

## A PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETÉNEK KONZULTÁCIÓS ANYAGA A BIZTOSÍTÁSI KÁRRENDEZÉSI GYAKORLAT LEHETSÉGES ÜGYFÉLSZEMPONTÚ JAVÍTÁSÁRÓL

A konzultációs anyag napjaink időszerű és szükségszerű problémáit feszegeti. Megpróbál megoldást keresni arra, hogy a biztosítók a kárrendezési gyakorlat ügyfélszempon t u javításával lehetőség szerint egységesen, az ügyfelek részéről is követhető módon dolgozzanak.

Meg kell említeni, hogy a továbbított anyag általánosságban a kárrendezési gyakorlat ügyfélszempon t u javításáról tesz említést, a benne foglaltak egyértelműen a nem élet módozatok kárrendezési gyakorlatának egységesítését, transzparenciáját hivatott egységesíteni, ügyfélközpontúvá tenni.

A konzultációs anyagban felvetett kérdésekre azok sorrendjében a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. részéről az alábbi állásfoglalás rögzíthető:

**1. Kérdés:** *Indokolt-e a biztosítók kárrendezési gyakorlatán változtatni és foglalkozni a témával? Ha igen, akkor mi teszi mindezt szükségessé és milyen változtatásokra van szükség?*

A GFB módozat vonatkozásában indokolt a kárrendezési gyakorlat egységesítése. A feltételek törvényi szabályozáson alapulnak, így a kárrendezés is egységes kell, hogy legyen. A 8/2006 számú PSZÁF ajánlás nyomán készített szabályzatok valóban sok kérdést tisztáznak a kárrendezés szereplőinek tevékenységét illetően, a bekérhető dokumentumok meghatározása terén és bizonyos határidők egyértelmű rögzítésében.

Megjegyzendő, hogy a javítók óradíjában jelentős eltérések tapasztalhatók a területi adottságoknak, illetve az egyes műhelyek felszereltségének megfelelően. Ennek egységesítése további tényezők rögzítését – pl. munkadíjak és alkatrész árak maximalizálását – teszik szükségessé. Jelen körülmények között erre nincs lehetőség. Megvalósításához MABISZ állásfoglalásra, megfelelő határozat kiadására volna szükség.

A vagyongárok másik ágában az építőipari egységár gyűjtemények többé-kevésbé következetes használata illetve az ezekből ollózott segédletek próbálnak egységes gyakorlatot teremteni, mérsékelt sikerrel. Nem beszélve az ingóságok végtelen köréről és árbeli szórásáról. E területen az egységesítés még megfoghatatlanabb. Egységes szabályzóval nem, vagy csak érintőlegesen behatárolható.

**2. Kérdés:** *Ügyfélvédelmi szempontból célszerű megoldás-e a kárrendezés részletesebb szabályozása?*

A kárrendezés általában megfelelő részletességgel kerül szabályozásra a kárrendezési ügyrendek keretein belül. Ügyfélvédelmi funkciót azonban csak onnantól képes ellátni, ha ennek legalább azt a részét az ügyfél által is megismerhetővé tesszük, amelyben a kárrendezés során szerepet kap. A közelmúltban már láttunk jó példákat a „Szabályzatok” helyett a „Szabályzat és ügyfél tájékoztató” megjelenésére, ahol jelentős elmozdulás történt az ügyfelek érdekében.

**3. Kérdés:** *Ha igen, a károsultak védelme a biztosításnak a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításon túli területein eléggé nyomós érv-e, és tekinthető-e olyan kiemelt közérdeknek, hogy a felek közötti szerződéses szabadság közjogi szabályokkal korlátozásra kerüljön?*

Nem látszik indokoltnak, hogy a GFB-n kívüli biztosítási szerződések egészére nézve, kiemelt közérdeknek kellene tekinteni a károsultak védelmét.

**4. Kérdés:** *Milyen részletezettségű és milyen formájú szabályozásra van szükség?*

A fent írtak alapján kizárólag a GFB károk egy részének rendezésére tudjuk esetleg elképzelni a szabályozást. A kárrendezési folyamat klasszikus forduló pontjait kellene végig kísérnie, valamennyi pontban rögzítve a károsult jogait és kötelezettségeit, esetleges alternatív lehetőségeit a folyamat gyorsítása érdekében. Biztosítói oldalról a vállalt és vállalható határidők deklarálása, a bekérhető dokumentumok és információk köre, ésszerű határidő a jogalapi döntésre és a klasszikus „utolsó irat”, mint a kifizetési türelmi időt indító pont ésszerű definiálása.

Gépjármű károk egységes kezelése érdekében indokolt egységes kárszámítási algoritmus alkalmazása mind a biztosítók, mind pedig a javítók részéről (pl. Audatex). Ennek egységes használatához szükséges a MABISZ megfelelő állásfoglalása, mely minden biztosító és a velük szerződésben álló javítók által is egységesen alkalmazandó elszámolást feltételezne.

A felsoroltak nem alkalmazhatók a pléh károkon kívüli nem vagyoni károk rendezésére, illetve a személyi sérülések kártalanítására azok egyedi jellege miatt.

**5. Kérdés:** *Kijelenthető-e, hogy a biztosítók kárrendezési gyakorlata során általánosságban érvényesül az érdekmentesség, és vagyoni károk esetén a technika állása szerinti optimális műszaki megoldások alkalmazása?*

Tapasztalati adatok alapján nem lehet kijelenteni, hogy általánosságban érvényesül az érdekmentesség. Az egyezségi kárrendezést nem minden esetben azért választják a károsultak, hogy gyorsabban pénzhez jussanak. Pont a gépjármű javítás területén a „kasztolni károk” jelentős hányada esetén csak néhány nap a különbség a javítási kalkuláció elkészítése és a tényleges javításról kiadott számla között. Jelentős számban választják az ügyfelek az egyezségi kárrendezést olyan megfontolásból is, hogy nem, - vagy nem teljes mértékben akarják a kárt helyreállítani, hanem egyéb célokra is szeretnék felhasználni a kapott összeget.

**6. Kérdés:** *Ha nem, milyen módszerek, szakmai eljárások alkalmazása, szabályozók bevezetése javasolt ennek elérése érdekében?*

A tapasztalati adatok azt mutatják, hogy ugyanazon kár helyreállítási költsége eltér a földrajzi hely függvényében. Ezen kívül a költségeket jelentősen eltéríti a helyreállítás minőségében rejlő eltérések, az egyes javító műhelyek felszereltsége, műszaki színvonala. Átfogó megoldás nem látszik ezen problémák megoldására.

**7. Kérdés:** *Véleménye, illetve tapasztalata alapján függ-e a kártérítés összegére adott szakértői becslés a kárszakértők képzettségétől és szakmai ismeretétől?*

Igen. A szakértő képzettsége, szakmai ismerete meghatározhatja a becsült adat helyességét, pontosságát, de ez csak az egyik nagyon fontos befolyásoló tényező.

A kárszakértői szakma a gépjármű területen jóval egységesebb képet mutat, elsősorban az általánosan használt Audatex rendszer miatt. Az óradíjakkal és avultatással kapcsolatos egyedi intézkedések miatt azonban ez is eléggé „flexibilis”.

A vagyonsérülések más ágában az építőipari egységár gyűjtemények többé-kevésbé következetes használata ill. az ezekből ollózott segédletek próbálnak egységes gyakorlatot teremteni, mérsékelt sikerrel. Ha belegondolunk, hogy az építőipar területén hány féle szakipari munka létezik, máris belátható, hogy egy szakértő legfeljebb néhány szakmában lehet biztos kezű.

A kártérítések közötti szórást inkább az azonos alapú kárszámítási adatbázisokkal, az elfogadott rezi óradíjakkal lehetne csökkenteni, amihez persze MABISZ szintű megállapodás lenne szükséges.

A tapasztalati adatok azt mutatják, hogy megfelelő szakmai alappal, képzéssel és jó hozzáállással kitűnő „általános szakértő” lehet bárkiből.

**8. Kérdés:** *Egyetért-e azzal, hogy szükség van a kárszakértőkkel szemben egységes képzési követelményrendszerre és hatósági nyilvántartására?*

Igen, ami az egységes képzési alapokat jelenti. A hatósági nyilvántartás indokolatlan és felesleges.

**9. Kérdés:** *Várható-e, hogy a kötelező képzettségi feltételek bevezetését követően jobban érvényesülnek a technika állása szerinti optimális műszaki megoldások, illetve a szakmai szempontok?*

Legfeljebb egészen kis mértékben.

**10. Kérdés:** *Számítani lehet-e arra, hogy a fenti intézkedések hatására hosszú távon csökken a kártérítés mértékével összefüggő viták és biztosított panaszok száma?*

Nem.

**11. Kérdés:** *Azonosítható-e aszimmetria a kárrendezésben a biztosító és a biztosított között? Ha igen, akkor ennek mérséklésére alkalmas-e a – biztosítási szaktanácsadótól elkülönült - kárrendezési tanácsadó szerepkör bevezetése?*

A kárrendezési tanácsadói intézmény bevezetése segíthet, de mi szükség van – az amúgy részben ezzel foglalkozó, egyébként csaknem üres - biztosítási szaktanácsadótól való elkülönítésre? A fentebb felsorolt tényezők jórészt ennek az aszimmetriának a felszámolását célozzák. A biztosított oldalán az egyes ügyfelek (károsultak) között is tapasztalható lényeges eltérés. A kárrendezési tanácsadó szerepkörénél fogva segíthetné az ezekből adódó problémák áthidalását.

**12. Kérdés:** *Egyetért-e azzal, hogy szükség van a kárrendezési tanácsadók egységes képzési követelményrendszerre és hatósági nyilvántartásukra? Miért?*

Igen, mert ugyanolyan egységes tudásbázis szükséges, mint a szakértők esetében, hogy a legjobban és konkrét személytől függetlenül képviselhesék ügyfeleiket. Ez az egységes képzés teremti meg az alapot arra, hogy a különböző biztosítási szabályzatokat is kvázi egységes szemlélettel tudják értelmezni ügyfeleik részére. Hatósági nyilvántartáson túl szükséges lenne a vagyoni biztosíték bevezetésére is, hasonlóan az alkuszokhoz.

**13. Kérdés:** *Ha egyetért a képzési követelménnyel, akkor megfelelőnek tartja-e, hogy a kárrendezési tanácsadók vonatkozásában az megegyezzen a kárszakértőkével? Ha nem, akkor milyen külön elvárásokat fogalmazna meg és miért?*

Kárszakmai kérdésekben természetesen szükséges a szakértőkkel szemben támasztott képzési követelmények betartása. Azon túlmenően azonban szükséges a teljes biztosítási szerződési rendszer, valamint a kárrendezési folyamat beható ismerete ahhoz, hogy eleget tehessenek ügyfeleik elvárásainak.

Alapvetően ezt a kategóriát nem a biztosítóknál dolgozókhöz kellene közelíteni, hanem az ügyfélképviseletet ellátó független szereplőkhöz, mint az alkuszok, biztosítási tanácsadók.

**14. Kérdés:** *Indokolt-e a Bit.-ben a biztosítási szaktanácsadó kategória fenntartása, és miért?*

Igen, ennek a kategóriának lehetne része a kárrendezési tanácsadói tevékenység.

**15. Kérdés:** *Szükség van-e a kollektív kárképviselet jogintézményére, ha igen, akkor milyen formában?*

Ilyen megoldás csak akkor lehet hasznos, ha peres eljárásban is érvényesül.  
A Kormány azonban a közelmúltban ezzel ellentétesen foglalt állást.

Budapest, 2012. március 26.

Készítették: - Ács Tamás kárrendezési igazgató  
- Montskó László belső ellenőr

Jóváhagyta: Dr. Csurgó Ottó vezérigazgató