



Dokumentumazonosító: KT 120245 00 2405

hello Otthon lakásbiztosítás kárrendezési tájékoztató

Az alábbiakban a Magyar Posta Biztosító Zrt. **hello Otthon** lakásbiztosítás termékének kárrendezésével kapcsolatos legfontosabb tudnivalókra hívjuk fel a figyelmedet. Tájékoztatónkkal segíteni szeretnénk abban, hogy egy bekövetkezett káresemény miatt minél kevesebb teendő és kellemetlenség adódjon.

A kárrendezési tájékoztató hatálya

A hello Otthon lakásbiztosítás kárrendezési tájékoztató a Magyar Posta Biztosító Zrt.-nél (a továbbiakban: biztosító) bejelentett minden olyan kárügyre vonatkozik, amely a hello Otthon lakásbiztosítás szerződés hatálya alá tartozik. A tájékoztató 2024.05.01-től hatályos és visszavonásig érvényes.

Ki jelentheti be a kárigényt?

Kárigényt a szerződő, a biztosított, a károsult, valamint ezek meghatalmazottja jelenthet be.

Hogyan lehet bejelenteni a kárigényt?

Bizonyos esetekben a biztosítóhoz történő kárbejelentés előtt az alábbi teendőknek kell eleget tenni:

- Tűz, robbanás esetén mindenképpen (még az eloltott tűzről is) értesíteni kell a tűzoltóságot.
- Betöréses lopás vagy rablás, kifosztás esetén a rendőrséget kell értesíteni, és feljelentést kell tenni.
- Baleset esetén mindent meg kell tenni a kár enyhítése érdekében, az akut történésre tekintettel haladéktalanul szakorvosi segítséget kell igénybe venni, és a szükséges teendők elvégzésében a gyógyító eljárás befejezéséig késedelem nélkül az ellátó intézménnyel együtt kell működni.

A kárbejelentés a karinfo@hello.hu e-mail címen tehető meg. A bejelentésnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- szerződésszám;
- személyes adatok (szerződő, biztosított, károsult neve, címe, telefonszáma);
- a káresemény helye, ideje, leírása;
- a kár által érintett vagyontárgyak tételes felsorolása, becsült kárösszeg;

Mennyi időn belül kell bejelenteni a kárigényt?

A bejelentőnek haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásra jutástól számított 2 munkanapon belül be kell jelentenie a kárt a biztosítónak. Balesetbiztosítás esetén a biztosítási eseményt annak bekövetkeztétől számított 8 munkanapon belül kell bejelenteni a biztosítónak. A hello Otthon lakásbiztosítás szerződésből eredő követelések elévülési határideje öt év. A vagyonbiztosítási igények elévülési idejét a biztosítási esemény bekövetkezésétől, a felelősségbiztosítás alapján felmerülő igények elévülési idejét a kárnak, illetve a kárigénynek a biztosítóval való közlésétől kell számítani.

Milyen iratok kellenek a bejelentéshez?

A biztosító a kárrendezéshez a következő dokumentumok benyújtását kérheti:

- tűzkárnál: tűzeseti igazolás;
- betöréses lopás vagy rabláskárnál, továbbá besurranásos lopáskárnál, továbbá a közös vagy saját tárolóból való eltulajdonítás kár esetén a rendőrségi feljelentés megtételét igazoló dokumentum (pl.: rendőrségi igazolás);
- ingatlan káránál: javítási vagy helyreállítási számla vagy árajánlat, vagy költségvetés;
- az elfolyt víz többletköltségének megtérítésére vonatkozó biztosítási szolgáltatás esetén a területileg illetékes vízszolgáltató által, a biztosított ingatlanhoz kapcsolódóan kiállított számlák bemutatása a kár észlelésétől számított 1 éves időtartamra visszamenőleg;



- kibővített vezetékes vízkár biztosítási esemény esetén a biztosító kérheti a biztosított ingatlan fölötti vagy azzal szomszédos lakás tulajdonosának elismerő nyilatkozatát, vagy ha a kárt a lakást bármilyen egyéb jogcímen használó személy okozta, akkor az ő elismerő nyilatkozatát, feltüntetve benne azt is, hogy rendelkezik-e a károkozásra is érvényes felelősségbiztosítással; amennyiben igen, akkor biztosítójának megnevezése, kötvényének száma;
- felelősségi kár esetén a biztosított kártérítési felelősségének megállapításához szükséges dokumentumok (a biztosított felelősséget elismerő, kizáró vagy vitató nyilatkozata, a rendőrségi igazolás a balesetről, hatósági eljárás indulása esetén erről való nyilatkozat);
- ingóság káránál: az ingóságoknak és károsodásuk mértékének tételes részletezése, az ingóságok típusát és eredetét igazoló okmány, illetve, ha van, akkor az ingóságokról készült fénykép is;
- a biztosítási esemény bekövetkezését és az ennek következtében elszenvedett károk mértékét (összecszerúségét) igazoló dokumentumok (számlák, árajánlatok, szerződések, egyéb igazolások, személyi sérülés esetén az azt alátámasztó orvosi iratok, szakvélemények),

Balesetbiztosítás esetén:

- kárbejelentő,
- a biztosított/kedvezményezett személyazonosságának igazolására alkalmas iratok:
 - személyazonosító igazolványának másolata (az érvényességet tartalmazó rész is) és
 - lakcímkártya (lakcímet tartalmazó oldala), abban az esetben, ha a lakóhelye vagy a tartózkodási helye Magyarországon található
 - jogerős hagyatékátadó végzés/öröklési bizonyítvány,
 - jogerős gyámhatósági határozat,
- a baleseti egészségkárosodás mértékét megállapító orvos szakértői szakvélemény,
- a baleset kapcsán készült rendőrségi vagy hatósági jegyzőkönyv másolata,
- a biztosított kórházi ellátását igazoló kórházi dokumentáció, zárójelentés,
- a biztosítási eseménnyel összefüggő orvosi dokumentumok (pl. röntgen lelet, műtéti leírás, kórházi zárójelentés, egyéb rendelkezésre álló orvosi dokumentumok),
- hatósági (szabálysértési vagy büntető) eljárás indulása esetén az eljárást lezáró határozat, ezen határozat rendelkezésre állásának hiánya azonban a biztosító szolgáltatásának esedékessé válását nem érinti.

Baleseti halál, háztartási baleseti eredetű halál esetén a fentiekben túl:

- halotti anyakönyvi kivonat,
- külföldön bekövetkezett halál esetén a külföldi hatóság által kiállított hiteles irat hitelesített magyar fordítása,
- halottvizsgálati bizonyítvány, valamint abban az esetben, ha a halottvizsgálati bizonyítvány a szükséges adatokat nem tartalmazza, úgy az alábbi dokumentumok benyújtása szükséges:
 - boncolási jegyzőkönyv,
 - az elhunytat utolsóként kezelő orvostól származó részletes orvosi bizonyítvány, vagy – ha ilyen kezelésre nem került sor – más olyan orvosi, vagy hatósági bizonyítvány, mely tartalmazza a halál okát, valamint a biztosított halálát okozó betegség kezdetének időpontját és lefolyását, illetőleg a halál körülményeit,
 - háziorvosi igazolás, mely tartalmazza a halált okozó betegségek diagnosztizálásának pontos időpontját.

A felsorolt dokumentumok benyújtásának kötelezettsége nem érinti a biztosítási szerződés teljesítését igénylő fél azon jogát, hogy a biztosítási esemény bekövetkezését és az elszenvedett kár mértékét a bizonyítás általános szabályai szerint egyéb dokumentumokkal is igazolja.

Mi történik a bejelentés után?

A szerződőt a bejelentést követően állapot megőrzési kötelezettség terheli, melynek lényege, hogy a szerződőnek lehetővé kell tennie a körülmények vizsgálhatóságát, az alábbiak szerint:

- A szerződő a kár bejelentésétől számított 5 munkanapig a károsodott vagyontárgy állapotán csak a kárenyhítéshez szükséges mértékben – személy- és vagyonvédelem, valamint a kár további súlyosbodása és az újabb károk elkerülése érdekében – változtathat. Ellenkező esetben nagymértékben megnehezítheti a kár keletkezési okának megállapítását, az esetleges nyomok rögzítését (ilyen lehet például a tűz keletkezésének oka, a betörés helyének, módjának, eszközeinek felderítése).
- Ha a biztosító részéről a kárbejelentéstől számított 5 munkanapon belül nem történik meg a kár megsemmisítése, a szerződő (biztosított) intézkedhet a javításról vagy a megsérült vagyontárgy(ak) helyreállításáról. Ilyen esetben a biztosítási eseménynek, illetve következményeinek a kárrendezési folyamat során történő igazolhatósága érdekében gondoskodni kell arról, hogy azonosításra alkalmas módon rögzítésre kerüljenek a helyreállítást vagy a kijavítást megelőzően a sérült vagyontárgyak, a kárkép, valamint a kockázatviselési hely. Ennek megfelelő módja lehet, ha a szerződő (biztosított) a kockázatviselési helyről és a sérült vagyontárgyakról fényképfelvételeket készít.
- A szerződőnek lehetővé kell tennie, hogy a biztosító a kár okára, mértékére, a jogalap megállapítására és a kártérítési kötelezettség kiterjedésére vonatkozóan vizsgálatot végezhesen, valamint minden erre szolgáló felvilágosítást – kérésre írásban is – bizonylatokkal együtt meg kell adnia.



A biztosító szolgáltatási kötelezettsége nem áll be annyiban, amennyiben a megengedettnél nagyobb mértékű változtatás következtében szolgáltatási kötelezettségének elbírálhatósága, illetve a károsodás mértékének megállapítása szempontjából lényeges körülmények tisztázása lehetetlenné vált.

Hogyan fizetünk?

A biztosító szolgáltatása forintban, kifizetése banki átutalással vagy postai úton történő kifizetéssel valósul meg. A gyors és biztonságos tranzakció érdekében javasoljuk a banki átutalással történő kifizetési mód választását.

Mikor fizetünk?

A biztosító a bejelentett kárigényt a kárrendezéshez szükséges összes dokumentum (utolsó dokumentum) beérkezését követően 15 munkanapon belül rendezi. A biztosító törekszik az általa tett vállaláson belüli rövidebb, 5 munkanap alatt történő kifizetésre, ezért önkéntesen vállalja, hogy amennyiben a kárigény elbírálásához álláspontja szerint szükséges utolsó irat kézhezvételét követő 5 munkanapon túl indítja el a biztosítási szolgáltatás összegének kiutalását, úgy a megállapított biztosítási szolgáltatás összegét 10%-kal, de maximum 100 000 forinttal megnöveli.

Segítségre van szükséged?

Munkatársaink a kárbejelentéssel kapcsolatban is segítséget nyújtanak az alábbi elérhetőségeken:

- E-mailben: hello@hello.hu
- Telefonon: +36 1 40 43556 (hétfő 8.00-20.00, kedd-péntek 8.00-18.00)
- Levélben: 1535, Budapest, Pf. 952

Hol tehetsz panaszt?

- honlapunkon a www.hello.hu/fogyasztovedelem címen
- e-mailben a panasz@hello.hu címen
- levélben az alábbi címen: Magyar Posta Biztosító Zrt. Panaszkezelési osztály, 1535, Budapest, Pf. 952
- telefonon a +36 1 200 4800 telefonszámon
- személyesen a biztosító székhelyén található ügyfélszolgálaton (1022 Budapest, Bég utca 3-5.)

Hol találhatsz további információkat?

A kárbejelentéssel és kárkifizetéssel kapcsolatosan az Ügyfél-tájékoztató és biztosítási feltételek a jelen tájékoztatóban foglaltaktól bővebb információkat tartalmazhatnak. Kérjük, a kárbejelentést megelőzően olvasd el a bejelentés alapját képező vonatkozó szerződési feltételeket is.

Személyes adatok kezelése

A biztosító a kárrendezés során is különös figyelmet fordít a személyes adatok kezelésére. Adatkezelési tájékoztatónkat a <https://hello.hu/adatkezeles> helyen olvashatod.