

BALESETI KÁR KEZELÉSÉNEK A MENETE

MIT TEGYÜNKHA BALESET ÉRI AZ AUTÓT?

ARVAL MAGYARORSZÁG KFT



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

KI VOLT A HIBÁS?

Több típusú baleset létezik, és ahhoz, hogy a káresemény bekövetkezte után a megfelelő folyamatokat tudjuk elindítani el kell dönteni, hogy ki volt a vétkes(okozó) fél a balesetnél:



Forgalmi helyzetben egy másik autó nekiütközik az Arvalos autónak – Ez tipikus esete a Kötelező Gépjárműfelelősségbiztosítás (KGFB) keretére rendezhető incidensnek.

Teendő: Meg kell állni mind a két (vagy több) gépjárművel. Az gépjárművekben található kék-sárga biztosítási kárbejelentő lapot kell kitölteni a másik féllel (mindig az a személy adja aki okozta a balesetet, és mindenképp szerepelnie kell az okozó fél biztosítójának a nevének és a gépjárműre kötött felelősségbiztosítás kötvényszámának, valamint a másik fél felelősségelismerésének)

Baleseti bejelentő

Kérlek ne vedd ki a felelőséget elárterítendő!

A baleset kivételével minden esetben a gépjármű-károkozást jelölő táblát kitölteni kell!

3. Történt-e személyi sérülés? (nem / igen)

4. Az A és a B járműben kívül keletkezett-e másban dologi kár? (nem / igen)

5. Tanúk: (név, cím, telefonszám; a gépjármű utasának neve aláhúzóval):

6. A Szerződő (név és cím):

7. A jármű: Gyártmány, típus; Forgalmi rendszáma

8. Felelősségbiztosító: Kötvényszám; A Zöldkártya száma; Kifizültek esetén a határidőpéldák közzétételére

9. Járművezető: Vezetéknév; Lakcím; A jogosítvány száma; Kategóriája

10. Jelelő nyitlak az ütközés helyét és irányát

11. A látható sérülések leírása:

12. Kérlek, X-szel jelölje a megfigyelt károkat

13. A baleset vázlatja

14. Megjegyzés:

15. A járművezető aláírása:

16. Jelelő nyitlak az ütközés helyét és irányát

17. Az X-szel jelölt mezők száma

18. A baleset vázlatja

19. A járművezető aláírása:

20. Jelelő nyitlak az ütközés helyét és irányát

21. A látható sérülések leírása:

22. Megjegyzés:

23. A járművezető aláírása:

24. Megjegyzés:

* Kérlek a sérült vagy károsult nevének és címének a 14. pontban megadni!

Az aláírás és a lapok szétválasztása után a Baleseti bejelentőt már semmiképp sem szabad változtatni!

KI VOLT A HIBÁS?

Amennyiben személyi sérülés történik akkor mindenképp szükséges rendőri intézkedést kérni, illetve akkor is ha az okozói elismerés nem tisztázott, hisz a hatóság ezt a helyszínen tudja kezelni.

Ha ez bekövetkezik, a biztosítási eljáráshoz a rendőrségi helyszíni jegyzőkönyv szükséges, ami tartalmazza a biztosítási adatokat a másik félről, ilyenkor nem szükséges a kék-sárga baleseti bejelentőlap, valamint a nyomozás végén elérhető rendőrségi határozat is fontos.

Ha az autó járóképtelen akkor keresni kell az Arval Magyarország Ügyfélszolgálatát vagy közvetlenül az Arval assistance partnerét és Ők a legközelebbi karosszéria partnerhez beszállíttatják a gépjárművet.

A gépjármű
forgalmi rendszáma:
felelősségbiztosítója:
casco biztosítója:
forgalmi engedélyének száma: érvényessége:
első forgalombahelyezés időpontja:
fajtája: motorkerékpár, személygépkocsi, tehergépkocsi, autóbusz, különleges gépjármű,
mezőgazdasági vontató, lassú jármű, segédmotoros kerékpár, egyéb, megpedig:
.....
gyártmánya: típusa:
alkészítés: gyártási év:
szín: hengerűrtartalom: cm³
Volt-e a járműnek korábban sérülése? igen nem
Ha igen, hol sérült, melyik biztosítónál jelentette be?

Hatósági intézkedés:
.....

Tanúk:
név: név:
cím: cím:
utas: igen nem utas: igen nem

Tulajdonos
név:
cím:
Üzemeltartó (ha nem a tulajdonos)
név:
cím:

A következő lépés, hogy a dokumentációt el kell juttatni az Arval kifejezetten erre a területre specializálódott kollégáinak a damage@arval.hu email címre.

KI VOLT A HIBÁS?

→ A második lehetőség, hogy az Arvalos autó használója okozott másnak kárt, vagy egyszerűen egy hibás döntés folyamán a saját autójában esett kár, esetleg kár keletkezett az autójában de nincs egyértelmű tettes (parkolóban sérülten találta az autót, köfelverődés történt a szélvédőre, jégverés történt és megsérült a gépjármű...stb.)

Ez a típus a Cascos javítás. Ebben az esetben ha ilyen történik a folyamat majdnem megegyezik a KGFB által ismertettekkel, viszont itt egyből jelezni kell az Arval Ügyfélszolgálatának a hibát, Ők kiküldik a kitöltendő dokumentációt, amit szintén a damage@arval.hu email címre szükséges visszajuttatni és a kollégák fel fogják venni a megadott kontakttal a kapcsolatot.

A legfontosabb különbség ennél a karosszéria sérülés típusnál, hogy itt van költségvonzata a javításnak. Amennyiben a gépjárműre van kötve érvényes Casco biztosítás és biztosítói visszajelzés alapján térülhet is erre, akkor javítási önrészt szükséges kifizetni.



KI VOLT A HIBÁS?

➔ A legutolsó pont, amikor az autót Casco javítási sérülés érinti de nincs Casco:

Ebben az esetben természetesen szintén tud segíteni az Arval minden Ügyfelének, előzetes ügyfél kapcsolattartói jóváhagyást követően, fizetős javítás fog történni.



Nyomtatási kép

Eredeti példány.
Készült 1 példányban.
1. oldal

Eladó adatai:

Demó Kft
6400 Kiskunhalas Sehoisincs út 22
Adószám: 10644364213
EU adószám: 12345678-1-22
Bank: 12345678-12345678-12345678

Vevő adatai:

Név: Átutalásos vevő
Település: 1014 BUDAPEST
Cím: I. ker. Korona út 22 3 em. 45 aj.
Adószám: 12345678901 EU adószám:
Rendszám: XXX-111 KM.óraállítás 1234567
Típus: 159 GYártmány: Böckmann

Eredet bizonylat	Fizetés módja	Teljesítés dátuma:	Számla kelte:	Fizetés határideje:	Számlaszám
2015-34	Készpénz	2015.12.31	2015.12.31	2015.12.31	2016-00001/BSZ

A késedelmi kamat összege a jegybanki alapkamat kétszerese, ezt érvényesítjük! A számlakiégvénylétéig az áru az eladó tulajdonát képezi.

Cikkszám	Megnevezése	VTSZ szám	Mennyisége	Nettó egységár (Ft)	Nettó érték (Ft)	ÁFA (%)	ÁFA érték (Ft)	Bruttó érték (Ft)
122-2334	Alapanyag	12345	1 db	1200,00	1200,00	27%	324,00	1524,00
122-2334	Alapanyag	12345	1 db	1200,00	1200,00	27%	324,00	1524,00

Alap	ÁFA	Összesen	Számla végösszege ÁFA nélkül:	2400 Ft
AKK	0,00 Ft	0,00 Ft	ÁFA összege:	648 Ft
5%	0,00 Ft	0,00 Ft	Összesen:	3048 Ft
18%	0,00 Ft	0,00 Ft		
27%	2400,00 Ft	648,00 Ft		

azaz **HÁROMEZERNEGYVENNYOLC 00/100 Ft**

Az elvégzett munka megfelelő, a beépített anyag, alkatrész rendeltetésszerű használatra alkalmas!
Továbbértékesítés esetén a jövedéki termék származásának igazolására nem alkalmas!

Átvevő

Kiállította

Leszálltva a tulajdonos címére.

A JAVÍTÁSI FOLYAMAT MENETE

Sajnos sokszor előfordul, hogy a gépjárműhasználók a biztosítási és javítási folyamatoknak csak egy kis szeletét ismerik, hisz ezt nem is szükséges mindenkinek tudnia, de jó ha tisztában van vele az ember, hogy egy-egy, akár KGFB vagy akár Casco javításnak mi a menete az Arval Magyarország esetében:



- Bejelentés, hogy kár történt a gépjárműben
- A dokumentumok kitöltése, aláírása és visszaküldése
- Kárszemle fotózás
- Biztosítói visszajelzés, valamint az alkatrészek megérkezése
- Javítási időpont egyeztetése
- Javítás
- A megjavított gépjármű visszaadása a használónak

A JAVÍTÁSI FOLYAMAT MENETE

Alap esetben a fenti hét pont normál működési elvét nézi a mai Magyarországon elfogadott, a biztosítókkal közreműködve kialakított hivatalos javítási menetnek. Ha minden elsöre egyértelmű a biztosítói oldalról is és csak külső sérülés történt az autón, akkor ez így is kell hogy működjön.

Szükséges azt kiemelni, hogy biztosítói szempontból akkor minősül egy sérülés bejelentettnek ha az első 3 pont teljesült .

- Bejelentés, hogy kár történt a gépjárműben
- A dokumentumok kitöltése, aláírása és visszaküldése
- Kárszemle fotózás

Ameddig ez nincs így a biztosító nem tekinti teljesnek a bejelentést és ez okozhat gondokat (késedelmes bejelentés miatti elutasítás, késedelmes bejelentéshez tartozó nyilatkozat bekérése alátámasztással így a javítási idő hosszabbodása...stb.)

A bejelentési határidő:

KGFB: A KGFB törvény hivatkozással nem él a bejelentési határidőre vonatkozóan, így ebben az esetben mindig az aktuális biztosító Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) a mérvadóak.

CASCO: Casco javítás esetén a bejelentési határidő 48 óra.

Az Arval kollégái kifejezetten azért dolgoznak, hogy ilyen probléma ne merüljön fel, de ehhez szükséges az Ügyfeleink segítsége és támogatása is, hisz mindegyikünk érdeke, hogy a gépjármű megjavuljon.

A JAVÍTÁSI FOLYAMAT MENETE

A biztosítói visszajelzések kimeneteli lehetőségei:

ELFOGADÁSRA KERÜL A BENYÚJTOTT KÁRANYAG

Ez a legkedvezőbb eset, ilyenkor a korábban említett 7 pont tökéletesen tud működni.

ELFOGADÁSRA KERÜL, DE

Sajnos több olyan pont is lehetséges ahol a biztosító nem fogadja el teljes mértékben a javítási lehetőséget, így avultatja vagy esetleg két vagy több önrésszel téríti a javítást.

Avultatásról később lesz is szó.

ELUTASÍTTJA A BEJELENTÉST

A leggyakrabban előforduló ok, a késedelmes bejelentés. A bejelentési határidő 48 óra. Emellett ami még elutasítási indok szokott lenni, az, hogy maga a bejelentés olyan dologra történik, ami nem tartozik a Casco fedezet alá.

Pl.: a jármű tetején szállítottunk valamit és elengedett a rögzítés, természeti katasztrófára jelentjük be az esetet de a központi meteorológia nem is mutat ilyet az adott időszakra, vagy ha a használó okozott közvetlen kárt az autóban egy nem közlekedési szituációban (nekitolta a bevásárlókocsit).

A teljes kizárási és mentesülési lista megtalálható a mindenkor biztosító honlapján (jelen állás szerint: https://union.hu/sw/static/file/union-casco_flotta-feltetel.pdf), vagy természetesen az illetékes kollégáktól bármikor elkérhető és tanulmányozható.

A JAVÍTÁSI FOLYAMAT MENETE

A többi pont esetében az Arval kollégái fogják koordinálni a dolgokat, egyeztetnek Önökkel, folyamatos tájékoztatást nyújtanak a javítási állapotokról, illetve bármilyen kérdésben, ami javítással kapcsolatos fordulhatnak Hozzájuk bizalommal.

Az esetek 90%-nál ez az időrendi és javítási séma történik, de kiemelnék pár olyan pontot, ami fontos lehet:

- ➔ Bejelentés: Amennyiben a használó vagy a flottamanagerszeretné önállóan intézni a javítási folyamatot, van rá lehetősége. Az Arval karosszéria partnereink a döntő többsége rendelkezik önálló kárfelvételi joggal Casco esetén amely könnyíti és gyorsítja az ügyintézését és a partnerünk akár a dokumentumok kitöltésében is tud segíteni. KGFB-néla másik fél biztosítója dönti el, hogy ezt a jogot kiadja a szervíznek vagy sem. Természetesen ettől függetlenül mi tudni fogunk a javításról, így ha kérdésük lenne felénk állunk a rendelkezésükre.
- ➔ Az aktuális karosszéria szervízeinket az alábbi linken: [https:// www.arval.hu/sites/hu/files/media/kiemelt_karosszeria_partnerek arval.pdf](https://www.arval.hu/sites/hu/files/media/kiemelt_karosszeria_partnerek_arval.pdf) vagy a MyArval felületünkön is el tudják érni.
- ➔ Az Arval szerepe : Az Arval és a kollégái nem minősülnek biztosítási szervnek így egyfajta közvetítő szerepkört töltenek be Önök és a biztosító között. A biztosítót felülbírnálni nem tudják , viszont mindenképp az Önök illetve az Arval érdekeit fogják képviselni.
- ➔ Önrész alatti javítás : Ha a sérülés javításának mértéke Casco esetében nem éri el az önrész mértékét, akkor biztosítói bejelentés nélkül történik meg a javítása a gépjárműnek, természetesen jelezve a flottamanager és a használó számára is.

A JAVÍTÁSI FOLYAMAT MENETE

- Részleges elfogadás, avultatás és elutasítás : Ez a terület mindenki számára a legkényesebb. Sajnos bizonyos esetekben a javítási költséget nem teljesen téríti a biztosító. Részleges elfogadás KGFB esetén szokott előfordulni, ahol mondjuk vitatott helyzet van, ott az okozó fél biztosítója mondhatja azt, hogy csak 50% át téríti a javításnak. Ebben az esetben a másik felét ha rendelkezik az Ügyfelünk Cascoval, akkor a költségminimalizálás érdekében arra rendezzük. Avultatás akkor szokott előfordulni, hogy ha a biztosító észreveszi a kárszemle alapján, hogy a bejelentett sérült elemen van korábbi sérülés is, ami nincs jelentve, vagy egy bejelentett sérülésre rásérül a gépjármű. Ebben az esetben munkadíjból vagy anyagköltségből fog levonni összeget, ami sajnos tovább számla mellett az ügyfelet terheli.
- Elutasítás Itt minden esetben a biztosító indokolja az elutasítás okát. Ennek fellebbezésére van lehetőség és tudunk is segíteni benne, de a végső döntés ezután is a biztosítóé. Ilyen esetben a javítás teljes költsége az Ügyfelünket terheli.

A most látottak nem tartalmazznak minden szituációt, hisz majdnem minden eset egyedi, reméljük kis betekintést tudtunk adni ennek a területnek a működéséről is az Önök számára.

THANK YOU merci
mèsitak GRAZI chokrane
dhanyavad AERIGATÔ dziękuję
GRACIAS danke ευχαριστώ NANDRI
спасибо MAHALO teşekkür
ederim spas JĒRĒJĒF



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.