

Lakossági vagyon és gépjármű kárrendezési tudnivalók

Allianz Hungária Zrt.

Kárbejelentés

Ha biztosított vagyontárgyat vagy gépjárművet érintő káresemény következik be, az a legfontosabb, hogy jelentse be társaságunknál, különös figyelemmel az alábbi határidőkre:

- lakossági vagyon- és casco-kárt az észleléstől számított 2 munkanapon belül
- a vagyonbiztosításhoz kötött kiegészítő baleset és személybiztosítások alapján keletkezett kárt 8 munkanapon belül
- kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás terhére rendezni kívánt károk esetén a biztosítottnak 5 munkanapon, a károsultnak 30 napon belül

kell bejelenteni.

Kárbejelentési módok

- Interneten a <https://www.allianz.hu/www/hu/ugyfelszolgalat.html> oldalon a nap 24 órájában,
- Contact Center - telefonos ügyfélszolgálatunkon, a 06-40-421-421-es számon:
 - hétköznapokon, csütörtök kivételével, 8.00 és 18.00 óra,
 - csütörtökön pedig 8.00 és 20.00 óra között várja ügyfeleink hívásait. **Külföldről a +361-237-2372-es telefonszámon érheti el telefonos ügyfélszolgálatunkat.**
- Gépjárműkárok esetében a kárfelvételi joggal rendelkező szerződött javítóknál, amelyek listája elérhető az Interneten a https://www.allianz.hu/www/hu/gjkar_javitonal.html oldalon.

Termék-specifikus kárbejelentési előírások

- Az EHOME és az AOP otthonbiztosítási termékekhez kötött **Assistance szolgáltatás igénybevételének bejelentése**
 - **Contact Center – telefonos ügyfélszolgálatunk (06-40-421-421) üzemidejében,** ügyfelünk az Assistance kárbejelentést megteheti az ügyfél hívását fogadó rendszerben, amely az ügyfél által végzett

műveleteknek (gombnyomások) megfelelően képes az ügyfélkérésekre reagálni az 1.5. Allianz Online Otthonbiztosítás Assistance szolgáltatás menüben.

Amennyiben egyéb kárbejelentést is tesz, akkor az 1.2. Kárbejelentés és kárinformáció/Otthon és lakóközösség-biztosítás menüben van rá lehetőség.

- **Contact Center – telefonos ügyfélszolgálatunk üzemidején kívül,** illetve a Contact Center üzemidejében a beállított várakozási idő letelte esetén az 1.5. menü automatikusan átkapcsol az Assistance szolgáltatást végző (Allianz Global Assistance: AGA) telefonközpontjába.

- Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás mellé kötött **Assistance vagy Assistance 24 kiegészítő biztosítások** szolgáltatásainak igénybevételének bejelentése:
 - **Assistance:** belföldről 06-40-421-421, külföldről: +36-1-237-2372
 - **Assistance 24:** belföldről 06-80-104-122, külföldről: +43-1-525-03-6552
- A vagyonbiztosításhoz kötött **kiegészítő családi élet- és/ vagy egészségbiztosítás alapján keletkezett károkat** ügyfeleink kizárólag **személyesen jelenthetik be az ügyfélszolgálati pontokban,** amelyek listája elérhető az Interneten a https://www.allianz.hu/www/hu/alkalmazas_fioklista.html oldalon.

A kárbejelentéshez szükséges adatok

- a biztosítási szerződés száma,
- a kárbejelentő neve, címe, telefonszáma, e-mail címe,
- amennyiben a kárbejelentő nem azonos a szerződéssel, akkor illetékességi minősége (biztosított, károsult, meghatalmazott),
- a káresemény helye, időpontja, rövid leírása (a kár keletkezésének oka, körülményei, károsodott vagyontárgyak körének megnevezése biztosított vagyoncsoportonként – itt még nem szükséges a tételes felsorolás),

- a kár mértékének a kárbejelentő által becsült összege – csak lakossági vagyon kárbejelentés esetén,
- a hatóság részéről történt intézkedés megnevezése, ha volt ilyen (pl. **tűzoltóság, rendőrség**),
- a szemle helyszíne (gépjármű-biztosítás(ok) alapján bejelentett károk esetén),
- a kár kifizetéséhez szükséges adatok (utalási cím), folyószámla megadása abban az esetben is kötelező, amennyiben az megegyezik a díjfizetési számlaszámmal.

A kárbejelentéskor munkatársaink áttekintik a biztosítási szerződés érvényességét és lakossági vagyon kárbejelentés esetén ellenőrzik, hogy a feltételek alapján a káresemény téríthető-e.

Internetes kárbejelentés esetén a szerződés érvényességének ellenőrzését a rendszer automatikusan elvégzi.

Kárrendezési eljárások

- Lakossági vagyonkárok telefonos kárrendezése
Ezt a kárrendezési lehetőséget telefonos ügyfélszolgálatunkon keresztül érkező kárbejelentéskor munkatársunk ajánlja fel, vagy a KKII (Kárszakmai és kárfelvétel irányítási Igazgatóság) előzetes engedélye alapján speciális helyzet(ek)ben a kárszakértő is kezdeményezheti (pl. katasztrófa-helyzet).

A telefonos kárrendezés paraméterei:

- kárrendezés gyakorisága: naptári évenként 1 alkalommal, amennyiben a vagyonbiztosítási szerződés a káresemény időpontját 6 hónappal megelőzően jött létre;
- kár okául szolgáló biztosítási események: felhőszakadás, jégverés, vihar, csőtörés, beázás, hónyomás, betörési kísérletből keletkezett rongálás, tűzkárból eredő koromszennyeződés, villámcsapás indukciós hatása;
- a keletkezett kár összege: nem haladja meg a telefonos kárrendezésre engedélyezett, aktuális összeghatárt.

Amennyiben ügyfeleink nem kívánnak élni a felajánlott lehetőséggel, akkor a kárfelmérés helyszíni szemlén történik.

- Helyszíni szemlét nem igénylő lakossági vagyonkárok kárrendezése:
Helyszíni szemlét nem igénylő károk esetében ügyfelünknek a kárbejelentést követően a Kárrendezési Központba el kell juttatnia a kár rendezéséhez szükséges dokumentumokat. A **kárrendezés felgyorsítása érdekében ügyfeleink a dokumentumok szkennelt másolatait** az internetes kárbejelentés során vagy azt követően is feltölthetik honlapunkon a https://www.allianz.hu/www/hu/karrendezes_ugyintezes.html oldalon, ahol a kárrendezéssel kapcsolatos kérdéseiket is feltehetik.
Nem szükséges helyszíni szemle a következő károk rendezéséhez
 - kisebb összegű üvegkár,

- zárcsere költségtérítése,
- bankkártya letiltás,
- baleseti halál,
- baleseti maradandó egészségkárosodás,
- baleseti mulékony egészségkárosodás,
- baleseti kórházi kezelés.

- Helyszíni szemlés kárrendezés

Ha a kár rendezéséhez helyszíni szemle szükséges, akkor kárszakértőnk a kárbejelentéstől számított 1 munkanapon belül a szemle időpontjának egyeztetése érdekében telefonon felveszi ügyfelünkkel a kapcsolatot, és az egyeztetett időpontban – 2 munkanapon belül – elvégzi a helyszíni kárfelmérést.

A helyszíni szemle időpontjáig, de legfeljebb a kár bejelentésétől számított 5. munkanapig a kár helyszínét, vagy a sérült gépjárművet **változtatlanul** kell hagyni, a károsodott vagyontárgy állapotán **ügyfeleink csak a kár enyhítéséhez szükséges mértékben** változtathatnak. Erre a kárbejelentés tartalmának ellenőrzése miatt van szükség.

Amennyiben az 5. munkanapon sem kezdjük meg a kárrendezést, akkor a keletkezett kár helyreállítható. Lakossági vagyonkár esetén a fel nem használt, illetve kiselejtett alkatrészeket, berendezéseket ügyfelünknek további 30 napig változatlan állapotban kell megőrizni.

A szemle során kárszakértőnk jegyzőkönyvet készít, amelyben tételesen rögzíti az épületben, ingóságokban, vagy gépjárműben keletkezett károkat és lakossági vagyon károk esetén megállapítja a kártérítési összeget, ha a kár a szerződési feltételek szerint biztosítási eseménynek minősül. A helyszíni szemle során a kárszakértők a kár rendezéséhez szükséges dokumentumokat lefényképezik, és a káresemény helyszínéről és a károsodott vagyontárgyokról is fényképet készítenek, amelyeket elektronikusan töltenek fel a kárszakértői rendszereinkbe. Az elektronikusan kezelt kárdokumentumoknak köszönhetően az összes eredeti, ügyfeleink által aláírt jegyzőkönyv és egyéb dokumentum **ügyfelünknel** marad.

Minden kárrendezési mód esetén előfordulhat, hogy helyszíni felülvizsgáló kárszakértőink szűrőpróbaszerűen utóellenőrzést végeznek az ellenőrzésre kiválasztott károkból, ügyfeleinkkel külön ebből a célból telefonon egyeztetett időpontban.

- Egyezségkötés alkalmazása a kárrendezés során
A kárrendezési munkafolyamatok hatékonysága és az ügyfél-elégedettség növelése érdekében, a telefonos és lakossági vagyonkárok esetén a helyszíni szemlés kárrendezés során lehetőség van az egyezségi kárrendezési mód **választására**.

Az egyezségkötésre jogosult a biztosított vagy meghatalmazottja, amennyiben a meghatalmazás teljes körű kárrendezési eljárásra kiterjed.

Lakossági vagyonkárok esetén, a helyszíni kárfelvétel során a kárszakértő a KKII (Kárszakmai és kárfelvétel irányítási

Igazgatóság) által meghatározott kártérítési összeghatárig köthet egyezséget, amennyiben az egyezségkötésre jogosult ügyfelünk elfogadja a kalkulált kártérítési összeget. A szolgáltatási összeg átutalásához minden esetben a biztosított/károsult bankszámlájára történő teljesítést részesítjük előnyben, annak gyorsasága és költséghatékonyasága miatt.

Az egyezségi kárrendezés feltétele, hogy az egyezségi összeg elfogadásával ügyfelünk a kárügyből származó valamennyi további igényéről lemond, további kártérítési igényrel nem él.

A kárfelvétel során nem ismert, nem rögzített, utólagosan felmerült sérülések nem képezik az egyezségi ajánlat részét. Ezekről ügyfelünk pótszámítást kérhet, amelyet indokolt esetben az egyezségi összeget meghaladóan társaságunk megtérít.

- Helyreállítási számla alapján történő szolgáltatás
A kárszakértőnk számlás kárrendezés esetén is részletes kárfelmérést, kárszámítást készít, és a kárképet a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzíti.
 - Amennyiben a **helyszíni szemlén nem áll rendelkezésre helyreállítási számla** és ügyfelünk a szemle alkalmával jelzi, hogy számlával kívánja igazolni a kár összegét, a kárszakértő tájékoztatja ügyfelünket, hogy
 - a számla másolatát az internetes honlapon elérhető ügyintézés menüből indítva (www.allianz.hu/ugyfelszolgalat) és elektronikusan csatolva, vagy
 - az eredeti számla másolatát a Kárrendezési Központ postacímére (9001 Győr, Pf.: 1679) kell megküldeni, a helyszíni szemle időpontját követő 8 napon belül.
 - Amennyiben a **számla a kárszakértői helyszíni szemle alkalmával már rendelkezésre áll**, az eljáró kárszakértő a számláról digitális fotó felvételt készít. A kárszakértő a számlát ellátja bélyegzőjével és aláírásával, valamint feltüntetni a következő szöveget: „Biztosítói kárrendezéshez felhasználva a(z) „xxxxxxx” (kárszám) számú kárügyben”.

A kárrendezéshez általában szükséges dokumentumok

A biztosítási esemény, a szolgáltatásra való jogosultság és a szolgáltatás összegének megállapításához munkatársainknak káresettől függően különböző iratokra és bizonylatokra van szükségük. Ezek mielőbbi átadásával gyorsítható a kárrendezés menete.

A kárrendezéshez szükséges dokumentumok jegyzéke megtalálható

- a szerződési feltételekben,
- Interneten a https://www.allianz.hu/www/hu/karrendezesi_utmutato.html oldalon.

Károkozói nyilatkozat alkalmazása lakossági vagyonkárók esetén

Amennyiben ügyfelünk vagyonbiztosítási szerződésére csőtörés, beázás, tetőbeázás- és panelhézag, biztosítási események alapján a kockázatviselés helyén kívülről érkező víz miatt keletkezett kárt jelent be (pl. szomszédból, felső lakótól, a társasház/lakásszövetkezet közös helyiségeiből, közös tetőről stb.), a kárrendezéshez **be kell szereznie a kárt okozó nyilatkozatát, amelyhez szükséges nyomtatvány** letölthető az Internetről a https://www.allianz.hu/www/hu/karrendezesi_utmutato.html#3 oldalról.

A Károkozói nyilatkozatot ki kell tölteni az idegen tárgyak rádőlése, idegen jármű ütközése – ha a kár okáért felelős személy ismert – biztosítási események alapján keletkezett károk rendezéséhez is. Felelősségbiztosítás alapján rendezett a Károkozói nyilatkozatot károsultként vagy károkozóként kell kitölteni.

Amennyiben a helyszíni kárfelmérés során a károkozó által aláírt nyilatkozatot ügyfelünk nem tudja a kárszakértő rendelkezésére bocsátani, akkor azt a szemlét követő 8 napon belül a Kárrendezési Központba kell eljuttatnia vagy becsatolnia az internetes honlapról indítva: https://www.allianz.hu/www/hu/karrendezes_ugyintezes.html

A kártérítés kifizetésével kapcsolatos fontosabb tudnivalók

A kártérítési összeget elsősorban az **ügyfelünk által megadott bankszámlaszámra** utaljuk, ha ez nem lehetséges, akkor postai úton küldjük ki a megadott címre.

Kizárólag folyószámlára teljesíthetünk kárkifizetést, ha ügyfelünk vagyonbiztosítási szerződése

- EMA záradékkal van ellátva,
- elektronikusan jött létre (pl. eALA, EHOME, eCASCO) és

a keletkezett **kárügyben a biztosított (károsult) megegyezik a szerződővel, és a biztosítás díját díjlehívással, banki átutalással vagy bakkártyás fizetéssel teljesíti.**

Szolgáltatásunk az igénybejelentést követő 15 napon belül esedékes. Ha ügyfelünk a kártérítési összeg kifizetéséhez valamilyen igazoló okiratot köteles bemutatni, akkor a határidőt attól a naptól számítjuk, amikor az utolsó irat a biztosítóhoz beérkezett. Egyezségi kárrendezési móddal rendezett károk esetén a kártérítési összeg a szemlét követő 2 munkanapon belül megérkezhet a biztosított folyószámlájára.

Ha a biztosított ingatlan jelzálogjoggal vagy önálló zálogjoggal terhelt, és a biztosítási kötvény engedményezési záradékkal van ellátva (VIE, VIZ záradékok), akkor a hitelszerződésben rögzített összeghatárt meghaladó kártérítés esetén csak a jelzálogjog vagy önálló zálogjog jogosult (aki egyben az engedményes is) lemondó nyilatkozatának benyújtása esetén fizetjük ki a kártérítést a biztosítottnak.

Casco biztosításnál, előfinanszírozott gépjárművek esetén – a pénzintézzel kötött szerződéstől függően – csak a pénzintézet írásos engedélyét követően fizetjük ki a kártérítést a biztosítottnak (engedményezettnek).

A kártérítési igény elévülése

Amennyiben a kárügyének lezárását követően esetlegesen további kártérítési igénye merülne fel, arra az esetre az alábbiak szerint nyílik lehetőség:

- vagyon- és balesetbiztosítási szerződéséből eredő igények a biztosítási esemény bekövetkezésétől számított 2 év alatt,
- lakossági vagyombiztosításokban megkötött kiegészítő felelősségbiztosítás alapján eredő igények a kárnak, ill. a kártérítési igénynek ügyfelünkkel (a biztosítottal) való közlésétől számított 1 év alatt,
- kötelező gépjármű-felelősségbiztosításból eredő igények esetén 3 év alatt,
- casco biztosítás esetén – módozattól függően – 1 vagy 2 év alatt

évülnek el.