



» » » » »

ÜGYINTÉZÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Zöld út a garantált biztonsághoz



Groupama Garancia

Biztosító

Az OTP Csoport partnere

» » » TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Egy biztosítási esemény bekövetkeztekor sokszor tanácstalanul állunk, kihez forduljunk, mi is a teendő, mi szükséges ahhoz, hogy a baj esetére megkötött biztosításunk valóban enyhítse az anyagi veszteségeket. A biztosítási feltételek áttanulmányozása mellett is kérdéseink merülhetnek fel. Hasznos előre felkészülni, hogy biztosításunk kárfizetésének melyek a feltételei, milyen iratok szükségesek az ügyintézéshez, hogy már a kár bekövetkeztekor gondoskodhassunk azokról, ne okozzanak késedelmet a keletkezett kár kifizetésekor.

Ügyfeleink tájékozódásának megkönnyítésére kiadványunkban a különböző területeken leggyakrabban előforduló esetekben felmerülő kérdéseket és az azokra adott válaszokat gyűjtöttük össze. Reméljük, hogy minél kevesebb alkalommal lesz rá szükségük, de amennyiben mégis problémájuk merülne fel, bízunk abban, hogy segítséget nyújt majd tájékoztatónk.



» » » TARTALOM



Személybiztosítások 4



Gépjárműbiztosítások 12

- Teendők casco kár esetén 12
- Teendők kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási kár bekövetkeztekor 24



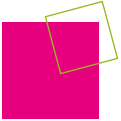
Vagyonbiztosítások 34



Gyakori kérdések 42



SZEMÉLY- BIZTOSÍTÁSOK



Személybiztosításaink szolgáltatási igényének bejelentésével kapcsolatban szeretnénk Önt, mint biztosítottat – amennyiben biztosítása nem lakás vagy egyéb más módozathoz kapcsolódik – hasznos tudnivalókról tájékoztatni.

>>> ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

Kérjük, hogy a szolgáltatási igény bejelentése előtt, a teljes körű tájékozódás érdekében, mindenképpen olvassa el a vonatkozó, hatályos biztosítási feltételeket.

FIGYELEM! A biztosításokkal kapcsolatos szolgáltatási igény bejelentése, azok elbírálása a Groupama Garancia Biztosítónál történik. Kérjük, amennyiben bármilyen kérdése merül fel a kárrendezéssel kapcsolatban, forduljon bizalommal a biztosító **ügyfélszolgálatához, TeleCenteréhez.**

>>> HOL JELENTHETEM BE A SZOLGÁLTATÁSI IGÉNYEMET?

Biztosításával kapcsolatos szolgáltatási igényét a biztosító bármely **ügyfélszolgálatán**, írásban bejelentheti. Az irodákról, nyitva tartási idejükről érdeklődhet TeleCenterünk +36 1467 3500 telefonszámán és a www.groupamagarancia.hu honlapon. Személybiztosítási igényüket bejelenthetik továbbá **online, faxon** és **TeleCenterünkön** keresztül is.

>>> MENNYI IDŐN BELÜL KELL MEGTENNEM A BEJELENTÉST?

A bejelentést a biztosítási esemény bekövetkezését követő **2 munkanapon belül** kell megtennie.

>>> MILYEN IRATOK SZÜKSÉGESEK A SZOLGÁLTATÁSI IGÉNY TELJESÍTÉSÉHEZ?

A szolgáltatási igény bejelentéséhez Önnek ki kell töltenie egy, az adott biztosítási eseménynek megfelelő „Szolgáltatási igénybejelentő” nyomtatványt. Kérjük, hogy a nyomtatványon az Ön telefonszámát is adja meg, hogy kollégáink az igénybejelentésével kapcsolatosan telefonon keresztül is meg tudják Önt keresni. A nyomtatványainkon is feltüntetjük azokat a további dokumentumokat, melyek a szolgáltatási igény elbírálásához szükségesek. Ezek a következők:

Minden „Baleset” biztosítási esemény esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Ha hatósági eljárás történt, akkor az erre vonatkozó jogerős határozat vagy bírósági ítélet másolata/vádirat	Eljáró vagy területileg illetékes hatóság (pl. rendőrség), bíróság
Ha a biztosítási esemény külföldön történik, az idegen nyelven kiállított dokumentumok hitelesített magyar fordításának másolata	Külföldi hatóság, hitelesített fordítóiroda
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy hivatalos meghatalmazottja
Első orvosi ellátás lelet, ambuláns lap, röntgen lelet	Az Ön kezelésében részt vevő gyógyintézet
28 napot meghaladó baleseti táppénzes állományról szóló orvosi dokumentum	Az Ön háziorvosa és az Ön kezelésében részt vevő gyógyintézetek
Eredeti kötvény	

Munkanélküliség esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
A munkáltató által kitöltött igazolás másolata a munkaviszony megszűnéséről	A volt munkáltató
A munkáltató felmondó levelének másolata	
A megszűnt munkaviszonyra vonatkozó munkaszerződés másolata	
„Igazolólap a munkanélküli járadék megállapításához” elnevezésű nyomtatvány másolata	Az Ön lakhelye szerinti Munkaügyi Központ
Munkaügyi központ által kiállított igazolás arról, hogy munkanélküliként mikor és meddig regisztráltak	
A munkanélküli járadék iránti kérelem és az erre vonatkozó megállapító (esetleg elutasító) határozat másolata.	
„A biztosítási jogviszonyról és egészségbiztosítási ellátásokról szóló” igazolványának másolata	Az Ön lakhelye szerinti Országos Egészségbiztosítási Pénztár ügyfélszolgálata
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy hivatalos meghatalmazottja
Csatlakozási nyilatkozat (Törlesztési biztosítás esetén)	Csatlakozási nyilatkozat OTP Bank (Törlesztési biztosítás esetén)

Keresőképtelenség esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
„Orvosi igazolás a keresőképtelen állományba vételről” igazolás másolata	Az Ön háziorvosa és az Ön kezelésében részt vevő gyógyintézetek
A keresőképtelenséget okozó betegség vagy baleseti sérülés diagnózisának megnevezését és kódját olvasható formában (nyomtatott betűkkel) tartalmazó orvosi igazolás	
Ha kórházi ápolás is történt, akkor zárójelentés, illetve minden egyéb kórházi dokumentum másolata	
Baleseti jegyzőkönyv másolata (ha készült)	Munkáltató vagy hatósági szerv
Csatlakozási nyilatkozat (Törlesztési biztosítás esetén)	Csatlakozási nyilatkozat OTP Bank (Törlesztési biztosítás esetén)
Betegségére vonatkozó minden egyéb orvosi dokumentum	
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy hivatalos meghatalmazottja

TB I., II., és nem rehabilitálható TB III. rokkantság esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézet rokkantság fokát megállapító jogerős határozatának másolata	Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézet
Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézet részére benyújtott, egészségkárosodás elbírálására vonatkozó kérelem másolata	
Ha az egészségkárosodás oka betegség, a betegséggel kapcsolatos orvosi dokumentációk másolata	Az Ön háziorvosa és az Ön kezelésében részt vevő gyógyintézetek
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy hivatalos meghatalmazottja
TBI és nem rehabilitálható rokkantság TBII rokkantság esetén a Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság jogerős határozata is szükséges	Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság

Balesetből eredő egészségkárosodás esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Országos Rehabilitációs és Szakértői Intézet egészségkárosodás mértékét megállapító jogerős határozatának másolata (ha született ilyen határozat)	Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézet
Minden egyéb, az egészségkárosodásra vonatkozó orvosi dokumentáció hiteles másolata	Az Ön háziorvosa és az Ön kezelésében részt vevő gyógyintézetek
Baleseti jegyzőkönyv másolata (ha készült)	Munkáltató vagy hatósági szerv
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy hivatalos meghatalmazottja

Halál esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Halotti anyakönyvi kivonat	Az elhunyt lakóhelye szerint illetékes Önkormányzat
Halott-vizsgálati bizonyítvány másolata	A halál okát megállapító orvos vagy gyógyintézet
Boncolási jegyzőkönyv (ha készült) másolata	A boncolást végző orvos vagy gyógyintézet
Halotti zárójelentés (epikrízis) másolata (ha készült)	Gyógyintézet, ahol az elhalálozás történt
Baleseti jegyzőkönyv másolata (ha készült)	Munkáltató vagy hatósági szerv
A balesetet követő első ellátás dokumentációja (ha a halál baleset miatt történt)	Az elhunytat a balesettel kapcsolatban ellátó gyógyintézet
A betegséggel kapcsolatos összes orvosi dokumentáció, orvosi igazolás a betegség első diagnosztizálásának időpontjától (ha a halál betegség miatt történt)	Az elhunyt háziorvosa és a kezelésében részt vevő gyógyintézetek
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy hivatalos meghatalmazottja
Eredeti kötvény	

Minden Betegségi szolgáltatási igénybejelentés esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Szolgáltatási igénybejelentő lap	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy hivatalos meghatalmazottja
Kórházi zárójelentés (ha van)	Gyógyintézet, ahol a kezelés történt
Vizsgálati lapok	Gyógyintézet, ahol a kezelés történt
Betegségére vonatkozó minden egyéb orvosi dokumentum	Az Ön háziorvosa és az Ön kezelésében részt vevő gyógyintézetek

Lejáratú szolgáltatási igénybejelentés esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Szolgáltatási igénybejelentő lap	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy hivatalos meghatalmazottja
Eredeti kötvény	
Eredeti kötvény hiányában a kötvény elvesztési nyilatkozat, két tanú aláírásával hitelesítve	Ügyfélszolgálati iroda
Személyazonosító igazolvány	
Azonosítási adatlap	Ügyfélszolgálati iroda
Cégbírósi határozat (3 hónapnál nem régebbi)	Cégbíróság
Aláírási címpéldány (3 hónapnál nem régebbi)	
Banki igazolás hiteltörlési engedélyről	

■ **Visszavásárlási szolgáltatási igénybejelentés esetén**

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Szolgáltatási igénybejelentő lap	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy hivatalos meghatalmazottja
Eredeti kötvény	
Eredeti kötvény hiányában a kötvény elvesztési nyilatkozat, két tanú aláírásával hitelesítve	Ügyfélszolgálati iroda
Személyazonosító igazolvány	
Azonosítási adatlap	Ügyfélszolgálati iroda
Cégbírói határozat (3 hónapnál nem régebbi)	Cégbíróság
Aláírási címpéldány (3 hónapnál nem régebbi)	
Banki igazolás hiteltörlési engedélyről	

■ **Részvisszavásárlási szolgáltatási igénybejelentés esetén**

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Szolgáltatási igénybejelentő lap	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy hivatalos meghatalmazottja
Eredeti kötvény másolata	
Eredeti kötvény hiányában a kötvény elvesztési nyilatkozat, két tanú aláírásával hitelesítve	Ügyfélszolgálati iroda
Személyazonosító igazolvány	
Azonosítási adatlap	Ügyfélszolgálati iroda
Cégbírói határozat (3 hónapnál nem régebbi)	Cégbíróság
Aláírási címpéldány (3 hónapnál nem régebbi)	
Banki igazolás hiteltörlési engedélyről	

A dokumentumokat a „Szolgáltatási igénybejelentő” nyomtatvánnyal együtt kell benyújtania az ügyfélszolgálati munkatársaink részére. Az eredeti dokumentumokat munkatársaink egy másolat készítése után azonnal visszaadják Önnek. **A Baleseti és Betegségi szolgáltatások esetén a felsorolt dokumentumokon kívül egyéb más – a szerződési feltételeinkben meghatározott – dokumentumokat is kérhet társaságunk a szolgáltatás elbíráláshoz, melyek szükségesek a jogalap elbírálásához.**

➤➤➤ **TOVÁBBI TEENDŐK**

A vonatkozó, hatályos biztosítási feltételekben foglaltak szerint **havonta kell benyújtania** a társaságunk részére keresőképtelenség esetén az „Orvosi igazolás a folyamatos keresőképtelenségről”, munkanélküliség esetén a „Munkaügyi központ által kiállított igazolás arról, hogy munkanélküliként mikor és meddig regisztráltak”, valamint a Munkaügyi Központ által kiállított „Hatósági bizonyítvány” igazolásokat. Amennyiben Ön nem nyújtja be ezeket az iratokat, akkor társaságunk befejezettnek tekinti a biztosítási szolgáltatást, és csak akkor szolgáltat visszamenőleges hatállyal, ha Ön pótolja ezeket az igazolásokat. Ebben az esetben a késedelem miatt felmerült kamatot, egyéb költséget társaságunk nem fizet.

➤➤➤ **MIKOR KAPOM MEG A SZOLGÁLTATÁSI ÖSSZEGET?**

Társaságunk szolgáltatása az egyes szolgáltatási igények teljes vizsgálatához szükséges utolsó dokumentum beérkezését követő 15. napig esedékes.



GÉPJÁRMŰ-BIZTOSÍTÁSI TUDNIVALÓK

Az egyszerűbb és hatékonyabb ügyintézés érdekében szeretnénk Önt az alábbiakban néhány fontos, a gépjármű-biztosításaink kárrendezési menetét meggyorsító tudnivalóról tájékoztatni.

TEENDŐK CASCO KÁR ESETÉN

MI A KÁRBEJELENTÉSI HATÁRIDŐ?

A káreseményt 2 munkanapon belül be kell jelenteni.

HOL ÉS HOGYAN JELENTHETŐ BE A KÁRESEMÉNY?

- Telefonon a TeleCenter
+ 36 1 467 3500 számán
- Faxon a +36 1 462 3700 számon
- Ügyfélszolgálati irodáinkban,
melyek elérhetősége megtalálható honlapunkon
- Interneten honlapunkon a
www.groupamagarancia.hu
címen

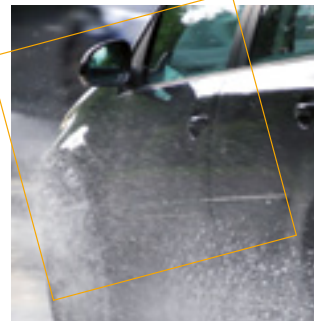


Kárbejelentés

TeleCenterünkön:
+36 1 467 3500
és
honlapunkon

GÉPJÁRMŰ- BIZTOSÍTÁSOK

KÁRBEJELENTÉSHEZ MILYEN INFORMÁCIÓK ÉS ADATOK SZÜKSÉGESEK?



- Káresemény időpontja
 - Káresemény helyszíne
 - Káresemény leírása
 - Károsult gépjármű forgalmi rendszáma
 - Károsult gépjármű típusa
 - Károsult gépjármű forgalmi engedélyébe bejegyzett tulajdonos neve, lakcíme, telefonszáma
- Rendőrségi intézkedés történt-e
 - Kárfelvételhez a kárszemle Ön által kért helyének adatai
 - Kapcsolattartó személye és mobiltelefonjának száma

››› MIRE VAN SZÜKSÉG A KÁRRENDEZÉSHEZ?

■ Töréskár esetén

- Kitöltött és aláírt „Gépjármű kárbejelentő” formanyomtatvány
- A gépjármű forgalmi engedélyének másolata
- A gépjárművezető jogosítványának másolata (parkoló gépjármű esetén erre nincs szükség)
- A gépjármű-tulajdonos személyi igazolványának és lakcímnylvántartó kártyájának másolata
- Törzskönyv másolata
- A tulajdonjog korlátozása esetén meghatalmazás a finanszírozótól a kártérítés felvételére
- Rendőri intézkedés esetén a rendőrségi jegyzőkönyv, később, ha rendelkezésre áll, a rendőrségi határozat másolata



■ Lopáskár (gépjármű eltulajdonítása) esetén

- Kérdőív lopáskárhoz
- A gépjármű-tulajdonos személyi igazolványának és lakcímnylvántartó kártyájának másolata
- A gépjármű forgalmi engedélye
- Nyilatkozat vizsgálat kiszervezéséhez
- Rendőrségi feljelentés
- Nyomozást felfüggesztő, nyomozást részben mellőző vagy nyomozást megszüntető határozat
- Gépjármű összes kulcsa és távkapcsolója
- Szervizkönyv
- Törzskönyv
- Tulajdonjog korlátozás esetén meghatalmazás a finanszírozótól a kártérítés felvételére

A fenti iratok minden esetben szükségesek, de további iratok bekérése is szükséges lehet.



››› HASZNOS TANÁCSOK

- Javasoljuk, hogy minél előbb jelentse be a káreseményt.
- Személyi sérüléses balesetnél mindig hívjon rendőrt.
- Ha Ön baleset részese, minden esetben a többi érintettel közösen kell kitölteni a Baleseti bejelentőt. Amennyiben a felelősség kérdésében sikerült megállapodniuk, akkor a 14-es „megjegyzés” rovatba a vétkes járművezető a következő szöveget írja: „A baleset okozásáért a felelősségemet elismerem”.
- Rendőri intézkedés esetén is ki kell tölteni a Baleseti bejelentőt.
- Balesetnél a szétszóródott nagyobb alkatrészek (például lökhárító, index, hűtőrács stb.) összeszedése és megőrzése szükséges.
- A baleset során sérült jármű állapotán ne változtasson.
- A mozgásképtelen gépjármű szemléje a tárolási helyen történik.

››› MIKOR KEZDŐDHET A KÁR HELYREÁLLÍTÁSA?

A károsodott gépjármű állapotán csak a kárfelvétel megtörténte után lehet változtatni. **A javítást, a kár helyreállítását csak a kárszemlét követően szabad elkezdni.**

››› MI A KÁRFELVÉTEL (JÁRMŰ SZEMLE) MENETE?

Társaságunk kárszakértője a kárbejelentést követő 2 munkanapon belül felveszi Önnel a kapcsolatot, és a helyszíni szemlére az Önnel előre egyeztetett helyen és időpontban kerül sor.



A kárfelvétel során kárszakértőnk fotódokumentációt készít a sérült gépjármőről, és kárfelvételi jegyzőkönyvet állít ki, melynek egy példányát átadja Önnek. Kérjük, a jegyzőkönyvet szíveskedjen megőrizni! A szakértő a kárfelvételi jegyzőkönyvön mindig rögzíti, hogy a gépjármű javítható-e vagy sem. Amennyiben a gépjármű gazdaságosan javítható, megkezdhető a gépjármű javítása. Kétség esetén javítási árajánlat csatolását kérhetjük, mely alapján eldönthető, hogy a gépjármű gazdaságosan javítható-e. A már rendelkezésre álló iratokat kérjük, szíveskedjen a kárszakértőnek átadni.

➤➤➤ MIKOR SZÜKSÉGES PÓTSZEMLÉT KÉRNI?

A kártérítési összeg meghatározásakor kiemelten fontosak a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített információk, mivel csak a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített sérülésekkel kapcsolatos helyreállítás költségei téríthetők meg. Amennyiben a javítás során a kárfelvételi jegyzőkönyvben nem rögzített sérülést észlel a javító, pótszemlét kell kérni. A pótszemlét javasoljuk kérje

- közvetlenül a kárszakértőtől vagy
- telefonon a TeleCenter +36 1 467 3500 számán.

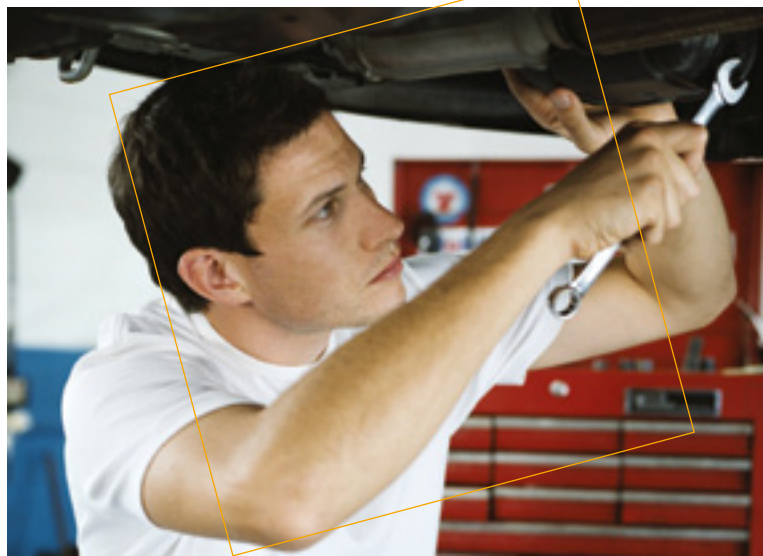
➤➤➤ MI A KÁR KIFIZETÉSÉNEK FELTÉTELE?

A kárkifizetés feltétele minden esetben a káresemény időpontjában érvényes, díjjal rendezett casco biztosítás, a biztosítási fedezet megléte, az adott kár műszaki azonosítása, a szolgáltatás igénybevételére való jogosultság.

➤➤➤ SZÁMLÁS KÁRRENDEZÉS ESETÉN MI A TEENDŐ?

Ebben az esetben a kártérítési összeg meghatározása utólag, a benyújtott javítási számla alapján történik. Javasoljuk, hogy a későbbi számlaviták elkerülése érdekében a javítás megkezdése előtt a javítást végző szolgáltatótól kérjen részletes árajánlatot, és az árajánlatot juttassa el a kárszakértő kollégánkhoz. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy valamely alkatrész cseréje esetén az adott alkatrész átlagos magyarországi árát térítjük meg, maximum a magyarországi márkaképviselő által megadott értékig. Amennyiben a javítás nem márkaszervizben történik, a számlán szereplő alkatrész magyarországi márkaképviselő által megadott új árát csak abban az esetben tudjuk téríteni, ha az alkatrészekről magyarországi márkaszerviz által kibocsátott beszerzési számlát is csatolnak. Kérjük a későbbi kellemetlenségek elkerülése érdekében, hogy ilyen esetben szíveskedjen a javítónak jelezni a beszerzési számla szükségességét.

Az Ön biztonsága érdekében a biztonságtechnikai berendezéseket (légszák, övfeszítő...) társaságunk kizárólag márkaszervizben történő beszerzés és beszerelés esetén téríti meg. Ezúton is szeretnénk tájékoztatni, hogy társaságunk országszerte több száz javítóval kötött együttműködési megállapodást, melyek listáját és elérhetőségét megtalálja honlapunkon, a www.groupamagarancia.hu címen. Amennyiben a szerződött javítóink közül sikerül kiválasztania az Önnek leginkább megfelelő szervizt, a fizetés alkalmával csak az Önt terhelő részt (pl. önrész...) kell a javító részére befizetnie, a javítás e fölötti költségét a biztosító a javító részére téríti.





➤➤➤ HOGYAN TÖRTÉNIK A TOTÁLKÁROS GÉPJÁRMŰ KÁRRENDEZÉSE?

Amennyiben a gépjármű helyreállítása gazdaságtalan, akkor totálkárról beszélünk. Ebben az esetben kártérítésként a gépjármű káridőponti értékének a roncsértékkel, az önrésszel, továbbá az évfordulóiig esedékes díjjal csökkentett összege kerül kifizetésre. A roncs értékesítésében károsult ügyfeleink segítségére kívánunk lenni, ezért minden esetben vételi ajánlatot szerzünk be a roncs értékére vonatkozóan roncs-kereskedéssel foglalkozó cégektől, melyről írásban tájékoztatjuk a forgalmi engedély szerinti tulajdonost. A kártérítési összeg megállapításakor ezeket, a vételi ajánlatokat vesszük figyelembe. A sérült gépjárművel természetesen minden esetben a károsult rendelkezik, mindamellett, hogy a Ptk. 340.§-ában foglaltak értelmében a károsultat kárenyhítési kötelezettség terheli. Az általunk közölt roncsértéknél alacsonyabb összegben történő roncsértékesítéshez – értékesítést megelőzően – társaságunk írásbeli engedélyének beszerzése szükséges.

➤➤➤ MEGSÉRÜLT GÉPJÁRMŰ SZÁLLÍTÁSI SZÁMLÁJA MIKOR TÉRÍTHETŐ?

Előfordulhat, hogy a jármű olyan mértékben megsérül, hogy azzal tovább közlekedni nem lehetséges. (Pl. kilyukad a hűtő, eltörik valamelyik futómű alkatrész, stb.) A biztosító ebben az esetben megtéríti a szükséges, és indokolt számításon alapuló szállítási költségét. Lényeges azonban tudni, hogy egyes casco biztosítási módzatok a biztosítási feltételekben korlátozzák a szállításra fizethető kártérítés mértékét.

Kérjük ezért, hogy amennyiben casco biztosításának terhére kívánja szállítási igényét benyújtani, szíveskedjen a szerződéskötéskor átvett casco biztosítási feltételekben ellenőrizni a szállításra vonatkozó szabályozásokat. Biztosítónk a Fuvarozók Országos Szövetsége által megállapított tarifákat fogadja el. Több szállítás megtérítésére csak előzetes egyeztetés alapján van lehetőség.

➤➤➤ FINANSZÍROZOTT GÉPJÁRMŰ ESETÉN HOGYAN KELL ELJÁRNI?

Amennyiben a sérült gépjármű finanszírozott, kérjük a kifizetésre szóló meghatalmazást beszerezni a finanszírozótól.

➤➤➤ MILYEN MÓDON TÖRTÉNHEK A KÁR KIFIZETÉSE?

A kárkifizetés történhet kérése szerint:

- Postai úton (csak magánszemély részére)
- Banki átutalással. Amennyiben Ön rendelkezik lakossági folyószámlával, kérjük, szíveskedjen a kár bejelentésekor a Gépjármű kárbejelentő formanyomtatványon ezt megjelölni, mert így meggyorsítható a kifizetés.
- A kártérítési összeg átutalása – pénzfelvételelre szóló meghatalmazás alapján – a javító részére is történhet.



AUTÓ+ SZOLGÁLTATÁSOK



+ SZOLGÁLTATÁSI GARANCIA

A lakossági casco biztosítási szerződés alapján, a vonatkozó feltételekben meghatározott káreseményekben társaságunk „Szolgáltatási Garancia” keretében vállalja, hogy a TeleCenter +36 1 467 3500 telefonszámán vagy az internetes portálon – www.groupamagarancia.hu –, illetve a kijelölt ügyfélszolgálati irodákban található Zöld Telefonon keresztül bejelentett kárügyei a biztosítási szolgáltatásra való jogosultság megállapításától számított 10 munkanapon belül lezárásra – kifizetésére vagy elutasítására – kerülnek. A garanciavállalás nem a kárkifizetésre, hanem a kárrendezés időtartamára vonatkozik. Ha túllépnek a 10 munkanapos határidőt, akkor a biztosítása 6 havi díját a Groupama Garancia Biztosító fizeti!

➤➤➤ HOL ÉS HOGYAN JELENTHETŐ BE ÚGY A KÁRESEMÉNY, HOGY JOGOSÍTSON A SZOLGÁLTATÁSI GARANCIÁRA?

- Hívja központi TeleCenter vonalunkat a **+36 1 467 3500** számon, vagy
- jelentse be kárát a kijelölt ügyfélszolgálati irodáinkban található **Zöld Telefonon**, illetve
- honlapunk **online kárbejelentő** felületén, a **www.groupamagarancia.hu** címen.

➤➤➤ MI TÖRTÉNIK A KÁRBEJELENTÉS UTÁN?

Casco káreseményének bejelentését azonnal regisztráljuk rendszerünkben, ahol folyamatosan nyomon követjük kárrendezése állapotát, sőt rendszeresen értesítjük is Önt kárügye alakulásáról. A regisztrációt követően ügyszámát azonnal elküldjük Önnek SMS-ben, illetve e-mail üzenetben, mely azonosítóra hivatkozva telefonon Ön is bármikor érdeklődhet kárügyéről.

➤➤➤ HOGYAN KERÜL MEGÁLLAPÍTÁSRA A KÁR PONTOS ÖSSZEGE, HOGYAN BÍRÁLJÁK EL A KÁRIGÉNYT?

A kár összegének pontos megállapításához szükséges a gépjármű szakértő általi szemléje és a feltételek szerinti javítási számla benyújtása. Bizonyos esetekben további dokumentumokat kérhetünk be a kár nagyságának pontos megállapításához és a kárigeny elbírálásához.





➤➤➤ HOGYAN KÍSÉRJÜK FIGYELEMMEL A KÁRESEMÉNYÉT?

A kárügyek lehető leggyorsabb rendezése érdekében, a folyamat minden egyes szakaszában segítséget nyújtunk. Nyomon követjük, hogy a kár elbírálása hol tart, szükséges-e valamilyen további információ vagy hivatalos irat benyújtása, és ha igen, akkor azonnal felvesszük Önnel a kapcsolatot telefonon, hogy az esetleges hiánypótlás a lehető legrövidebb idő alatt megtörténhessen.

➤➤➤ MI A KÁR KIFIZETÉSÉNEK FELTÉTELE?

A kárigény pozitív elbírálása esetén 10 munkanapon belül garantáltan indítjuk a szolgáltatási/kártérítési összeg kifizetését. Ha túllépjük a határidőt, biztosításának 6 havi díját átvállaljuk!

➤➤➤ HONNAN KELL SZÁMÍTANI A 10 MUNKANAPOS HATÁRIDŐT?

- Amennyiben az Ön kárigényének elbírálásához nincs szükség sem további irat bemutatására, sem pedig helyszíni kárszakértői szemlére, akkor a határidő kezdő napja egyszerűen az a nap, amikor megtette a kárbejelentését.
- Amennyiben a kárrendezéshez kárszakértői szemle, vagy további igazoló okirat (pl. számla stb.) bemutatása szükséges, akkor a kárelbírálásához szükséges utolsó okirat beérkezésének napja lesz a Szolgáltatási Garancia keretében vállalt tíz munkanapos határidő kezdő napja. Abban az esetben, ha a kárbejelentéstől számított öt napon belül társaságunk hibájából nem kerülne sor a helyszíni kárszemlére, akkor a tíz munkanapos határidő a kárbejelentés napjától kezdődik, feltéve, hogy a szemle jegyzőkönyv minősül a kárrendezéshez szükséges utolsó okiratnak.

✚ HÁZHOZAUTÓ SZOLGÁLTATÁS

Magyarországon új és egyedülálló szolgáltatás, melynek keretében társaságunk kiemelt partnereink keresztül térítésmentes többlétszolgálatásokat biztosít ügyfelei számára.

➤➤➤ MIKOR VEHETŐ IGÉNYBE A HÁZHOZAUTÓ SZOLGÁLTATÁS?

Javítható töréskárok esetén társaságunk az előzetes vizsgálatok alapján ajánlja fel a HázHozAutó Szolgáltatást.

➤➤➤ MILYEN INGYENES SZOLGÁLTATÁSOKAT JELENT EZ AZ ÖN SZÁMÁRA?

A területileg illetékes kiemelt partnerünk

- egy órán belül felveszi a kapcsolatot Önnel, egyeztetni a javítást és a vállalt szolgáltatások időpontját;
- a **Hozom-viszem szolgáltatás** keretében az ügyfél által kért helyszínre (lakás, munkahely, stb.) megy a sérült járműért, és oda is viszi majd vissza a javítást követően;
- **térítésmentes csereautót biztosít** a javítás teljes idejére;
- a járművét **külső-belső takarítás** után kapja vissza;
- az elvégzett javításra a jogszabály által előírt 6 hónap helyett **12 hónapos garanciát vállal;**
- átvállalja Öntől a teljes körű kárügyintézkést.



SZÉLVÉDŐ EXPRESSZ SZOLGÁLTATÁS

Gyors, korrekt, kedvezményes, akár ingyenes üvegkár-javítás és csere az Ön által kért helyszínen.

➤➤➤ MIKOR VEHETŐ IGÉNYBE A SZÉLVÉDŐ EXPRESSZ SZOLGÁLTATÁS?

Üvegkárok esetén az előzetes vizsgálatok alapján ajánljuk fel a szolgáltatást Önnek.

➤➤➤ MILYEN SZOLGÁLTATÁSOKAT JELENT EZ AZ ÖN SZÁMÁRA?

A területileg illetékes kiemelt partnerünk

- egy órán belül felveszi a kapcsolatot Önnel, egyeztetni a javítást és a vállalt szolgáltatások időpontját;
- mobil szolgáltatás keretében az Önnel egyeztetett időpontban és az Ön által kért helyszínen végzi el a javítást;
- Önnek csak a javítás idejére, maximum 2 órára kell nélkülöznie autóját;
- 10% erejéig átvállalja az önrészt Öntől, azaz 10%-os önrész esetén teljesen díjmentes a javítás, 20%-os önrésznél pedig csak 10% fizetendő.
- élettartam garanciát vállal az elvégzett munkára, bármilyen javításból eredő problémát díjmentesen orvosol.
- átvállalja Öntől a teljes körű kárügyintézését.

A szolgáltatások igénybevételének a feltétele minden esetben a biztosítási fedezet megléte, az adott kár műszaki azonosítása és a kárigény megalapozottsága.



TEENDŐK KÖTELEZŐ GÉPJÁRMŰ- FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁSI KÁR ESETÉN

➤➤➤ MIT NEVEZÜNK KÖTELEZŐ GÉPJÁRMŰ- FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁSI KÁRNAK?

A gépjármű-felelősségbiztosítási kárnak az idegen gépjármű által okozott kárt tekintjük. A gépjármű üzemeltetőjének kötelező felelősségbiztosításáról szóló rendelkezés értelmében a biztosítási szerződés alapján a biztosító a gépjármű üzemeltetése során okozott kárt tartozik megtéríteni a jogszabály előírásainak megfelelően.

➤➤➤ MI A KÁRBEJELENTÉSI HATÁRIDŐ?

A károsultnak a káreseményt a lehető leghamarabb, de legkésőbb 30 napon belül be kell jelentenie társaságunk felé.

➤➤➤ HOL ÉS HOGYAN JELENTHETŐ BE A KÁRESEMÉNY?

- Telefonon a TeleCenter **+36 1 467 3500** számán
- Faxon: **+36 1 462 3700** számon
- Ügyfélszolgálati irodáinkban, melyek elérhetősége megtalálható honlapunkon (www.groupamagarancia.hu)
- Interneten honlapunkon a

www.groupamagarancia.hu
címen

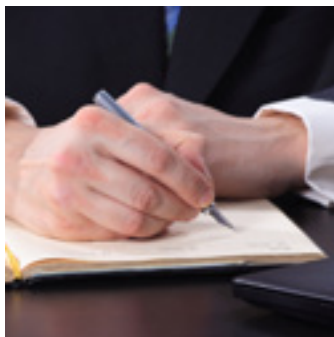


➤➤➤ KÁRBEJELENTÉSHEZ MILYEN INFORMÁCIÓK ÉS ADATOK SZÜKSÉGESEK?

- Káresemény időpontja
- Káresemény helyszíne
- Káresemény leírása
- Károsult gépjármű forgalmi rendszáma
- Károsult gépjármű típusa
- Károsult gépjármű forgalmi engedélyébe bejegyzett tulajdonos neve, lakcíme, telefonszáma



- Károkozó gépjármű forgalmi rendszáma
- Károkozó neve (tulajdonos, gépjárművezető)
- Rendőrségi intézkedés története
- Kárfelvételhez a szemle Ön által kért helye
- Kapcsolattartó személye és mobiltelefonjának száma



➤➤➤ A KÁRRENDEZÉSHEZ MILYEN IRATOK SZÜKSÉGESEK?

- A helyszínen kitöltött „Európai baleseti bejelentő” (kék-sárga)
- Kitöltött és aláírt „Gépjármű kárbejelentő” formanyomtatvány
- Gépjármű forgalmi engedély másolata
- Jármű vezetőjének jogosítvány másolata (parkoló gépjármű esetén erre nincs szükség)
- A gépjármű-tulajdonos személyi igazolványának és lakcímnyilvántartó kártyájának másolata
- Rendőri intézkedés esetén a rendőrségi jegyzőkönyv, továbbá később, ha rendelkezésre áll, a rendőrségi határozat.
- Törzskönyv másolata
- A tulajdonjog korlátozása esetén meghatalmazás a finanszírozótól a kártérítés felvételére

A fenti iratok minden esetben szükségesek, de további iratok bekérése is szükséges lehet.

➤➤➤ HASZNOS TANÁCSOK

- Javasoljuk, hogy minél előbb jelentse be a káreseményt.
- Személyi sérüléssel balesetnél minden esetben hívjon rendőrt.
- Ha Ön baleset részese, minden esetben a többi érintettel közösen kell kitölteni a „Baleseti bejelentő”-t. Amennyiben a felelősség kérdésében sikerült megállapodniuk, akkor a 14-es „megjegyzés” rovatba a vétkes járművezető a következő szöveget írja: „A baleset okozásáért a felelősségemet elismerem”.
- Ha vitás a felelősség kérdése, megegyezhetnek, hogy rendőri közreműködést kérnek, de mindenképpen célszerű a szemtanúk adatainak rögzítése is.
- Rendőri intézkedés esetén is ki kell tölteni a „Baleseti bejelentő”-t.



- Balesetnél a szétszóródott nagyobb alkatrészek (például lökhárító, index, hűtőrács stb.) összeszedése és megőrzése szükséges.
- A baleset során sérült jármű állapotán ne változtasson.
- A mozgásképtelen gépjármű szemléje a tárolási helyen történik.

➤➤➤ MIKOR KEZDŐDHET A KÁR HELYREÁLLÍTÁSA?

A károsodott gépjármű állapotán csak a kárfelvétel megtörténte után lehet változtatni. **A javítást, a kár helyreállítását csak a kárszemlét követően szabad elkezdni.**

➤➤➤ MI A KÁRFELVÉTEL (JÁRMŰ SZEMLE) MENETE?

Társaságunk kárszakértője a kárbejelentést követő 2 munkanapon belül felveszi Önnel a kapcsolatot, és a helyszíni szemlére az Önnel előre egyeztetett helyen és időpontban kerül sor. A kárfelvétel során kárszakértőnk fotódokumentációt készít a sérült gépjárműről, és kárfelvételi jegyzőkönyvet állít ki, melynek egy példányát átadja Önnek. Kérjük, a jegyzőkönyvet szíveskedjen megőrizni! A szakértő a kárfelvételi jegyzőkönyvön mindig rögzíti, hogy a gépjármű javítható-e vagy sem. Amennyiben a gépjármű gazdaságosan javítható, megkezdhető a gépjármű javítása. Kétség esetén javítási árajánlat csatolását kérhetjük, mely alapján eldönthető, hogy a gépjármű gazdaságosan javítható-e. A már rendelkezésre álló iratokat kérjük, szíveskedjen a kárszakértőnek átadni.

➤➤➤ MIKOR SZÜKSÉGES PÓTSZEMLÉT KÉRNI?

A kártérítési összeg meghatározásakor kiemelten fontosak a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített információk, mivel csak a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített sérülésekkel kapcsolatos helyreállítás költségei téríthetők meg. Amennyiben a javítás során a kárfelvételi jegyzőkönyvben nem rögzített sérülést észlel a javító, pótszemlét kell kérni. A pótszemlét javasoljuk kérni

- közvetlenül a kárszakértőtől vagy
- telefonon a TeleCenter +36 1 467 3500 számán.

➤➤➤ MI A KÁRKIFIZETÉS FELTÉTELE?

A kárkifizetés feltétele minden esetben a káresemény időpontjában érvényes, díjjal rendezett biztosítás, a biztosítási fedezet megléte, az adott kár műszaki azonosítása és a kárigény megalapozottsága.

➤➤➤ HOGYAN TÖRTÉNIK A KÁRRENDEZÉS?

A gépjármű javíthatósága esetén az Ön választásának megfelelően a kárrendezés történhet:

- javítási számla alapján vagy
- társaságunk kalkulációja során megállapított összeg kifizetésével.

➤➤➤ MI A TEENDŐ SZÁMLÁS KÁRRENDEZÉS ESETÉN?

Ebben az esetben a kártérítési összeg meghatározása utólag, a benyújtott javítási számla alapján történik. Javasoljuk, hogy a későbbi számlaviták elkerülése érdekében a javítás megkezdése előtt a javítást végző szolgáltatótól kérjen részletes árajánlatot, és az árajánlatot juttassa el a szakértő kollégánkhoz. Tájékoztatjuk, hogy valamely alkatrész cseréje esetén az adott alkatrész átlagos magyarországi árát térítjük meg, maximum a magyarországi márkaképviselő által megadott értékig. Amennyiben a javítás nem márkaszervizben történik, a számlán szereplő alkatrészek magyarországi márkaképviselő által megadott új árát csak abban az esetben tudjuk téríteni, ha az alkatrészekről magyarországi márkaszerviz által kibocsátott beszerzési számlát is csatolnak.





Kérjük a későbbi kellemetlenségek elkerülése érdekében, hogy ilyen esetben szíveskedjen a javítónak jelezni a beszerzési számla szükségességét. Az Ön biztonsága érdekében a biztonságtechnikai berendezéseket (légszák, övfeszítő, stb.) társaságunk kizárólag márkaszervizben történő beszerzés és beszerelés esetén téríti meg. Szeretnénk felhívni figyelmét, hogy társaságunk országszerte több száz javítóval kötött együttműködési megállapodást, melyek listáját és elérhetőségét megtalálja honlapunkon, a www.groupamagarancia.hu címen. Amennyiben a szerződött javítóink közül sikerül kiválasztania az Önnek leginkább megfelelő szervizt, a fizetés alkalmával csak az Önt terhelő részt (értékemelkedés...) kell a javító részére befizetnie, a javítás e fölötti költségét a biztosító a javító részére téríti.

>>> HOGYAN TÖRTÉNIK A TOTÁLKÁROS GÉPJÁRMŰ KÁRRENDEZÉSE?

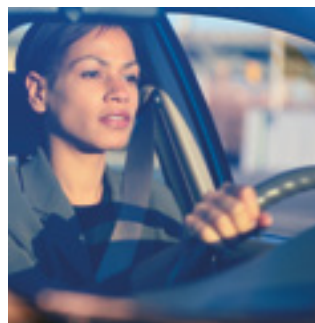
Amennyiben a gépjármű helyreállítása gazdaságtalan, akkor totálkárról beszélünk. Ebben az esetben kártérítésként a gépjármű káridőponti értékének roncsértékkel csökkentett összege kerül kifizetésre. A roncs értékesítésében károsult ügyfeleink segítségére kívánunk lenni, ezért minden esetben vételi ajánlatot szerzünk be a roncs értékére vonatkozóan roncs-kereskedéssel foglalkozó cégektől, melyről írásban tájékoztatjuk a forgalmi engedély szerinti tulajdonost. A kártérítési összeg megállapításakor ezeket a vételi ajánlatokat vesszük figyelembe. A sérült gépjárművel természetesen mindig a károsult rendelkezik, de a Ptk. 340.§-ában foglaltak értelmében a károsultat kárenyhítési kötelezettség terheli. Az általunk közölt roncsértéknél alacsonyabb összegben történő roncsértékesítéshez – az értékesítést megelőzően – társaságunk írásbeli engedélyének beszerzése szükséges.

>>> HOGYAN LEHET BÉRGÉPJÁRMŰVET IGÉNYBE VENNI?

Az egyszerűbb ügyintézés érdekében az alábbiakban felsoroljuk azokat a szempontokat, illetve szükséges dokumentumokat, melyek alapján társaságunk elbírálja az igény jogosságát. (Szeretnénk megjegyezni, hogy a bérgépjármű igénybevétele nem automatikus, a csupán kényelmi szempontok miatti gépjárműbérletet a hazai bírói gyakorlat nem támogatja.)

A bérgépjármű igénybevételére az alábbi szabályok vonatkoznak:

- igénybevétele nélkül jövedelemveszteség merülne fel;
- a bérleti díj nem magasabb, mint a bérlet hiányában felmerülő jövedelemveszteség;
- tömegközlekedési eszközzel nem lehet megoldani a helyettesítést;
- a tömegközlekedési eszközök igénybevételét a károsult mozgáskorlátozottsága nem teszi lehetővé;
- a károsult tulajdonában nincs más gépkocsi;
- az útnyilvántartás szerint a sérült gépkocsi rendszeres használata kimutatható;
- a bérleti díj nem haladja meg az átlagos piaci bérleti díjakat;
- a bérlet gépkocsi kategóriája nem magasabb a sérült gépkocsi kategóriájánál.



bérgépjármű
igénybevétele
indokolt
esetben

Nem téríthető a bérgépjármű költsége vagy az ügyfél annak csak egy részére jogosult az alábbi esetekben:

- Nem téríthető meg a költség azon része, amely azért merült fel, mert a károsult nem tett eleget kárenyhítési kötelezettségének (Ptk. 340.§).
- Nem fizethető ki a sérült gépjármű optimális javítási időszükségletét meghaladó időtartamra eső bérlet költsége.
- A bérgépjármű költsége nem téríthető meg, ha az meghaladja az igénybevétele nélkül felmerült jövedelemveszteséget. Ilyen esetben a biztosítónak – a kárenyhítési kötelezettség értelmében – a kisebb kárt, azaz a keresetveszteséget kell megtérítenie.



➤➤➤ FINANSZÍROZOTT GÉPJÁRMŰ ESETÉN MI A TEENDŐ?

Amennyiben a gépjármű finanszírozott, kérjük szíveskedjen a kifizetésre szóló meghatalmazást beszerezni a finanszírozótól. Bizonyos esetekben eltekintünk a finanszírozói meghatalmazás, illetve a törzskönyv bemutatásától (totálkár esetén azonban mindig szükség van rá, nem lehet eltekinteni tőle), de csak a forgalmi engedély vagy a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala Országos Járműnyilvántartás szerinti tulajdonosnak, illetve meghatalmazottjának történhet a kárkifizetés.

- A költség azon része sem fizethető ki, amely az átlagos piaci bérleti díjakat meghaladó ár miatt merült fel.

A bér gépjárműre való jogosultság elbírálásához az alábbi dokumentumok szükségesek:

- társaságunk bér gépjármű formanyomtatványa
- a sérült gépkocsi útnyilvántartása, illetve menetlevelei
- a károsult munkaszerződés másolata, illetve munkáltatói igazolás arról, hogy a munkaviszony feltétele a saját gépkocsi használata
- vállalkozók esetében: vállalkozói igazolvány másolata, szerződéses megbízások másolata

Jogosultság esetén a bér gépjármű költsége a következő szempontok szerint kerül megtérítésre:

- optimális javítási időre térül (Optimális javítási idő alatt az az idő értendő, amely a gépjármű javításához technológiailag szükséges. Az optimális javítási idő számításakor nem vehető figyelembe a javító kapacitásbeli hiányosságaiból és az alkatrészellátás zavaraiából eredő késedelem.),
- a gépkocsi bérleti díjából a futásteljesítménytől függően 15-20% guruló költség kerül levonásra

➤➤➤ MIKOR TÉRÍTHETŐ MEG A MEGSÉRÜLT GÉPJÁRMŰ SZÁLLÍTÁSI SZÁMLÁJA?

Előfordulhat, hogy a jármű olyan mértékben megsérül, hogy azzal tovább közlekedni nem lehetséges. (Pl. kilyukad a hűtő, eltörik valamelyik futómű alkatrész, stb.) A biztosító ebben az esetben megtéríti a szükséges, és korrekt számításra alapuló szállítási költségét. Társaságunk a Fuvarozók Országos Szövetsége által megállapított tarifákat fogadja el. Több szállítási megtérítésére csak előzetes egyeztetés alapján van lehetőség.

➤➤➤ MILYEN MÓDON TÖRTÉNHEK A KÁR KIFIZETÉSE?

A kárkifizetés az Ön kérése szerint történhet:

- Postai úton (csak magánszemély részére)
- Banki átutalással. Amennyiben Ön rendelkezik lakossági folyószámlával, kérjük, szíveskedjen a kár bejelentésekor a Gépjármű kárbejelentő formanyomtatványon ezt megjelölni, mert így meggyorsítható a kifizetés.
- A kártérítési összeg átutalása – pénzfelvetelre szóló meghatalmazás alapján – a javító részére is történhet.



VAGYONBIZTOSÍTÁSI TUDNIVALÓK

A vagyonbiztosítási szolgáltatási igények bejelentésével kapcsolatban, amennyiben biztosítása nem személybiztosítás vagy egyéb más módosítható kapcsolódik, az alábbi hasznos tudnivalókról szeretnénk tájékoztatni.

>>> ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

Kérjük, hogy a szolgáltatási igény bejelentése előtt, a teljes körű tájékozódás érdekében, mindenképpen olvassa el a vonatkozó, hatályos biztosítási feltételeket.

>>> HOL JELENTHETEM BE A KÁROMAT?

Vagyonbiztosításával kapcsolatos kárát bejelentheti társaságunk TeleCentere (+36 1 467 3500) segítségével, interneten a www.groupamagarancia.hu címen, valamint bármely ügyfélszolgálati irodánkban írásban vagy szóban.

>>> MENNYI IDŐN BELÜL KELL BEJELENTENEM A KÁRT?

A kárbejelentést a kár észlelését követően **legkésőbb két munkanapon belül meg kell tenni.**

>>> MIKOR ÁLLÍTHATOM HELYRE A KÁRT?

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a **bejelentéstől számított ötödik napig a károsodott vagyontárgy állapotán csak a kárenyhítéshez szükséges mértékben változtathat.**

VAGYON-
BIZTOSÍTÁSOK



➤➤➤ MILYEN ADATOK SZÜKSÉGESEK A BEJELENTÉSHEZ?

Vagyonkár esetén a kár bejelentéséhez kérjük, lehetőleg a Vagyon kárigény bejelentőt kitölteni szíveskedjen. **Kérjük, hogy a nyomtatványon a kár helyszínén, időpontján, becsült összegén kívül az Ön valamint felelősségi károk esetén a károsult telefonszámát is adja meg,** hogy kollégáink az igénybejelentésével kapcsolatban telefonon keresztül is meg tudják Önt, illetve a károsultat keresni. A nyomtatványainkon feltüntetjük azokat a további dokumentumokat is, melyek a kárigény elbírálásához szükségesek.

➤➤➤ MILYEN IRATOK SZÜKSÉGESEK A KÁROM RENDEZÉSÉHEZ?

Minden, hatóság által is helyszínelte biztosítási esemény esetén (például tűz, robbanás, betörés, stb.), szükséges iratok

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
A hatósági eljárást megindító dokumentum (feljelentés, tűzvizsgálati jegyzőkönyv, helyszínelési jegyzőkönyv, stb.)	A biztosított által kiállított, az adott hatóság átvételi bélyegzőjével ellátott dokumentum; hatóság által kiállított dokumentum
A hatósági eljárás befejezését követően az erre vonatkozó jegyzőkönyv, jogerős határozat vagy bírósági ítélet másolata	Eljáró vagy területileg illetékes hatóság (pl. rendőrség), bíróság
Kárbejelentő nyomtatvány a kár okának, összegének megjelölésével, a károsodott vagyontárgyak felsorolásával	A kártérítési összeg felvételére jogosult személy (biztosított) vagy hivatalos meghatalmazottja
300 000 Ft feletti épületkár esetén a „Tulajdoni lap” másolata	Területileg illetékes földhivatal
300 000 Ft feletti épületkár esetén a banki engedményező nyilatkozat	A hitelt nyújtó bank

■ Felelősségi károk esetén benyújtandó iratok

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Kárbejelentő	Biztosított vagy károsult
Indoklással ellátott felelősség-elismerő nyilatkozat	Biztosított
Ha hatósági eljárás is történt, a hatósági eljárás befejezését követően az erre vonatkozó jegyzőkönyv, jogerős határozat vagy bírósági ítélet másolata	Eljáró vagy területileg illetékes hatóság (pl. rendőrség), bíróság

A fenti dokumentumokat – ha azok rendelkezésre állnak – a „Vagyon kárigény bejelentő” nyomtatvánnyal együtt kell benyújtania az ügyfélszolgálati munkatársaink részére.



Az eredeti dokumentumokat munkatársaink egy másolat készítése után azonnal visszaadják Önnek. Helyszíni szemle alkalmával a körülmények ismeretében a szakértő egyéb dokumentumokat is bekérhet. Ilyenek lehetnek a károsodott tárgyak dokumentumai, a helyreállításra vonatkozó költségvetés, számla, különböző szakvélemények, stb.

➤➤➤ HOGYAN TÖRTÉNIK A KÁROM RENDEZÉSE?

Kárszakértő kollégánkkal történt egyeztetést követően, telefonos kárrendezés esetén a kár egyezséggel lezárul. Megegyezés hiányában sor kerül a helyszíni kárszemlére, ahol lehetőséget kell nyújtani a kár okának, mértékének ellenőrzésére. A szakértő részletes tájékoztatást ad az esetleges további teendőkről, várt dokumentumokról, a kárrendezési lehetőségekről, melyek alapvetően egyezségi és számlás kárrendezést jelentenek.

➤➤➤ MI TÖRTÉNIK, HA A KÉRT IRATOKAT NEM NYÚJTOM BE?

Ha Ön nem nyújtja be a szakértő által írásban kért iratokat, akkor társaságunk befejezettnek tekinti a biztosítási szolgáltatást, és csak akkor szolgáltat visszamenőleges hatállyal, ha Ön pótolja ezeket az igazolásokat. Ebben az esetben a késedelem miatt felmerült kamatot, egyéb költséget társaságunk nem fizet.

➤➤➤ MIKOR KAPOM MEG A KÁRTÉRÍTÉSI ÖSSZEGET?

Társaságunk szolgáltatása az egyes kártérítési igények teljes körű vizsgálatához szükséges utolsó dokumentum beérkezését követő 15. napon belül esedékes. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy abban az esetben, ha a vonatkozó biztosítási szerződés hitel fedezeteként felajánlott ingatlanra (vagyontárgyra) szól, a szerződésen rögzített hitelfedezeti záradék alapján a szolgáltatási/kártérítési összeget a hitelnyújtó bank részben vagy egészben a fennálló tartozás kiegyenlítésére fordíthatja. Amennyiben a hitelt nyújtó pénzügyi intézmény igényt tart a megállapított szolgáltatási/kártérítési összeg egészére vagy meghatározott részére, akkor a biztosított részére vagy nem kerül sor kifizetésre, vagy csak a bank felé utalt összegén túli, a törlesztésre fordított és a megállapított szolgáltatási/kártérítési összeg közti különbözet kerülhet kifizetésre.

SZOLGÁLTATÁSI GARANCIA

+ SZOLGÁLTATÁSI GARANCIA

A lakossági lakásbiztosítási szerződés alapján, a vonatkozó feltételekben meghatározott káreseményekben társaságunk „Szolgáltatási Garancia” keretében vállalja, hogy a TeleCenter +36 1 467 3500 telefonszámán vagy az internetes portálon – www.groupamagarancia.hu –, illetve a kijelölt ügyfélszolgálati irodákban található Zöld Telefonon keresztül bejelentett kárügyei a biztosítási szolgáltatásra való jogosultság megállapításától számított 10 munkanapon belül lezárásra – kifizetésére vagy elutasítására – kerülnek. A garanciavállalás nem a kárkifizetésre, hanem a kárrendezés időtartamára vonatkozik. Ha túllépnek a 10 munkanapos határidőt, akkor a biztosítása 6 havi díját a Groupama Garancia Biztosító fizeti!

>>> HOL ÉS HOGYAN JELENTHETŐ BE ÚGY A KÁRESEMÉNY, HOGY JOGOSÍTSON A SZOLGÁLTATÁSI GARANCIÁRA?

- Hívja központi TeleCenter vonalunkat a **+36 1 467 3500** számon, vagy
- jelentse be kárát a kijelölt ügyfélszolgálati irodáinkban található **Zöld Telefonon**, illetve
- honlapunk **online kárbejelentő** felületén, a **www.groupamagarancia.hu** címen.



>>> MI TÖRTÉNIK A KÁRBEJELENTÉS UTÁN?

Lakásbiztosítási káreseményének bejelentését azonnal regisztráljuk rendszerünkben, ahol folyamatosan nyomon követjük kárrendezése



állapotát, sőt rendszeresen értesítjük is Önt kárügye alakulásáról. A regisztrációt követően ügyszámát azonnal elküldjük Önnek SMS-ben, illetve e-mail üzenetben, mely azonosítóra hivatkozva telefonon Ön is bármikor érdeklődhet kárügyéről.



➤➤➤ MI A KÁR KIFIZETÉSÉNEK FELTÉTELE?

A kárigény pozitív elbírálása esetén 10 munkanapon belül garantáltan indítjuk a szolgáltatási/kártérítési összeg kifizetését. Ha túllépjük a határidőt, biztosításának 6 havi díját átvállaljuk!

➤➤➤ HONNAN KELL SZÁMÍTANI A 10 MUNKANAPOS HATÁRIDŐT?

- Amennyiben az Ön kárigényének elbírálásához nincs szükség sem további irat bemutatására, sem pedig helyszíni kárszakértői szemlére, akkor a határidő kezdő napja egyszerűen az a nap, amikor megtette a kárbejelentését.
- Amennyiben a kárrendezéshez kárszakértői szemle, vagy további igazoló okirat (pl. számla stb.) bemutatása szükséges, akkor a kárelbírálásához szükséges utolsó okirat beérkezésének napja lesz a Szolgáltatási Garancia keretében vállalt tíz munkanapos határidő kezdő napja. Abban az esetben, ha a kárbejelentéstől számított öt napon belül társaságunk hibájából nem kerülne sor a helyszíni kárszemlére, akkor a tíz munkanapos határidő a kárbejelentés napjától kezdődik, feltéve, hogy a szemle jegyzőkönyv minősül a kárrendezéshez szükséges utolsó okiratnak.

➤➤➤ HOGYAN KERÜL MEGÁLLAPÍTÁSRA A KÁR PONTOS ÖSSZEGE, HOGYAN BÍRÁLJÁK EL A KÁRIGÉNYT?

A kár összegének pontos megállapításához szükség lehet kárszakértő általi szemlére és a feltételek szerinti javítási számla benyújtására. Bizonyos esetekben további dokumentumokat kérhetünk be a kár nagyságának pontos megállapításához és a kárigény elbírálásához.

➤➤➤ HOGYAN KÍSÉRJÜK FIGYELEMSEL A KÁRESEMÉNYÉT?

A kárügyek lehető leggyorsabb rendezése érdekében, a folyamat minden egyes szakaszában segítséget nyújtunk. Nyomon követjük, hogy a kár elbírálása hol tart, szükséges-e valamilyen további információ vagy hivatalos irat benyújtása, és ha igen, akkor azonnal felvesszük Önnel a kapcsolatot telefonon, hogy az esetleges hiánypótlás a lehető legrövidebb idő alatt megtörténhessen.





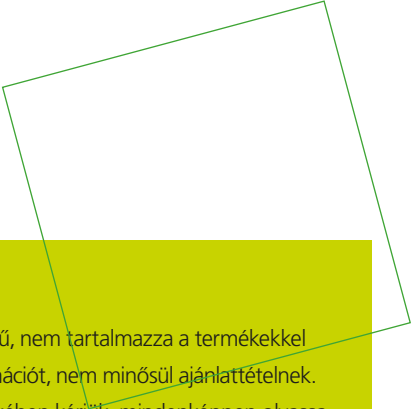
GYAKORI KÉRDÉSEK

AJÁNLATKEZELÉS

Kérdés	Válasz
Miért nem jött létre a biztosítási szerződés? Miért utasították el az ajánlatomat?	Az ajánlat felvétele nem a módozati feltételeknek megfelelően történt. Javasoljuk keresse meg üzletkötőjét, aki részletes felvilágosítással szolgál.
Mikor kapom meg a kötvényt?	A kötvényt az ajánlat aláírását követő egy hónapon belül küldjük meg ügyfeleinknek.
Miért nem kaptam csekket, kötvényt?	Ennek leggyakoribb oka a hibás levelezési cím. Kérjük, vegye fel a kapcsolatot az üzletkötőjével a probléma tisztázása érdekében.
Mit tegyek, ha a kötvény és az általam tett ajánlat tartalma eltérő?	Kérjük szíveskedjen a legközelebbi ügyfélszolgálatunkat felkeresni, ahol kollégáink készséggel állnak rendelkezésére, az adatellenőrzést elvégzik, eltérés esetén azonnal intézkednek.
Miért vonják még az előzmény szerződéseim díját, mikor új szerződést kötöttem (új ajánlat került felvétele)?	Amennyiben az újonnan tett ajánlathoz képest az előzménybiztosítás adataiban eltérés mutatkozik (más a szerződő vagy a biztosított, eltérő a kockázatviselés címe), akkor ajánlata új szerződésnéven került rögzítésre. Kérjük, keresse meg üzletkötőjét vagy a legközelebbi ügyfélszolgálati irodánkat, hogy a lehető leghamarabb orvosoljuk problémáját. Az indokolatlanul levont díjak visszautalásáról, jóváírásáról gondoskodunk.
Miért kapok csekket, mikor a csoportos beszedési megbízás az ajánlattal egyidőben aláírásra került?	Előfordulhat, hogy téves bankszámlaszám került a megbízásra, illetve egyéb probléma is felmerülhetett, ezért nem tudtuk csoportos beszedési megbízással levonni a biztosítási díját. Kérjük, szíveskedjen bármely fiókunkban új csoportos beszedési megbízást adni, hogy szerződése az Ön által választott kényelmes díjfizetési móddal éljen tovább.

Kérdés	Válasz
Milyen számlára utalhatom a hátralékomat?	A biztosítási díjakat Ön a következő számlára utalhatja:11794008-20041099 Kérjük, a közleményben minden esetben tüntesse fel a szerződésszámát, a szerződő nevét, címét, gépjármű-biztosítás esetén a rendszámot , hogy az utalt díját mielőbb az Ön szerződésére könyvelhessük.
Minden hónap 3-án kapok fizetést, kérem, hogy ekkor vonják le a biztosítási díjamat.	Sajnos ilyen egyedi igényeket egyelőre nem tudunk teljesíteni. A díjlehívások indítása központilag történik úgy, hogy az adott héten esedékes díjakat próbáljuk leemelni az ügyfelek számlájáról.
Befizettem a hátralékot, mégis leemelték a folyószámlámról. Miért?	Egy MNB rendelet értelmében a terhelés indítása és a tényleges terhelés napja között 5 munkanapnak el kell telnie az ügyfelek érdekében, tehát csak a 6. munkanapon terhelhetjük meg az ügyfelek számláját. Mivel ekkor már a díjlehívás a bankban várakozik, ezen idő alatt történt befizetéseket már nem tudjuk figyelembe venni. A túlfizetése nem vész el, azt a következő esedékes díjrészletébe beszámítjuk.
Befizettem a kötelezőm díját, de annak egy részét "fedezetlenségi" díjként könyvelték. Miért?	A kötelező biztosításnál először a fedezetlenségi (Mabisz) díj kerül kiegyenlítésre és csak annak rendezése után tudjuk a szerződésre elvárt díjként könyvelni az Ön befizetését.

Kérdés	Válasz
Miért emelkedett meg a biztosítási díjam évközben?	Szerződése díjfizetési módjának Ön valószínűleg a díjlehívást választotta, mely díjkezdésménnyel jár. Ilyenkor azonban, ha a díjat fedezethiány, esetleg megbízás hiányában levonni nem tudjuk, akkor a szerződés díjfizetési módja csekkes díjfizetésre módosul, melynél a díjlehívásra vonatkozó kedvezmény nem érvényesül, így a biztosítási díj magasabb lesz. Kérjük, keresse fel ügyfélszolgálatunkat.
Postai úton pénz érkezett. Nem tudom beazonosítani, csak annyi olvasható a közleményben, hogy „díjvívsa”.	Valószínű, hogy befizetése késve érkezett meg társaságunkhoz, és szerződése törlésre került. Kérjük, szíveskedjen egyeztetés, illetve szerződésének újra életbe helyezése érdekében felkeresni ügyfélszolgálatunkat.
Társaságunknál leadtam a csoportos beszédési megbízásra vonatkozó felhatalmazásomat, a biztosításom díját mégsem vonják a számlámról.	Kérjük, szíveskedjen felkeresni ügyfélszolgálatunkat annak ellenőrzése érdekében, hogy felhatalmazását nyilvántartásba vettük-e, illetve a számlavezető bankjánál megtörtént-e az Ön megbízásának rögzítése.
Túlfizetésem van. Hogyan kaphatom vissza a díjat?	Kérjük, szíveskedjen írásban beküldeni nyilatkozatát, hogy mely számlaszámra vagy postai címre utalhatjuk vissza a túlfizetését.



Kiadványunk tájékoztató jellegű, nem tartalmazza a termékekkel kapcsolatos valamennyi információt, nem minősül ajánlattételnek. A teljes körű tájékozódás érdekében kérjük, mindenképpen olvassa el a vonatkozó biztosítási feltételeket, melyek tartalmazzák többek között a biztosító szolgáltatásának korlátozását, a kizárásokat és a mentesüléseket, valamint a visszavásárlási szabályokat. Az ügyfelek biztosítási panaszaikkal személyesen a biztosító ügyfélszolgálati irodáiban dolgozó munkatársaihoz fordulhatnak. Telefonon keresztül ezt a biztosító TeleCenter +36 1 467 3500 telefonszámán, elektronikus levélben az info@groupamagarancia.hu címen, írásban a 1380 Budapest, Pf. 1049 levélcímen tehetik meg. A biztosító felett a szakmai felügyeletet a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina körút 39.) látja el. A Groupama Garancia Biztosító Zrt. székhelye: 1051 Budapest, Október 6. utca 20.