

KÁRRENDEZÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Kedves Ügyfelünk!

Ezúton szeretnénk tájékoztatni Önt a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepének kárrendezési folyamatairól.

A kárrendezési eljárást minden esetben a hatályos jogszabályoknak és a kár időpontjában érvényes biztosítási kötvényhez tartozó biztosítási feltételek rendelkezéseinek megfelelően folytatjuk le.

A kárrendezésre vonatkozó részletszabályokat az Általános és Különös Biztosítási Feltételek tartalmazzák, az alábbiakban az ügyintézését megkönnyítendő, átláthatóbbá tevő főbb pontokra vonatkozóan adunk tájékoztatást.

A kárrendezés során megadott személyes és különleges adatok kezelésének szabályairól a honlapunkon (www.colonnade.hu) elérhető Adatvédelmi tájékoztató dokumentumban adunk részletes tájékoztatást.

A SZOLGÁLTATÁSI IGÉNY BENYÚJTÁSÁNAK LEHETSÉGES MÓDJAI

Ön, mint Biztosítottunk, szolgáltatási igénybejelentését az alább felsorolt módok bármelyikén megteheti:

- https://karbejelentenes.colonnade.hu/
- E-mailen
- Személyesen ügyfélszolgálatunkon ügyfélfogadási időben szóban, vagy írásban
- Telefonon
- Postai úton

Amennyiben Önnek, mint károsultnak a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe által biztosított személy okozott kárt, kérjük kártérítési igényét jelezze a károkozó felé, hogy a károkozó saját felelősségbiztosítási szerződése terhére intézkedhessen a kár Társaságunk felé történő bejelentése iránt. Felelősségbiztosítási szerződések kapcsán közvetlenül a károsulttól érkező kárbejelentést Társaságunk nem tud befogadni, az ilyen kárbejelentést automatikusan visszautasítjuk.

A hatékony kárrendezést segíti, ha **bejelentésében hivatkozik biztosítási kötvénye számára, részletesen leírja, mi történt**, és azt, hogy kit, milyen **elérhetőségen** tudunk keresni.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a biztosítási esemény bekövetkezésének tényét és a kárösszege szerűségének megállapításához szükséges információkat, dokumentumokat a szolgáltatási igény elbírálása érdekében a rendelkezésünkre szükséges bocsátania. Ezek hiányában a kárigényt nem tudjuk elbírálni. A csatolandó kérdokumentumokra vonatkozó pontos információkat a vonatkozó feltételeinkben találja.

A kárbejelentésre nyitva álló határidőt a biztosítási szerződéséhez tartozó biztosítási feltételek tartalmazzák, azonban általánosságban elmondható, hogy minél előbb értesülünk az Önt ért káreseményről, annál gyorsabban tudunk intézkedni. **Így kérjük, bejelentését haladéktalanul, amint lehetősége van rá, szíveskedjen megtenni az esemény bekövetkezését vagy észlelését követően.**

Az alábbi táblázatban összegyűjtöttük Ön számára, hogy termékcsoportonként milyen bejelentési határidők állnak rendelkezésére.

A részletes szabályokat a biztosítási feltételek tartalmazzák.

TERMÉK CSOPORT	BEJELENTÉSI HATÁRIDŐ
Assistance szolgáltatási igények	Haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül
Lakás és Társasház szolgáltatási igények	Haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül
Baleset és Betegség szolgáltatási igények	Az adott feltétel szerinti 8 naptári napon, vagy 8 munkanapon belül
Minden egyéb szolgáltatási igény	Haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül

Amennyiben Ön nem tesz eleget a bejelentési kötelezettségének, és emiatt a Biztosító kötelezettsége szempontjából lényeges körülmények kideríthetlenné válnak, a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be. A bejelentési kötelezettsége fenti határidőben való teljesítése alól Ön kizárólag abban az esetben mentesül, ha önhibáján kívül álló ok miatt nincs olyan állapotban, hogy a szükséges intézkedést haladéktalanul megtegye, és ezt rendőrségi jegyzőkönyv vagy orvosi dokumentáció egyértelműen bizonyítja. Amennyiben eredményesen kimentette a késedelmet, a Biztosító akkor sem korlátozza a szolgáltatását, ha a Biztosítási eseménnyel kapcsolatos lényeges körülmények a Biztosított vagy a Szerződő késedelme miatt váltak kideríthetlenné. A mentesülésre okot adó állapot megszűnését követően Ön köteles haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül megtenni a szükséges intézkedéseket.

Amennyiben Ön nem mentette ki a késedelmet, azaz felróható okból mulasztja el a kár határidőben történő bejelentését, de a lényeges körülmények kideríthetők, vagy azok kideríthetlenségét nem a bejelentés késedelme okozta, a Biztosító teljesíti a biztosítási szolgáltatást.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a bejelentési kötelezettségen felül vagyontárgy károsodása esetében Önt állapotmegőrzési kötelezettség terheli, mely értelmében a károsodott vagyontárgy károkori állapotát meg kell őrizni, illetve annyiban lehet a helyreállítást megkezdeni, amennyiben az a további károk elkerülése miatt szükséges.

Amennyiben a kárügyintézés során nem a Szerződő/Biztosított/Kedvezményezett jár el, úgy kérjük a meghatalmazott személy részére a Szerződő/Biztosított/Kedvezményezett írásos meghatalmazását nyújtás be a kár rendezése során. Ennek hiányában a kárügyben eljárni, és az ügyintézőszemély részére a kárügyben tájékoztatást nyújtani nem tudunk. Tájékoztatjuk, hogy az ügyintézés megkönnyítése érdekében Társaságunk honlapján a letölthető dokumentumok között Meghatalmazás mintát tettünk közzé.

A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉNEK SZABÁLYAI ÉS A VONATKOZÓ HATÁRIDŐK

A benyújtott szolgáltatási igényeket Társaságunk a biztosítási feltételekben részletezett szabályokra, kizárásokra és mentesülésekre tekintettel az alábbi módokon rendezi:

- » **iratok alapján:** ezen esetekben a bejelentett igény elbírálását a kárrendezők saját hatáskörben a rendelkezésünkre álló iratok alapján bírálják el;
- » **külső szakértő bevonásával iratok alapján:** a benyújtott igény elbírálásához szakértő bevonása szükséges a speciális szaktudást igénylő kérdések kitisztázása érdekében;
- » **külső szakértő bevonásával helyszíni szemle, vagy személyes vizsgálat alapján;**
- » **Assistance segély igénybevétele esetén:** egészségügyi ellátás, hazaszállítás, gépjármű közúti segítségnyújtás megszervezése.

A kárrendezés során a fenti módszerek közül egy kár kapcsán több is alkalmazható, amennyiben ez indokolt.




Társaságunk több szakértővel dolgozik együtt, kiválasztásuk során szakterületük, kapacitásaik figyelembevételével döntünk, a lehető leghatékonyabb, és ügyfeleink számára legkedvezőbb megoldást keresve az adott ügy elbírálása kapcsán.

Partnereink feladataikat Társaságunk felkérésére, megbízási szerződés alapján, kiszervezett tevékenységként végzik.

A helyszíni szemle vagy személyes vizsgálat időpontjának előzetes egyeztetése érdekében szakértőnk veszi fel Önnel a kapcsolatot. A kár vizsgálatára az Önnel előzetesen egyeztetett időpontban kerül sor.

Amennyiben a kár elbírálása során, a kár jogalapi vagy összecszerúségi igazolásához további információ, irat, bizonylat becsatolása válik szükségessé, arról haladéktalanul tájékoztatjuk Önt, tekintettel arra, hogy ezen információkkal Ön rendelkezik, illetve a keletkezett kár okát, mértékét Ön köteles alátámasztani.

A kártérítési összeg megállapítása az alábbi módokon történik:

-  **tételes, részletes javítási árajánlat és/ vagy javításai számla alapján;**
-  **szakértői kárszámítás szerint többek között az átlagos piaci értékek, biztosítás értékelési módjának (új érték, károkori műszaki avult érték, pótlási érték) figyelembevételével az indokolt mértékéig (egyezségi kárrendezés);**
-  **szolgáltatási táblázat alapján.**

A kártérítési szolgáltatási összeg nem haladhatja meg a szerződés szerinti limit értékét.

A kártérítési szolgáltatásból levonásra kerül – amennyiben a szerződés tartalmazza – az önrész összege, illetve a kármentességi összege, mely a Biztosítottat terheli.






A kárigény elbírálására a biztosítási feltételekben meghatározott, az igény elbírálásához szükséges valamennyi kárdokumentum beérkezését követő, a biztosítási feltételekben meghatározott határidőn (az adott feltétel szerinti 15 vagy 30 napon) belül kerül sor, melyről indoklással ellátott tájékoztatót küldünk a kár kifizetéssel, vagy elutasítással történő lezárásának esetében is.

A KÁRKIFIZETÉS ÉS SZOLGÁLTATÁS LEHETSÉGES FORMÁI, IDEÉRTVE AZ EGYEZSÉGI KÁRRENDEZÉST IS

Társaságunk egyezségi kárrendezés keretében megállapítja a rendelkezésre álló dokumentumok, vagy, kirendelt szakértő esetén szakértői kárszámítás alapján a kár összegét, mely összegről Önt tájékoztatva egyezségi ajánlatot tesz. Amennyiben Ön a kalkulált kártérítési összeget elfogadja, az egyezségi létrejön a felek között.

Amennyiben a kárrendezés során megállapítást nyer a keletkezett kár mértéke, illetve, hogy a kár oka biztosítási esemény, a Társaságunk intézkedik a kártérítési szolgáltatás kifizetéséről az arra jogosult részére.

Ezen jogosult személyek a következők:

-  **Biztosított, vagy törvényes képviselője, meghatalmazottja, örököse, jogutódja;**
-  **Károsult, vagy törvényes képviselője, meghatalmazottja, örököse, jogutódja;**
-  **Zálogjogosult (Bank, Lízingbeadó);**
-  **A Biztosítási szerződés kedvezményezettje;**
-  **Utazást befizető (útlemondás esetén).**

A kártérítési szolgáltatásra való jogosultságot minden esetben megfelelően igazolni szükséges.

A kár kifizetésére, mint a kár lezárásnak egyik formájára, az igény elbírálásához szükséges valamennyi, a biztosítási feltételekben meghatározott kárdokumentum beérkezését követő, a biztosítási feltételekben meghatározott határidőn (az adott feltétel szerinti 15 vagy 30 napon) belül kerül sor.

A kártérítés pénzben teljesítendő. Társaságunk a szerződésben vállalt szolgáltatási kötelezettségét a teljesítés időpontjában Magyarországon hivatalos magyar fizetőeszközben teljesíti a kötvényen, vagy a biztosítási feltételben megadott átváltási árfolyamon, ha ilyen nem került megadásra, akkor a káresemény napján érvényes hivatalos MNB középárfolyamon.

A kifizetés teljesítése történhet:

 bankszámla számra történő utalással;

 postai címre készpénz formájában.

Assistance szolgáltatásunk során Társaságunk az ellátás/ helyreállítás szervezésével teljesíti a szerződésben vállalt szolgáltatási kötelezettségét, vagy utólagos kárrendezés formájában megtéríti az Ön által kifizetett indokolt és igazolt költségeket a biztosítási feltételek rendelkezésének megfelelően.

AZ ÉRTÉKCSÖKKENÉS ALKALMAZÁSÁNAK MÓDSZERTANA

Amennyiben valamely, a biztosítási szerződésben meghatározott biztosítási esemény következtében a vagyontárgyakban, ingóságokban kár keletkezik, úgy Társaságunk a javítás-, csere költségeit, vagy a szokásos használat miatti értékcsökkenéssel csökkentett beszerzési-, vagy amennyiben az nem lehetséges, úgy az értékcsökkenéssel csökkentett vásárláskori árat téríti meg.

Az értékcsökkenés mértékét Társaságunk a beszerzési időpont és beszerzési ár függvényében határozza meg, a károsodottal hasonló korú, minőségű és beszerzési értékű vagyontárgy/ingóság összehasonlításával. Amennyiben a dokumentummal igazolt beszerzési időpont és/vagy beszerzési érték nem áll rendelkezésre, úgy Társaságunk azt becsléssel határozza azt meg.

HAVARIA

Amennyiben olyan helyzet áll elő, amely következtében a Biztosítóhoz tömeges kárrendezési igénybejelentések érkeznek, és ez ellehetetleníti a biztosítási feltételekben meghatározott határidők betartását, a kárrendezési folyamat ésszerű mértékben meghosszabbítható. Ezen esetben a Biztosító haladéktalanul köteles az elhúzódó kárrendezési időkkal és folyamatokkal kapcsolatos tájékoztatást közzétenni a honlapján, a Biztosító közösségi oldalain és az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben. Havaria esetén a Biztosító az ingatlan lakóinak száma és a kár jellege szerint rangsorol a kárrendezési eljárás során.

Forduljon hozzánk bizalommal, készséggel állunk rendelkezésére!

Colonnade Biztosító