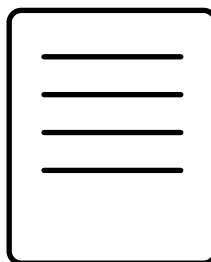
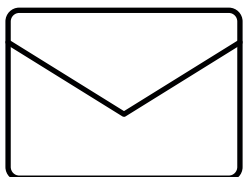
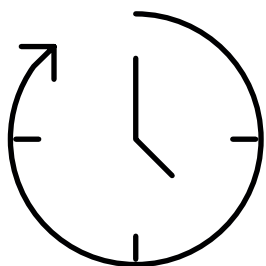


Nem-életbiztosítási kárrendezési tájékoztató



Tartalom

| | |
|---|---|
| 1. Általános információk..... | 3 |
| 1.1. A tájékoztató hatálya..... | 3 |
| 1.2. A tájékoztató közzététele..... | 3 |
| 2. A kártérítési/szolgáltatási igény benyújtása..... | 3 |
| 2.1. Kárbejelentési lehetőségek..... | 3 |
| 2.2. Kárbejelentési határidők..... | 4 |
| 3. A kártérítés/szolgáltatás teljesítésének szabályai és a vonatkozó határidők..... | 4 |
| 3.1. A kár státuszának követése a lakossági kárrendezésben..... | 5 |
| 3.2. A kár státuszának követése a vállalati kárrendezésben..... | 6 |
| 3.3. A kárrendezéshez szükséges dokumentumok..... | 7 |
| 3.4. A szolgáltatás teljesítésének határideje..... | 7 |
| 4. Az értékcsökkenés alkalmazásának módszertana..... | 7 |
| 5. A kárkifizetés és a szolgáltatás formái..... | 8 |
| 5.1. Gépjármű kárrendezés (casco és kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás) módjai..... | 8 |
| 5.2. Vagyon- és felelősségbiztosítások (lakossági és vállalati) kárrendezésének módjai..... | 8 |
| 5.3. Egészségbiztosítások kárrendezésének módjai..... | 9 |

Tisztelt Ügyfelünk!

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 123/A. § (1) bekezdése értelmében a biztosító köteles az 1. melléklet A) rész körében bekövetkezett károk vonatkozásában – akár minden termékre egységesen, akár termékenként vagy termékek csoportjára vonatkozóan – kárrendezési tájékoztatót készíteni és azt a honlapján folyamatosan elérhetővé tenni.

Az Allianz Hungária Zrt. számára kiemelt jelentőségű, hogy a biztosítási szerződés alapján előterjesztett szolgáltatási vagy kártérítési igény elbírálásával és teljesítésével (kárrendezés) összefüggésben az igényt előterjesztő ügyfeleit – a jogszabályban foglalt kötelezettségének is eleget téve – teljes körűen tájékoztassa.

Jelen kárrendezési tájékoztató célja az, hogy a legfontosabb kárrendezési tudnivalókat összegyűjtve nyújtson segítséget a káresemény bekövetkezésétől a kárbejelentésen át, egészen a kár rendezéséig.

1. Általános információk

1.1. A tájékoztató hatálya

A jelen kárrendezési tájékoztató

- a kötelező gépjármű-felelősség- és casco biztosítási,
 - a lakossági vagyon (otthon- és lakóközösségbiztosítás) és kapcsolódó kiegészítő biztosításai (pl.: balesetbiztosítás, felelősségbiztosítás),
 - a vállalati vagyon- és felelősségbiztosítási, valamint
 - az egészségbiztosítási
- termékekre vonatkozó kárrendezési információkat tartalmazza.

1.2. A tájékoztató közzététele

A biztosító a kárrendezési tájékoztatóját és annak módosításait a hatálybalépéskor közzéteszi a www.allianz.hu internetes weboldalán és folyamatosan elérhetővé teszi azt.

2. A kártérítési/szolgáltatási igény benyújtása

2.1. Kárbejelentési lehetőségek

| Kárbejelentés csatornái | Elérhetőségek | Időtartam | Megjegyzés |
|---------------------------|---|---|--|
| internet* | www.allianz.hu | 0 - 24 | minden nem-életbiztosítási kár esetén, az egészségbiztosítás kivételével |
| szerződéses autójavítók | partnereink listája a www.allianz.hu weboldalon érhető el | nyitva tartásuk idejében | csak gépjármű károk esetén |
| e-kárbejelentő alkalmazás | mobiltelefonok alkalmazás áruházaiából letöltve, illetve az interneten: https://ekarbejelento.hu | 0 - 24 | csak gépjármű károk esetén |
| telefon | +36 (1/20/30/70) 421-1-421 | munkanapokon 8.00 és 18.00 óra – csütörtökön 8.00 és 20.00 óra – között | minden nem-életbiztosítási kár esetén, Allianz Egészségprogram egyéni egészségbiztosításban a biztosítási összeget szolgáltató opcionális fedezetek esetén |
| | +36-1-998-0557 | Az ellátásszervezés szolgáltatásra vonatkozó igény telefonon történő bejelentésére rendelkezésre álló időszak: munkanapokon 8.00-20.00 óra között | Allianz Egészségprogram egyéni egészségbiztosításban a biztosítási csomagokba foglalt szolgáltatásfinanszírozó fedezetek esetén |
| email | ck@allianz.hu | 0 - 24 | vállalati felelősségi és vagyon károk esetén |
| | imc@allianz.hu | 0 - 24 | nemzetközi gépjármű károk esetén |
| személyesen | Allianz ügyfélkapcsolati pontjaink listája a www.allianz.hu weboldalon érhető el | nyitva tartásuk idejében | minden nem-életbiztosítási kár esetén, Allianz Egészségprogram egyéni egészségbiztosításban a biztosítási összeget szolgáltató opcionális fedezetek esetén |
| postai úton | Allianz Hungária Zrt., Lakossági Kárrendezési Központ 9001 Győr, Pf. 1679 | | lakossági károk esetén, az Allianz Egészségprogram kivételével |
| | Allianz Hungária Zrt., 1368 Budapest, Pf.191 | | vállalati vagyon és felelősségi károk esetén |
| | Allianz Hungária Zrt., 1439 Budapest, Pf.660 | | nemzetközi gépjármű károk esetén |
| | Allianz Hungária Zrt. Operációtámogatás osztály 1387 Budapest, Pf. 11 | | Allianz Egészségprogram esetén |
| assistance szolgáltatások | Belföldről: +36 (80) 104-122 Külföldről: +36 (1) 525-03-6552 | 0 - 24 | gépjármű károk esetén |
| assistance szolgáltatások | +36 (1/20/30/70) 421-1-421 | 0 - 24 | lakossági vagyon károk esetén |

2.2. Kárbejelentési határidők

Ha biztosított vagyontárgyát érintő káresemény vagy személyi sérülés következik be, illetve ha a biztosítottnak egészségbiztosítási szolgáltatási igénye van a legfontosabb, hogy mielőbb bejelentse az Allianznál, különös figyelemmel az alábbi határidőkre:

| Termék | Határidő |
|--|---|
| kötelező gépjármű felelősségbiztosítás (KGFB) | ha Ön a károkozó: 5 munkanap ha Ön a károsult: 30 nap |
| casco, otthon- és lakóközösségbiztosítások (kivéve Allianz Autóm és Allianz Összhang biztosítások) | 2 munkanap |
| Allianz Autóm biztosítás | alapesetben 24 órán belül ha kockázatbírálás alatt van a szerződése, akkor online kárbejelentő oldalunkon keresztül 24 órán belül, vagy telefonon 1 munkanapon belül |
| Allianz Összhang Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás | 10 munkanap (vagyonbiztosítás, balesetbiztosítás)30 nap (felelősségbiztosítás) |
| balesetbiztosítás | 8 naptári nap |
| assistance | mielőtt igénybe veszi a szolgáltatást |
| jogi segítségnyújtás | 15 naptári nap |
| Allianz Egészségprogram | Biztosítási csomagban foglalt fedezetek: A Teladoc Hungary Kft-nél, mint szolgáltató partnernél. Az ellátásszervezésre vonatkozó igény telefonon történő bejelentésére rendelkezésre álló időszak: munkanapokon 8.00-20.00 óra között Opcionális, biztosítási összeget szolgáltató fedezetek: 30 nap Opcionális Rákdiaosztika és orvosi betegvezetés fedezet. Az Onkomplex Kft-nél mint szolgáltató partnernél. |
| vállalati vagyon, mezőgazdasági biztosítás | 2 munkanap |
| vállalati felelősség-biztosítás | 15 naptári nap |

A biztosított, valamint KGFB károk esetén a károsult a káreseményt – annak bekövetkeztétől, illetve a tudomszerzéstől számítottan – a fenti határidőkön belül köteles bejelenteni a biztosítónak. A határidő elmulasztása esetén – kivéve, ha a károsult (biztosított) bizonyítja, hogy az önhibáján kívül történt – a késedelmes teljesítés jogkövetkezményei a káresemény bekövetkezése és a káresemény bejelentése közötti időszakra a biztosítóval szemben nem alkalmazhatók.

Külföldön, gépjárműben bekövetkezett káresemény határidejét a hazaérkezés időpontjától kell számítani.

A biztosított/károsult a károsodott vagyontárgy állapotán csak a kárenyhítéshez szükséges mértékben változtathat. Amennyiben a megengedettnél nagyobb mérvű

változtatás következtében a biztosító számára a fizetési kötelezettsége elbírálása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné vált, szolgáltatási kötelezettsége nem áll be. Ha a biztosító a bejelentés kézhezvételétől számított, szerződésben meghatározott időn belül nem végezte el a kárfelmérést, a biztosított/károsult intézkedhet a károsodott vagyontárgy helyreállításáról, kivéve, ha a biztosító a kárt a biztosított/károsult érdekkörében felmerült okból nem tudta felmérni. A fel nem használt, illetve kiselejteztet alkatrészeket, berendezéseket azonban a szerződésben rögzített további időpontig a biztosított/károsult köteles változatlan állapotban megőrizni. Balesetbiztosításnál nem terheli a biztosítottat állapotmegőrzési kötelezettség a biztosítási esemény bekövetkezése esetén.

3. A kártérítés/szolgáltatás teljesítésének szabályai és a vonatkozó határidők

A biztosítási esemény bekövetkezésekor a biztosító a károkat/sérelemdíj iránti igényt a biztosítási esemény bekövetkezésekor érvényes biztosítási összeg(ek), valamint a limitek erejéig önrészesedéssel csökkentve, vagy önrész nélkül – a felek eltérő megállapodásának hiányában – forintban téríti meg a szolgáltatásra vonatkozó szabályok figyelembe vételével.

A vagyonbiztosítások esetében a biztosítási összeget minden esetben vagyontárgyanként/vagyoncsoportonként (vagyon-kategóriánként) kell meghatározni. A biztosítási összeget a szerződő határozza meg, de a biztosító által ajánlott összeggel is létrejöhét a szerződés. A biztosított vagyontárgytól/vagyoncsoporttól és/vagy a vagyontárgy/vagyoncsoport értékelési módjától, valamint a kár jellegetől (teljes/részleges kár) függően téríti meg a biztosító a károkat. A biztosító a szolgáltatását bizonyos esetekben korlátozhatja, így például alulbiztosítás, vagy avultság esetén is.

A szerződési feltételek tartalmazzák a betörésvédelmi szintek, a vagyonvédelmi fogalmak leírását, az értékőrző vagyontárgyak tárolási szabályait, valamint a káridőponti védettségtől függő szolgáltatási limitösszegeket betörésses lopás káresemény bekövetkezése esetére. Biztosítási esemény bekövetkeztékor mindig a káridőponti védettségi szintet vizsgáljuk, mivel attól függően állapítjuk meg a szolgáltatást a feltételekben meghatározott szabályok alapján.

A pótlás vagy helyreállítás értékének meghatározása a beküldött fotók, dokumentumok, illetve a kárfelmérést végző kárszakértő szemléjekor – **személyesen** vagy **élő videós online módon (lakossági biztosítási szerződések kárainál lehetséges)** – meghatározott károsodásoknak megfelelően történik.

Felelősségbiztosítások esetében a biztosítónak a biztosítási időszak egészére vonatkozó teljesítési kötelezettsége – a biztosítási események számától függetlenül – nem haladhatja meg a biztosítási esemény bekövetkezésekor érvényes biztosítási összeget (limitet). A biztosító

a megállapított szolgáltatási összeget csak a károsultnak/sérelmet szenvedett félnek teljesítheti. A biztosított csak akkor és olyan mértékben követelheti, hogy a biztosító az ő kezéhez fizessen, ha és amilyen arányban a károsult/sérelmet szenvedett fél követelését ő egyenlítette ki.

A biztosító a biztosítási szerződésből eredő kötelezettségével összefüggésben, a károsító eseményt megelőző állapot visszaállításához, vagy a bekövetkezett kár következményeinek megszüntetéséhez szükséges, általános forgalmiadó-köteles szolgáltatás ellenértéke (anyag-, javítási, illetve helyreállítási költség) után az általános forgalmi adó összegének megfelelő összeg megtérítésére csak olyan számla alapján vállalhat kötelezettséget, illetve térítheti meg azt az arra jogosultnak, amelyen feltüntetik az általános forgalmi adó összegét, vagy amelyből annak összege kiszámítható.

Ha a biztosított vagyontárgy jelzálogjoggal vagy önálló zálogjoggal terhelt és a biztosítási kötvény zálogjogi záradékkal van ellátva, akkor csak a zálogjogosult – jellemzően pénzügyintézet – lemondó nyilatkozatának benyújtása esetén fizetjük ki a kártérítést/szolgáltatást az arra jogosultnak (zálogkötelezettnék). Ugyanígy járunk el abban az esetben, ha a finanszírozó a szerződésben társbiztosítottként került bejegyzésre, és a kötvényen szerepel a társbiztosított bejegyzését igazoló záradék.

Járadékfolyósítással járó személyi sérüléssel járó kárügyek esetén a biztosító által kezdeményezett egyösszegű megváltás során a tőke jelenértékének kalkulációja aktuáriusi modellezési módszerekkel történik, figyelembe véve a várható halandóságot, valamint a pénzáramok időértékét az alábbi képlet alapján (1 Ft-ra):

$$PV_{\text{tőkeérték}} = {}_t\ddot{a}_{x:m} = \frac{1}{l_x DF_0} \sum_{j=t}^{m+t} l_{(x+j)} + DF_j$$

x: a járadékjogosult kora

w: a halandósági feltételezés elméleti maximális kora

t: halasztott járadék esetén a halasztás mértéke; $t \in \{0, 1, \dots, w\}$

m: járadék időtartama; $m \in \{0, 1, \dots, w\}$

DF_j: j-edik periódushoz tartozó diszkontfaktor

l_x = a halandósági tábla alapján életben lévőek száma x-edik korban

Kérjük, hogy szolgáltatásunk teljesítéséhez tegye szá munkra lehetővé:

- a kár/nem vagyoni sérelem okának,
- bekövetkezési körülményeinek,
- mértékének, terjedelmének szakértői vizsgálatát is.

Az **Allianz Egészségprogram** biztosítás esetében a biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosító a biztosítási csomagban foglalt biztosítási fedezetre és/vagy a szerződő által választott opcionális fedezetre vonatkozó biztosítási szolgáltatást teljesíti.

A **biztosítási csomagban** foglalt biztosítási fedezet szolgáltatása az ellátásszervező által szervezett egészségügyi ellátás, vagy egyéb szolgáltatás a biztosítási fedezet szerződési feltételeiben meghatározottak szerint.

Az **opcionális fedezet** szolgáltatása a szerződő által választott opcionális fedezet Különös Szerződési Feltételeiben meghatározott.

A biztosító a szolgáltatásra jogosult rendelkezése alapján teljesíti a szolgáltatást.

A biztosítási esemény bekövetkezése esetén a biztosítottat nem terheli állapotmegőrzési kötelezettség.

A **biztosítási csomagban** foglalt biztosítási fedezet szolgáltatása kizárólag az ellátásszervező által szervezett vagy általa előzetesen jóváhagyott Magyarország területén történő ellátásokra vehető igénybe, amennyiben a biztosítási szerződés díjjal rendezett.

A biztosító a biztosítási csomagban foglalt egyes biztosítási fedezetek Különös Szerződési Feltételeiben meghatározott időpontban nyújtja a szolgáltatást, az alábbiak szerint:

A Teladoc Hungary Kft, mint szolgáltató az ügyfél telefonon vagy e-mailben feltett kérdésére válaszol. Az e-mailben küldött kérdésre a választ a kérdésfeltevést követően 24 órán belül a szolgáltatásra jogosult által megadott e-mail címre küldi meg az alábbi fedezetnél:

- Az Orvosi Call Center szolgáltatásra szóló egészségbiztosítási fedezet

A Teladoc Hungary Kft mint ellátásszervező a szakértő(k) véleményét tartalmazó orvosi jelentést a kórelőzményre vonatkozó valamennyi releváns információ rendelkezésre bocsátását követő 3 héten belül megküldi a biztosítottnak az alábbi fedezetnél:

- A második orvosi véleményre szóló egészségbiztosítási fedezet

A biztosító a biztosítási esemény bekövetkezése esetén időpont-előjegyzéssel, tervezhető időpontban végzett szolgáltatást nyújt a biztosítottnak a feltételekben meghatározott további fedezeteknél.

A biztosító a biztosítási csomag fedezeteinek szolgáltatóját korlátozhatja, limit megállapításával.

A biztosított a biztosítási csomagban foglalt fedezetek alapján pénzbeli szolgáltatásra nem jogosult.

3.1. A kár státuszának követése a lakossági kárrendezésben

A kárbejelentés megtétele után Ön a kárrendezés folyamatáról és annak egyes lépéseiről – gépjármű- és otthonbiztosítási (kivéve a halálos kimenetelű baleseti károk) kárügyek esetén – az **Allianz Online kárstátuszkövető alkalmazás** segítségével érhet el aktuális információt – a kárbejelentés során megadott preferált csatornán: emailben vagy sms-ben.

Az Allianz Egészségprogram egészségbiztosítási termékhez kapcsolódó igénybejelentések a lentebb írt módon követhetők.

A kárbejelentést követően emailben vagy sms-ben **megküldjük** (választás szerint) Önnek személyre szabott, egyéni kárstátusz követő **linkjét**, amelyen keresztül a kárral kapcsolatos dokumentumokat és fényképeket tölthet fel, valamint értesítést kap kárügye aktuális státuszáról.

A kárrendezést négy egyszerű lépésben követheti nyomon:

- Gépjármű káresemények esetén:
 1. Kárbejelentés: Ön bejelenti a káreseményt, ezzel elindul a kárrendezési folyamat.
 2. Kárszemle: Felmérjük a kárt, áttekintjük a szükséges dokumentumokat és megvizsgáljuk, hogy a szerződés fedezetet nyújt-e a káreseményre.
 3. Javítás: Gépjárművének javítása és a megállapított szolgáltatási/kártérítési összeg kifizetése megtörténik, a kárügyet lezárjuk.
 4. Visszajelzés: A kárügyintézésrel kapcsolatos tapasztalatairól visszajelzést kérünk Öntől.
- Otthonbiztosítási káresemények esetén:
 1. Kárbejelentés: Ön bejelenti a káreseményt, ezzel elindul a kárrendezési folyamat.
 2. Kárszemle: Felmérjük a kárt, áttekintjük a szükséges dokumentumokat és megvizsgáljuk, hogy a szerződés fedezetet nyújt-e a káreseményre.
 3. Javítás: A szolgáltatási/kártérítési igény megalapozottságának vizsgálatát követően a megállapított szolgáltatási/kártérítési összeg kifizetése megtörténik, a kárügyet lezárjuk.
 4. Visszajelzés: A kárügyintézésrel kapcsolatos tapasztalatairól visszajelzést kérünk Öntől.

A kárbejelentést visszaigazoljuk az Ön által választott kommunikációs csatornán (e-mail vagy sms). A kiküldött, személyre szabott linken pedig Önnek lehetősége nyílik arra, hogy **útmutatónk segítségével fényképeket és dokumentumokat töltsön fel**.

Az Allianz Egészségprogram

- biztosítási csomagjaiban foglalt fedezetek esetén a biztosítottak részére Biztosító szolgáltató partnere nyújt tájékoztatást az ellátásszervezésről,
- opcionális Rákdiaosztika és orvosi betegvezetés fedezet esetén az Onkomplex Kft-nél mint a Biztosító szolgáltató partnernél érhető el tájékoztatás, továbbá
- opcionális, biztosítási összeget szolgáltató fedezetek esetén telefonon és postai úton tájékozódhatnak az ügyfelek a biztosítási szolgáltatásról.

3.1.2. Kárfelvétel a lakossági kárrendezésben

A beérkezett fényképek és dokumentumok alapján megvizsgáljuk a kárt, valamint azt, hogy szerződése fedezetet nyújt-e a káreseményre, és amennyiben a kár arra

alkalmas, úgy kárszámításunk alapján kijánljuk Önnek a megállapított kártérítési/szolgáltatási összeget.

Ha Ön elfogadja a felajánlott összeget, úgy a megadott bankszámlaszámra elindítjuk az összeg kifizetését. Ha nem fogadja el az összeget, abban az esetben számlával kell igazolnia a helyreállítás összezszerúségét és megtörténtét.

Amennyiben a bejelentett kár dokumentumok alapján nem rendezhető, úgy **kárszakértőnk (előzetes egyeztetés alapján) megsemmisíti – élő videós online módon vagy személyesen** – a károsodott vagyontárgyat.

Ha a rendelkezésre álló információk alapján ez nem lehetséges, akkor további iratokra, adatokra lehet szükség. Amennyiben rendelkezik a kárüggyel kapcsolatos döntést elősegítő iratokkal, információkkal, ezek bemutatásával, átadásával gyorsíthatja, segítheti a munkánkat.

Az Allianz Egészségprogram esetén az ügyfél szolgáltatási igénybejelentését a biztosító az alábbi módon vizsgálja:

- biztosítási csomagjaiban foglalt fedezetek esetén a Biztosító szolgáltató partnere vizsgálja a biztosítási szolgáltatásra való jogosultságot és annak fennállta esetén szervezi meg az ellátást a biztosítottak részére,
- opcionális Rákdiaosztika és orvosi betegvezetés fedezet esetén az Onkomplex Kft-nél jár el a Biztosító szolgáltató partnereként, továbbá
- opcionális, biztosítási összeget szolgáltató fedezetek esetén áttekintjük a szükséges dokumentumokat és megvizsgáljuk, hogy a szerződés fedezetet nyújt-e a biztosítási eseményre.

3.2. A kár státuszának követése a vállalati kárrendezésben

A vállalati vagyon- és felelősségbiztosítási, valamint a mezőgazdasági károk rendezése során a biztosítottak:

- e-mailben a ck@allianz.hu postafiókon keresztül,
- telefonon,
- valamint postai úton tájékozódhatnak kárügyük állásáról.

3.2.1. Helyszíni szemle a vállalati kárrendezésben

A kárbejelentés során beküldött dokumentumok alapján megvizsgáljuk a kárt, valamint azt, hogy szerződése fedezetet nyújt-e a káreseményre.

Amennyiben a bejelentett kár a rendelkezésre álló dokumentumok alapján nem rendezhető, akkor további, a kárrendezéshez szükséges iratokat, adatokat kérhetünk be. Ha rendelkezik a kárüggyel kapcsolatos döntést elősegítő iratokkal, információkkal, ezek bemutatásával, átadásával gyorsíthatja, segítheti a munkánkat.

A helyszíni szemle alkalmával **kárszakértőnk megsemmisíti** a károsodott vagyontárgyakat és dokumentálja annak

sérüléseit, károsodásait. A biztosító a helyszíni szemlét a biztosítottal/károsulttal előzetesen egyeztetett időpontban, helyszínen és módon végzi el.

3.3. A kárrendezéshez szükséges dokumentumok

A biztosító a bejelentett kártérítési/szolgáltatási igény elbírálásához a biztosítási szerződésre vonatkozó jogszabályok, a biztosítási szerződés és az általános szerződési feltételek figyelembevételével jogosult bekérni, beszerezni és ellenőrizni dokumentumokat, amelyek a kártérítési/szolgáltatási igény jogosságát, a biztosítási esemény bekövetkezését alátámasztják, bizonyítják és/vagy az igény összegszerűségének megállapításához nélkülözhetetlenül szükségesek.

Az egyes termékek általános szerződési feltételei részletesen tartalmazzák azon dokumentumokat, illetve adatokat, amelyek:

- a kárbejelentés megtételéhez kérhetők,
- a jogalap elbírálásának érdekében kérhetők,
- a tulajdonjog tisztázására, illetve kártérítésre/szolgáltatásra való jogosultság igazolására szolgálnak,
- a kár mértékét, összegszerűségét igazolják.

A gépjármű- és lakossági vagyon termékekre bejelentett károk rendezéséhez nélkülözhetetlenül szükséges általános dokumentumokról a kárbejelentést követően kiküldött egyéni Kárstátuszkövető alkalmazásban, vagy levélben, email-ben adunk tájékoztatást. Amennyiben ezek nem elégségesek az igény elbírálásához, úgy a beérkezett és rendelkezésre álló adatok és információk feldolgozását követően 15 napon belül további tájékoztatást adunk. A vállalati vagyon- és felelősségbiztosítási termékekre bejelentett károk esetén email-ben vagy levélben adunk tájékoztatást a kárrendezéshez szükséges dokumentumok köréről. Amennyiben ezek nem elégségesek az igény elbírálásához, úgy a beérkezett és rendelkezésünkre álló adatok és információk feldolgozását követően 30 napon belül adunk tájékoztatást.

Az Allianz Egészségprogram esetében a benyújtandó dokumentumok körét az Allianz Egészségprogram Általános és a Különös Szerződési Feltételei tartalmazzák.

A biztosított/károsult egyéb módon is jogosult a károk és költségek igazolására a bizonyítás általános szabályai szerint annak érdekében, hogy követelését érvényesíthesse.

3.4. A szolgáltatás teljesítésének határideje

Amennyiben a kártérítési/szolgáltatási igény jogos és megalapozott, valamint a kár összegszerűen megállapítható, a kártérítés/szolgáltatás a kárrendezéshez nélkülözhetetlenül szükséges utolsó dokumentum beérkezésétől számított 15, vállalati károk esetében 30 napon belül esedékes.

Az Allianz Összhang Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosításra bejelentett vagyon- és felelősségbiztosítási kár esetén a kárszemlét, vagy az utolsó dokumentum beérkezését követő 5 munkanapon belül esedékes

a szolgáltatás. Balesetbiztosításra benyújtott igény esetén az utolsó dokumentum beérkezését követő 5 munkanapon belül szolgáltatunk.

Az Allianz Egészségprogram termékben a biztosító az opcionális fedezetekre vonatkozó biztosítási szolgáltatást a szolgáltatás iránti igény igazolásához szükséges utolsó irat, okmány kézhezvételét követő 15 napon belül teljesíti a jogosultnak, kivéve, ha az opcionális fedezetek Különös Szerződési Feltételei ettől eltérő rendelkezést tartalmaznak.

4. Az értékcsökkenés alkalmazásának módszertana

Az értékcsökkenés (avulás) az a százalékban kifejezett érték, amely a vagyontárgy értékének az időmúlás, illetve a fokozatos elhasználódás és használat miatti csökkenése. Ez a kártérítésből levonásra kerülő százalékos mérték a kárfelvételi-, illetve a pótszemle jegyzőkönyvön kerül rögzítésre.

a) Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási szerződés esetén az értékcsökkenés (avulás) megállapítása:

A Polgári törvénykönyv szabályai alapján a károsult az eredeti állapot helyreállítását követelheti a károkozótól, illetve a károkozó helyett közvetlenül helytálló felelősségbiztosítótól. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy amennyiben a vagyontárgy javítása során a károsodott régebbi helyett új alkatrész, anyag kerül beépítésre, azt a biztosító a lenti szempontok alapján „avultatja”, így a kárrendezés során nem az újkori, hanem a káreseményt közvetlenül megelőző eredeti állapot helyreállításának költségét téríti.

Az új alkatrészek, anyagok beépítésével előállt értékemelkedés levonását, illetve annak mértékét az alábbi tényezők önállóan és együttesen is befolyásolják:

- a vagyontárgy vagy a sérült alkatrész (anyag) életkora, gépjármű esetén futásteljesítménye,
- a sérült vagyontárgy általános műszaki állapota,
- a sérült alkatrész (anyag) kopása, korróziója,
- a vagyontárgy esetleges előzményes sérülései.

Ha a biztosítási esemény miatt a gépjárművel nem azonos élettartamra tervezett, gyorsan elhasználódó használt alkatrész (pl. lengéscsillapító, kipufogó berendezés részei, akkumulátor stb.) helyett új alkatrészt építenek be, a kártérítésből levonható a be- és kiépített alkatrészek (százalékban mért) műszaki állapotának különbségével arányos összeg.

A kár helyreállítása során újra cserélt egyéb alkatrészek, szerkezeti egységek, fődarabok (általában véve azok az alkatrészek, amelyeknek a kora, állapota meghatározó jelentőséggel bír a gépjármű piaci megítélése szempontjából), valamint teljes külső vagy külső-belső fényezés esetén értékemelkedés címén levonás alkalmazható.

Ha a sérült fődarab, részegység vagy alkatrész fiatalabb, mint maga a gépjármű (időközben cserélték) vagy felújították, az értékemelkedés címén történő levonás a beépítés időpontjától függ.

A kárrendezés során a károsult eldöntheti, hogy a sérült vagyontárgy javítása milyen alkatrészsel, anyaggal történik:

- eredeti pótalkatrészsel,
- az eredetivel azonos minőségű pótalkatrészsel (az alkatrész megfelel az adott vagyontárgy összeszerelésekor felhasznált alkatrész minőségének).

Az eredetivel azonos minőségű pótalkatrészek beépítése alternatívát kínál a károsultnak arra, hogy a helyreállítás értékemelkedés levonása nélkül történjen meg, illetve a sérült vagyontárgy javítása a gazdaságosság keretein belül maradjon, ne érje el a totálkár mértékét.

- b) Egyéb – a kárrendezési tájékoztató hatálya alá tartozó – biztosítási szerződések esetén az értékcsökkenés (avulás) megállapítása:

Az egyéb vagyon-, felelősség-, és kiegészítő biztosítások esetén az avulás alkalmazásának feltételeit és módszertanát a szerződési feltételek tartalmazzák részletesen. A biztosító ezen termékekkel kapcsolatban ezen felül avultatást nem alkalmaz.

5. A kárkifizetés és a szolgáltatás formái

5.1. Gépjármű kárrendezés (casco és kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás) módjai

- **Dokumentum alapú kárrendezés:**
amennyiben a kárbejelentés visszaigazolásakor küldött linken keresztül Ön feltölti a károsodásról (útmutatásaink alapján) készített fotókat és dokumentumokat, mi áttekintjük azokat. Ha ezek alapján megállapítható a kártérítési/szolgáltatási igény jogossága és megalapozottsága, valamint a károsodás mértéke is lehetővé teszi, a **dokumentumok, fotók alapján** elvégzett kárszámítás szerinti összegben kifizetési ajánlatot adunk az Online kárstátuszkövető linken keresztül. A felajánlott összeg elfogadása után az Ön által megadott pénzforgalmi bankszámlaszámára utaljuk az összeget.
- **Egyezségi kárrendezés:**
egyezségkötés, amely alapján a kiszámított kártérítési/szolgáltatási összeget átutaljuk Önnek, feltéve, hogy az egyezséget írásban, vagy telefonos ügyfélszolgálatunkkal folytatott beszélgetés során szóban elfogadta. Az egyezségkötésre vonatkozó igényét közölheti a kárügyben illetékes kárszakértővel is a szemle során (ha volt), vagy telefonos ügyfélszolgálatunkkal.
- **Számlás kárrendezés:**
ebben az esetben a kártérítési/szolgáltatási összeg kifizetése a beküldött javítási (helyreállítási) számla alapján történik.
- **Totálkár rendezés (káridőponti érték alapján történő kárrendezés):**
minden olyan esetben, amikor a (gép)jármű káridőponti vagy új értéke és annak maradványértéke közötti differencia alapján nyújtunk kártérítést/szolgáltatást.

A sérülés mértéke, a helyreállítás költsége, valamint a kártérítés alapjául szolgáló biztosítástól függően a biztosító megtéríti a jármű helyreállítását, vagy totálkár esetén a gépjármű káridőponti értékének, és a balesetet követően a nem javítható roncs maradvány értékének különbözetét.

5.2. Vagyon- és, felelősségbiztosítások (lakossági és vállalati) kárrendezésének módjai

- **Dokumentum alapú kárrendezés – csak lakossági károk esetén:**
amennyiben a kárbejelentés visszaigazolásakor küldött linken keresztül Ön feltölti a károsodásról (útmutatásaink alapján) készített fotókat és dokumentumokat, mi ellenőrizzük azokat. Ha ezek alapján megállapítható a kártérítési igény/szolgáltatási igény jogossága és megalapozottsága valamint a károsodás mértéke is lehetővé teszi, a **dokumentumok, fotók alapján** elvégzett kárszámítás szerinti összegben kifizetési ajánlatot adunk az Online kárstátuszkövető linken keresztül. A felajánlott összeg elfogadása után a pénzforgalmi bankszámlaszámára utaljuk az összeget.
- **Gyorsított kárrendezés – Allianz Összhang Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás:**
amennyiben a károsult a biztosító rendelkezésére bocsátja a kárrendezéshez nélkülözhetetlenül szükséges dokumentumokat, valamint a bekövetkezett kár mértéke nem haladja meg a 100 000 Ft-ot, a biztosító (a rendelkezésre álló dokumentumok vagy kárszakértő útján) kárkifizetési javaslatot tesz.

A 100 000 Ft alatti szolgáltatási összegű károk esetén a biztosító lehetőséget biztosít gyorsított kárrendezésre abban az esetben, ha

- a kár rendezéséhez szükséges és az elbírálásához alkalmas minőségű (pl.: a kár okát és károsodás mértékét – vagyontárgyakat – egyértelműen azonosítható és fényképek; a károsodás méreteit pontosan meghatározó adatok; minden adatot tartalmazó, részletes helyreállítási számla stb.) dokumentum(k) elektronikusan feltöltésre kerülnek
 - az internetes kárbejelentés során a biztosító honlapján vagy
 - a biztosító által a kárbejelentést követően azonnal megküldött, személyes Kárstátuszkövető linken keresztül, a kárbejelentést követő maximum 48 órán belül, továbbá
 - a károsult elfogadja
 - a feltöltött dokumentumok alapján, illetve
 - a kárszakértő által kezdeményezett kapcsolatfelvétel során a felajánlott szolgáltatási összeget;
 - a kárügy elbírálása hatósági eljárás és annak dokumentumai nélkül történik,
 - az elbírálás során további vizsgálat nem szükséges.
- **Kiemelt károk kezelése – Allianz Összhang Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás:**
Kiemelt károkra vonatkozó szabály, hogy az olyan

károk, melyek a biztosított(ak)/károsult(ak) egzisztenciális helyzetét veszélyeztetik (pl.: épület használhatatlanná, részben vagy egészben lakhatatlanná válik)

- személyi kapcsolattartót jelöl ki a biztosító,
- előleg folyósítása: a biztosított(ak) életkörülményeit (mindennapi lakhatását) veszélyeztető káresemény bekövetkezésekor, illetve ha felülvizsgálat szükséges, akkor a további kár keletkezését megelőző munkálatokra szükséges mértékig.

– **Egyezségi kárrendezés:**

egyezségkötés, amely alapján a kiszámított kártérítési/ szolgáltatási összeget átutaljuk Önnek, vagy a károsultnak, feltéve, hogy az egyezség írásban, vagy telefonos ügyfélszolgálatunkkal folytatott beszélgetés során elfogadásra került.

Az egyezségkötésre vonatkozó igényét közölheti a kárügyben illetékes kárszakértővel is a szemle során (ha volt), vagy telefonos ügyfélszolgálatunkkal.

Amennyiben a szerződő felek az Általános szerződési feltételekben arról megállapodtak, úgy a biztosító vállalja, hogy közöttük és a károsult ügyfél között csak abban az esetben jöhet létre egyezség, amennyiben az ügyfél a biztosító által felajánlott kártérítési összeget vitatja és szerződéskötéskor elfogadta a biztosító által ajánlott biztosítási összeget és a kár bekövetkezési időpontjáig felajánlott indexálásokat.

– **Számlás kárrendezés:**

amikor a kártérítési/szolgáltatási összeg kifizetése a beküldött javítási (helyreállítási) számla alapján történik.

– **Kárszámítás alapján:**

amikor a kárszakértő által, a helyszínen, jegyzőkönyvben rögzített kárszámítás alapján történik a kárkifizetés.

5.3. Egészségbiztosítások kárrendezésének módjai

Az Allianz Egészségprogram esetén fedezeteként eltérő szolgáltatásokat nyújtunk, így:

- biztosítási csomagban foglalt fedezetek esetén
 - A biztosított a biztosítási csomagban foglalt fedezetek alapján pénzbeli szolgáltatásra nem jogosult.
 - A **biztosítási csomagban** foglalt biztosítási fedezet szolgáltatása kizárólag az ellátásszervező által szervezett vagy általa előzetesen jóváhagyott Magyarország területén történt ellátásokra vehető igénybe, amennyiben a biztosítási szerződés díjjal rendezett, erre tekintettel a Biztosító nem pénzbeli szolgáltatást nyújt, illetve amennyiben valamely fedezet alapján a biztosító utólagos térítést vállal, az utólagos térítés keretében az egészségügyi szolgáltató által kiállított számla alapján a biztosított fizeti ki a szolgáltatás költségét a szolgáltatónak.
- opcionális Rákdiaosztika és orvosi betegezetés fedezet esetén
 - az Onkorex Kft-nél mint a Biztosító szolgáltató partnerénél érhető el a biztosítási szolgáltatás,
- opcionális, biztosítási összeget szolgáltató fedezetek esetén
 - **Dokumentum alapú** kárrendezést alkalmaz, amely alapján: amennyiben a biztosítási esemény bejelentését követően Ön megküldi a Biztosító által kért dokumentumokat, mi áttekintjük azokat. Ha ezek alapján megállapítható a szolgáltatási igény jogossága és megalapozottsága, az Ön részére a biztosítási feltételek szerint meghatározott biztosítási összeget az Ön által megadott pénzforgalmi bankszámlaszámára utaljuk.

A kárrendezés során megadott személyes és különleges adatok kezelésének szabályairól a www.allianz.hu/adatvedelem internetes oldalon adunk részletes tájékoztatást.

Az Allianz Hungária Zrt. jelen kárrendezési tájékoztatója 2024.01.01. napján lép hatályba.