi. A végleges döntést Társaságunk hozza meg.

### **III. Kárkifizetés**

Egyszerű és egyértelmű eseteknél a kárfelvételtől számított 8 munkanapon belül a biztosító átvizsgálja a teljes dokumentációt, kárszámítást és a megállapított hiányosságok pótlására felhívja az érdekelt feleket. Az összes igényelt dokumentáció, adat hiánytalan beérkezettől számított 15 munkanapon belül a biztosítónk teljesíti a kárkifizetést.

A kárkifizetés történhet a károsult gépjármű tulajdonosának/üzembentartójának, vagy az általuk megjelölt természetes személynek vagy más érdekelt félnek (pl. javító).

Finanszírozott gépjármű esetén a kifizetés jogosultja a finanszírozó által kiállított nyilatkozatban/meghatalmazásban megjelölt természetes vagy jogi személy.

### **IV. Reklamációk, panaszok kezelése**

Ügyfeleink társaságunk szolgáltatásával kapcsolatban panaszt, észrevételt az alábbi módokon nyújthatnak be:

**Személyesen:** 1134 Budapest, Dévai u. 23.

**telefonszám:** 06 40 180110 (reggel 9.00-től délután 1/2 5-ig)

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

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

**levél:** 1132 Budapest, Váci út 30.

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.

Ügyfeleink felügyeleti szervünkhöz a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (PSZÁF) is fordulhatnak társaságunkat érintő észrevételeikkel.

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete  
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levelezési cím: 1535 Budapest, 114.; Pf. 777  
Telefon: 06-40-203776  
[www.pszaf.hu](http://www.pszaf.hu)

MKB Általános Biztosító Zrt.