

## **Amire érdemes figyelni a kárügyintézés során**

A Felügyelet korábbi vizsgálatai alapján ajánlást adott ki a biztosítók részére arról, hogy miként járjanak el kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződéseikkel kapcsolatban. Az ajánlások között a baleset utáni kárrendezésre vonatkozóan is megfogalmazásra kerültek javaslatok, amelyeket az ügyfeleknek is érdemes megismerniük. Ezeket foglaljuk össze az alábbiakban.

A gördülékeny kárrendezés érdekében a Felügyelet ajánlja, hogy a biztosítók dolgozzanak ki egy belső szabályzatot a kárügyintézés **módjáról**, és ezt következetesen alkalmazzák ügyfélkapcsolataik során. Továbbá az ügyfeleket is egyértelműen tájékoztassák e szabályok lényeges tartalmáról, hogy így a felek kölcsönösen elősegíthessék a gyors ügyintézését.

A kárbejelentés módjának meghatározása különösen a bejelentés helyének, igénybe vehető csatornáinak és várható időtartalmának rögzítését jelenti.

A kárrendezésre nyitva álló határidők betartása érdekében javasolt, hogy a kárbejelentést egyszerre **többféle csatornán** meg lehessen tenni: zöld számon vagy kárügyintéző irodán keresztül, ami nyitvatartási időkben valóban el is érhető!

A szabályzat pontosan határozza meg, és a biztosító közölje előre a károsulttal, hogy **kárbejelentése milyen alapdokumentumokkal** tehető meg, illetve, hogy a kárrendezéshez milyen egyéb adatokra van szükség - ideértve a speciális esetekben igényelt adatokat is (pl. lízingelt autó esetén).

A már befogadott kárigény intézése esetén a következő **határidők** betartását várja el a Felügyelet a biztosítóktól:

- a biztosító **három munkanapon belül** tegye lehetővé a kár felvételét,
- kárigény elfogadásáról szóló döntést követő **tíz munkanapon belül** a biztosító érdemben vizsgálja meg a kárbejelentés teljes dokumentációját, és amennyiben szükséges, ez időn belül hiánypótlásra hívja fel a káresemény valamennyi érintettjét.
- az általa elfogadott kárösszeget **tizenöt munkanapon belül** a károsult részére fizesse meg.

A jövőbeni kárügyintézés során fontos tehát, hogy az ügyfelek is tájékozódjanak akár a biztosítók honlapján, akár az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben a szabályzat létezéséről, tartalmáról, és az abban foglaltak figyelembe vételével járjanak el, illetve azt kérjék számon a szolgáltatótól.

**Balesetmentes vezetést kíván a Felügyelet!**