

Összefoglaló

a PSZÁF által kezdeményezett „A biztosítási kárrendezési gyakorlat lehetséges ügyfélszempon্তু javításáról” címmel készült konzultációs anyaghoz MABIASZ Szaktanácsadóí tagozatához érkezett észrevételek alapján

Mindenekelőtt minden észrevételt tevő kiemelte, hogy a konzultációs anyag nagyon időszerűen, átfogóan, színvonalasan, korrekt módon kísérelte meg bemutatni a kérdéskört. Örömmel találkoztunk azokkal a megállapításokkal és részjavaslatokkal is, amelyeket az elmúlt évek során a szaktanácsadók többször különböző fórumokon felvetettek, de érezhető jogszabályi módosulásokkal eddig még nem jártak. A leírt javaslatok, résszabályok jelentős részével egyetértünk, előre bocsátva, hogy azok koherens kidolgozása a további, a jelenlegi piaci intézmények érdemi részvételével történő kidolgozásának részét kell képeznie. (Ezen részletek taglalását részben az elkészült mellékelt részanyagok, és maga a konzultációs anyag is magukban foglalják, továbbfejlesztésük szükséges.)

Legfontosabb tennivalónak tartjuk annak megakadályozását, hogy a biztosítás egyik elmaradhatatlan és legalapvetőbb szakmai részének, a kárrendezésnek és kárfizetésnek, az azokhoz kapcsolódó kötelezettségeknek kellő jogi – törvényi szintű – definiálatlansága a piaci szereplőkre károsan hasson, így a piac, és végső soron a fogyasztók bizalmának leépülésével magát a biztosítási piacot zilálja szét és rombolja tovább, ami a biztosítási szakma egészének hosszabb távú fennmaradását veszélyezteti.

Mivel az anyagok többsége – érthető módon – alapvetően a kárszakértőkre, kárrendezési szaktanácsadókra koncentrál, a szélesebb szakterületi összefüggéseket jelenleg csak érintőlegesen kezeljük, azonban a további munka során ezek összehangolását is elengedhetetlennek tartjuk (a kárrendezésnek a gépjármű-, a személyi sérüléssel járó károkon kívüli hasonló követelményeknek megfelelő szabályozása, a nem a kárrendezésben érintett szaktanácsadók jogszabályi keretekben való kezelése, stb.).

A konzultációs anyag egyes további kérdéseire kapcsolódó főbb észrevételek a következők.

ad 1. A konzultációs anyagban is korrekten leírtak miatt szükséges a kárrendezési gyakorlaton törvényi (és kapcsolódó jogszabályi) szinten változtatni. A szolgáltatás követelmény rendszerét a szabályozás oldaláról is alátámasztva nyomon követhetővé, a résztvevők teljes köre számára is átláthatóvá és közvetlenül hozzáférhetővé tenni.

Szükségesnek tartjuk emiatt a biztosítók kárrendezési szabályzatkészítési kötelezettségé a javaslaton túl jogszabályi kötelezettségként megfogalmazni, az ügyintézőkkel való személyes kapcsolattartás lehetőségének ismételt megteremtését, az elkészült dokumentumokhoz, nyilvántartásokhoz a károsult és az őt megszemélyesítő képviselő – ügyvéd, kárképviselő – hozzáférését biztosítani, a teljesítési határidők, részteljesítések rendjét jogszabályba foglalni, a kalkulációs elveket nyilvánosan szabályozni, annak hatósági ellenőrzését lehetővé tenni, stb.

Az előbbiek megvalósításával remélhetően csökkenthető az ügyfeleknek a biztosítókkal összehasonlítható jelentősen aszimmetrikus helyzete.

ad. 2-7. Szükséges a piac fejlődése velejárójaként érthető és elkerülhetetlen szervezeti következményekkel együtt járó, azonban sokszor káros, a piacot szétesítő következmények csökkentése érdekében a *kárrendezési szaktanácsadó* kategória jogszabályban (Bit.-ben) történő nevesítése és szabályozása (a biztosítási szaktanácsadók mellett, annak külön kezelhető válfajaként).

Ezzel szabályozottá és megalapozottabbá tehető a biztosítótól független, az ügyfél által választható szakértői hálózat nyilvános elérhetőségének lehetősége. Ez a *regisztrációs kötelezettség teljes körűvé tételét* is jelenti, (szankcionálva a jelenleg szabályozatlan, a szürke vagy fekete zónában tevékenykedő, megfelelő szakismeretek és, bár ma is megkövetelt engedély nélkül tevékenykedő egyes vállalkozásokat).

Ezzel egyidejűleg a piaci szereplők által közösen kialakított és *elfogadott* elvek, követelmények teljesítése alapján regisztrált kárrendezési szaktanácsadók közül az ügyfél által választott szakértő közreműködésének kizárási lehetőségét nem szabad megengedni, épp az egyenlőtlen feltételek kiegyenlítése érdekében (ideértve pl. a kárrendezési szaktanácsadókon kívül az orvos-szakértői, műszaki szakértői közreműködőket is, vagy azok biztosító általi kötelező választását, elkerülendő az esetleges nem objektív helyzetértékelések további fennmaradását).

A fentiek természetes feltétele a piaci intézmények –biztosítók, alkuszok, szaktanácsadók aktuáriusok, jogászok, hatóságok stb.) – által közösen elfogadott képesítési szakmai képzési követelmények, illetve a *folyamatos szinten tartási követelmények előírása*, az ekvivalancia rögzítése, a *kialakítás alatt lévő nemzetközi szabályokkal való összhang*, elfogadhatóság biztosítása (tekintettel a jövőben elkerülhetetlen, a határon átnyúló tevékenység elterjedésére). Ennek alapján a kárrendezési tanácsadó ügyfél által történő választhatósága szándékaink szerint nem jár érdekütközéssel a piaci résztvevők számára.

ad. 11-13. Mivel az új n. „adminisztratív kárrendezés” definiálása, az érdemtől történő elkülönítése nem megoldható, a piaci szereplőkre nézve félrevezető és kiszolgáltatott helyzetek kialakulását eredményezi. Az előző pontok kapcsán javasolt magas szintű kár-szakmai követelmények érvényesítése esetén már mindenképpen megkövetelhető a felsőfokú végzettség és szakmai képesítés kikötése a kárrendezési szaktanácsadók részére a továbbiakban is (elkerülve a jelenlegi jogszabályban meglévő – a konzultációs anyagban is leírt, és többször kifogásolt – ellentmondást).

Ez elősegítené a az objektív, részrehajlás nélküli, a piaci viszonyoknak megfelelő kárösszeg megállapításának valószínűségét (nem kizárva természetesen a megegyezés lehetőségét, de az nem egyoldalú információk és függő viszony alapján történhetne). Ezt jogszabályban is tükrözni lehet.

Megfontolandónak tartjuk azt a megoldást is, hogy *bejegyzett és regisztrált önálló kárrendező vállalkozásként* a szakterületén csak *teljes körű* kárrendezést kötelezően vállaló és ellátó szereplő jelenjen meg (azaz ne maradjon ellátatlan – „nem jövedelmező” – ezáltal a szabályozásból kimaradó terület ezen a téren).

ad. 8., 11. **Alapvető fontosságúnak** tartjuk azt, hogy a jogszabály (Bit.) egyértelműen rögzítse, hogy **a kárrendezési folyamat** és (indokolt) **kárfizetés a biztosítási szolgáltatás elválaszthatatlan, természetes és elkerülhetetlen része.**

Ebből is következik, hogy annak költségei, ideértve a kárrendezési szaktanácsadó, és az indokoltan igénybe vett esetleges különleges területeken a műszaki szakértő, orvos szakértő, jogász, stb. költségei a kár részét képezik.

ad. 14. Tekintettel arra, hogy még a jelenlegi, csak kis számban *regisztrált szaktanácsadók*, (egyéniek és cégek, ideértve a jogszabály alapján erre felhatalmazott alkuszok) között is többen nem a kárrendezés területén működnek. Igen jelentős szakmai tapasztalattal rendelkeznek (pl. aktuáriusok, jogászok, szakma politikusok, termékfejlesztők, műszaki szakértők), de *tevékenységük közvetlenül a biztosítási folyamatra irányul*, indokolt ennek a szakmai csoportnak is a jogszabályban való megjelenése a továbbiakban is. A követelmény rendszer természetesen e szakmai csoportok szerint különbözik a kárrendezési szaktanácsadókétól (de nem a lazítás irányában).

ad. 15. Támogatjuk a kollektív kárképviselő intézményének jogszabályi rögzítését, nevesítését, létrehozását és működtetését, annak a kapcsolódó jogszabályokkal való összhang biztosításával.

A további munkában, amelyben örömmel veszünk részt, sok sikert kívánunk.

Budapest, 2012. március