

Javaslatok a kárrendezés szabályozásához.

A PSZÁF felhívással fordult a kárrendezéssel foglalkozókhöz, fejtsék ki véleményüket, hogy kellően szabályozott-e a kárrendezés folyamata illetve hogyan lehetne még inkább ügyfélközpontúvá tenni a jelenlegi szabályozásokat. A felhívás anyaga az Autótechnika legutóbbi számában is teljes terjedelmében megjelent. Követve a PSZÁF kérését, az általuk feltett kérdések sorrendjében szeretném a véleményemet megfogalmazni.

Preambulum

Szerencsésnek tartom a PSZÁF felvetését, hogy a kárrendezést szabályozza. Tudnunk kell azonban, hogy mind a személy mind a vagyonbiztosítások területén vannak képzések, például a gödöllői egyetemen Dr Czegle Tibor vezetésével kárszakértői képzés folyik, míg magasabb szinten a felelősségi szakértők biztosítási szakjogász végzettséget szerezhetnek, jármű mérnökök Dr Melegh Gábor munkásságának köszönhetően szakértői vizsgát tehetnek, de hasonló minősítések az orvosi és építész valamint villamosmérnöki területen is megszerezhetők. Az orvosoknak külön szakkollégiuma is van. Azaz inkább a szintek, azok együttműködésének szabályai hiányoznak. Ide tartozik, hogy a biztosítással foglalkozó intézetek vezetésében nevesítve megtalálható például a vezető aktuárius, de a kárrendezés vezetése kimaradt. Hasonlóan megfontolandó, hogy a pénzügyi közvetítők, szakértők önálló kamarával rendelkezzenek.

A kárrendezés területén azonban nemcsak a felvetett kérdések mentén van szabályozatlanság. Itt nem tárgyalom, mivel nincs a kérdések közé felvéve, de a túlbiztosítás ma ellenőrizhetetlen (egy kárra több biztosító téríthet kárt), valamint nincs BAR lista, azaz amíg a bankok vezethetnek a rossz adósokról publikus nyilvántartást, addig a biztosító intézetek hasonló közzétételt nem tehetnek, így legfeljebb egyes független szakértők találkoznak ugyanazon kárképpel más és más biztosító kárfelmérése kapcsán. E témával kapcsolatban külön tanulmány elkészítése lenne indokolt PSZÁF szinten is. Hiányzik a biztosítatlanság nyilvántartása is kötelező gépjármű biztosítás területén, amelynek hiánya ma már adócsalásnak is tekinthető, hisz a baleseti adó ehhez van kötve.

Áttérve most már a feltett kérdésekre, javaslataimat a következőkben foglalom össze:

1. Kérdés:

- A, Indokolt-e a biztosítók kárrendezési gyakorlatán változtatni és foglalkozni a témával?
- B, Ha igen, akkor mi teszi mindezt szükségessé és milyen változásokra van szükség?

Az A kérdés egyik fele, hogy indokolt-e a kárrendezés gyakorlatán változtatni inkább vezetélméleti kérdés, mint szakmai. Meggyőződésem, hogy a biztosítási szakmában dolgozók maguk is a szabályozók közötti legjobb megoldást szeretnék megvalósítani, a biztosítónkénti eltérő gyakorlat a különböző megközelítéseket mutatja. Hogy lehet-e ebben némi egységesítést megteremteni? Igen, minden szabályozás célja ez. Az elmúlt időben megjelent szakértői struktúrák (szerviz kárfelvétel, assistance kárfelvétel-elhárítás, szakértői irodák, független szakértők...) időszerűvé is teszik a kérdést. Ezzel át is tértem arra, hogy indokolt foglalkozni a témával, mind a kárrendezés felépítése, mind az ügyfelek kiszolgálása kapcsán.

A kérdés B fele kapcsán szükségesnek tartanám a kárrendezés elemeinek külön felsorolását, mielőtt válaszolnék.

Fedezet vizsgálat alatt értem azt, hogy a biztosítás érvényességi ideje alatt következett-e be a káresemény. Ennek ellenőrzését nem tartom kiszervezhetőnek. E vonatkozásban azonban mind az alkusz mind az ügynök társadalom felkészülten tudja képviselni az ügyfélérdekeket.

Jogalap vizsgálata alatt értem azt, hogy az adott biztosítási feltétel alapján a kártérítési összeg megilleti-e a kárt elszenvedettet. Úgy vélem, hogy vagyonszolgáltatások területén kárszakértői tevékenységre jelenleg is feljogosítottak, ezt a vizsgálatot el tudják látni, még nem jogosultak rá. Itt alapvetően a „szakértő” fogalmának a meghatározása, a végzettség követelményeinek tisztázása az aktuális. A tevékenység ilyen, jogalapi szintű kiszervezhetőségét is lehetővé tenném. Ez azt is jelenti, hogy e területen az ügyfélérdek képviselőjét is el tudom képzelni szélesebb körben. A felelősségbiztosítási és egészségbiztosítási területen a joglapi döntést továbbra is biztosítón belül hagynám teljes egészében, illetve igazságügyi szakértői minősítéssel rendelkező szakembereknek, jogi vagy orvosi végzettségű képviselőknek tartanám fenn a jogot még az ügyfélérdek képviselőjére is. Nem kivétel ez alól a legnagyobb perszámot adó kötelező gépjármű felelősségbiztosítási kárrendezés. E területen inkább a kárrendezői tevékenységet ellátó munkatársak szakmai minimumát írnám elő, de ez későbbi kérdéskör.

Összezszerűség tekintetében gyakorlatilag most is több lehetőség közül választhat az ügyfél. A szakértői műszaki becsléstől az egyes javítók konkrét árajánlatáig kérhet tanácsot. E területen a vita más jellegű. A méltányoshoz képesti alacsonyabb kártérítési összeg ma inkább a terület adóügyi szabályozatlanságából fakad. A minősített javítók számlás kárrendezése ma helyből 27%-kal magasabb terhelést jelent a kifizetőnek. Ugyanakkor a kalkuláción alapuló kártérítés felhasználása közel sem azt jelenti, hogy az adott kár lesz helyreállítva, különösen azt nem, hogy azt bejegyzett vállalkozás fogja helyreállítani. E vonatkozásban viszont az SZJA törvény nem veszi számba, hasonlóan az ingó vagyontárgy értékesítéséből származó jövedelem adójához. Az így megkapott összegekről, pedig a biztosítók az életbiztosítási kifizetésekhez hasonlóan, könnyen tudnának jelentést tenni, ha az adószámot, adóazonosító jelet elkérhetik.

Összegezve. Nem látom távolállónak az egyes biztosítók gyakorlatát, különösen nem a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási területen. A fekete gazdaság fehéritése inkább adóügyi területen kíván szabályozást. Természetesen a fogyasztói érdekérvényesítés fokozása mindig ajánlatos, de tudjuk, hogy bármilyen jól működő rendszer esetén sem nulla a panaszok száma. E területen inkább a biztosítási kultúra emelését javasolnám úgy, hogy ilyen típusú ismereteket a középiskolákban is megszerezzenek a képzésben részt vevők, de a jogosítvány szerzés alap feltételei közé sorolnám a vonatkozó biztosítási törvény megismerését, s az abból történő számonkérést az elméleti vizsgákon.

A kárrendezés szabályozására irányuló javaslatok

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

A kérdés felvezetésében alapvetően bizonyos határidők betartását javasolja a kérdés felvető. Azt mindenképpen tudnunk kell, hogy a károk súlyosságuktól függően húzódnak el leginkább, sőt jelentős mértékű az ügyfél-érdektelenségi kárzárások száma is. A részletesebb szabályozás előírása egy tekintetben lenne indokolt, mégpedig, hogy adott kárrendezésben érdekelt terület (biztosító, káiroda, ügyvédi, orvosi iroda...) rendelkezzen ügyrenddel a kezelt károk esetére vonatkoztatva.

A bejelentés vonatkozásában üzletpolitikai döntések befolyásolják az elérhetőséget. Piaci szereplőkre, mivel nem hatóságok, elérhetőségi kényszerrel nem javasolok, a nem megfelelő elérhetőségnek ugyanis meg van a piaci megítélése.

A 3 napon belüli kárfelvétel havária esetén tarthatatlan, egyébként is a bejelentést követően kb. ennyi idő szükséges az ügyfél eléréséhez, szemleegyeztetéshez. Ez javasolt kapcsolatfelvételi időszakként egy minta kárrendezési ügyrendben szerepeltethető. A 10 munkanapon belüli nyilatkozat felhívás helyett inkább a szemle elvégzésének időpontját jelölném meg, ami a biztosító feltételekben meg is jelenik. A helyszíni szemlén részvevő szakértő a hiánypótlások igényét egyébként jegyzőkönyvezni is szokta.

A javaslatok között nem szerepelt, de egy minta ügyrendben megfogalmazható minőségi elvárás lehet a károk 95%-nak 45 napon belüli lezárása.

A felvetések között szereplő: a kifizetést megalapozó dokumentáció beérkezését követően az elfogadott kártérítési összeget 15 munkanapon belül a károsult részére fizesse meg, kitétel a feltételekben általánosan elterjedt, így ennek megkövetelése jogszabályi szinten is ajánlható.

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?

Mint fentebb megfogalmaztam, ahogy egy szervezetnek van számviteli politikája, úgy egy biztosítónál, kárrendező szervezetnél adott területre vonatkozó általános ügyrend megkövetelése elvárható, ezen felüli mélyebb szabályozást nem látok indokoltnak, a piaci szereplők korlátozása e tekintetben nem lenne előnyös.

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

A kifizetéshez kötődő 15 napot a Bit.-be illeszteném, a minta ügyrendet PSZÁF irányelvként adnám ki.

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?

A kérdésre egyértelműen IGEN-nel válaszolok. A kártérítés mértékét, annak helyreállításánál szükséges forrás nagyságát a károsult ismeri, ennek tudatában dönt.

A kérdés előtti probléma felvetésből egyébként számomra nem ez a kérdés következett volna. Itt ugyanis a gyors és számlás kárrendezés közötti ellentmondás volt feszeggetve. Ilyen módon, utalva az 1. kérdésre adott válaszomra is, adóügyi kérdésnek tartom a kérdésfelvetést. A számla és ÁFA szabályozást helyén valónak tartva, szükségesnek látnám, ha a magánszemélyek az SZJA törvény keretében az ingó vagyontárgyak értékesítéséből származó jövedelem bevallásához hasonlóan beszámolnának az így kapott összegek felhasználásáról. A vállalkozások az így kapott összeget egyébként kötelesek nyilvántartásukban feltüntetni. Ha a javító adószámát, adóazonosítóját fel kellene tüntetni e bevallás keretében, úgy a számlás kárrendezés adóügyi feszességéhez érnének el.

A kérdésre adott IGEN válaszomat az is erősíti, hogy a PSZÁF kimutatása szerint sem emelkedett a kötelezős károkra kifizetett átlagos kárráfordítás 2005 óta (Autótechnika

2011/11-12 szám). Ebben szerepe van az új, gazdaságos javítási technológiák alkalmazásának is.

6. kérdés: Ha nem, milyen módszerek, szakmai eljárások alkalmazása, szabályzók bevezetése javasolt ennek elérése érdekében?

Az ötös kérdésre adott válaszba elmondtam.

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

Sajnálatosnak tartanám, hogyha bárhol ebből fakadó egyenetlenség lenne, ezt a biztosítók ma nem engedik meg maguknak. A felülvizsgálók rendszerével egyébként mindent megtesznek az ilyen problémák kiszűrésére.

8. kérdés: Egyetért-e azzal, hogy szükség van a kárszakértőkkel szemben egységes képzési követelményekre és hatósági nyilvántartásra?

IGEN. Három szintet javasolnék megkülönböztetni:

Kárrendező, önálló állásfoglalásra (jogalap,összepszerűség tekintetében) nem, de kapcsolattartásra, kárügy feldolgozására, ügyfél-tájékoztatásra jogosult.

Kárszakértő, önálló állásfoglalásra is jogosult.

Igazságügyi szakértő: jelenlegi szabályozás szerinti.

A kárszakértői képzést (másod) diplomás képzés keretében javasolom megvalósítani, azaz egy – egy terület (gépjármű, épületgépész...) szakmai tudását megszerezte, abban legalább 3 éves szakmai gyakorlattal rendelkezik (akár közép akár felsőbb fokú végzettség esetén). A képzés során alapvetően a biztosítási szakmai ismeretek elsajátítása (jog, üzemtan,...), a szakértői eljárás megtanulása és az adott terület javítási, rehabilitálási szakmai ismereteinek mélyítése szerepelhetne tananyagként. Felső fokú végzettségű, adott területen szakmai gyakorlatot szerettekkel szemben nem írnék elő külön képzést, azonban részvételüket szintentartó képzéseken elvárnám (credit rendszer).

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

Igen. Azonban meg kell jegyezni, hogy nemcsak a kárszakértőket, hanem a szervizek munkafelvételeseit, a szerelőket is kell képezni. A független szerviz és javító iparon belül, nemcsak a gépjárműves területen, azért ebben vannak hiányosságok. A jól felkészült szakértő azonban, egy adott térségben, az általános műszaki színvonal emelését is jelent(het)i.

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

Szerintem a panaszok, a kártérítés mértékével összefüggő viták nagy része nem a szakmai felkészültségen múlik, sokkal inkább az 5. kérdésnél kifejtettekben alapszik. Ma nem ritka a megélhetési biztosítási csaláskísérlet is. Ezen kívül minden bejelentkezést panasznak kell tekinteni például a biztosító panasz-bejelentési felületén, pedig sok esetben érdeklődésről,

jelzésről van szó. Érdeemes lenne áttekinteni, mi is tekintendő panasznak, ami nem e cikk témája persze.

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?

Véleményem szerint nem az a kérdés, hogy a biztosító és a biztosított között létezik-e aszimmetria. Ennek feloldása az ügynök és alkusz társadalom feladata. Sokkal fontosabb kérdés, hogy a károsult és egy számára ismeretlen biztosító között létezik-e aszimmetria. Erre a kérdésre már igen a válaszom. Azonban, ahogy az elmúlt időszakban nem alakult ki külön, jelentős, kárrendezést segítő hálózat, nem tartom szükségesnek külön kárrendezési tanácsadó szerepkör bevezetését, bonyolult esetekben az ügyvéd társadalom egyébként is ezt elvégzi. Viszont e kérdés azt is felveti, kifizetné ezt a tanácsadót. Nagy valószínűséggel a károsult. Ebből kiindulva, szerencsésnek tartanám, annak újra gondolását, ha az alkuszt, aki az ügyfelet képviseli, miért is fizeti a biztosító, ráadásul általában jóval magasabb szinten, mint a függő egyes ügynököket. Ha a kárszakértők nyilvántartási rendszere megvalósulna, az ügynökökhöz hasonlóan publikus lenne, a független szakértők az ügyfélérdek képviselését is természetesen el tudnák látni felkérés esetén.

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

Mivel nem javaslom a kárrendezési tanácsadó rendszert ügyfél képviselőnek, így a képzését sem tartom szükségesnek. Az ügyfél képviselésére az alkusz jogosult, azok nyilván vannak tartva. Azt azonban elképzelhetőnek tartom, hogy az alkuszokat, az igazságügyi szakértőkhöz hasonlóan, kárrendezési jogi ismeretekből, négy évente, oktatásra kötelezném.

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?

Az előző kérdésre adott nemleges válaszom miatt, a kérdés ez esetben nem aktuális.

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

Nem tartom indokoltnak, helyette a kárrendező és a kárszakértő fogalmának fentebb leírtak szerinti megfogalmazását tartanám indokoltnak. A kárszakértő ma már biztosítótól független akár egyéni vállalkozó is lehet. A mai gyakorlatban több biztosító, független kárrendezési iroda, gépjármű szerviz ilyen független szakértővel tart kapcsolatot Ezen szakértők nyilvános listában történő megjelentetése, hasonlóan a biztosítási ügynök listákhoz, széles körben ismertté tenné őket, és ilyen módon az ügyfelek számára, saját érdekeik kimunkálására is igénybe vehetők lennének, a korábban említett károsult – biztosító aszimmetria csökkentését szolgálhatná. A PSZÁF egyébként a kiszervezett kárbecslési tevékenység kapcsán a biztosítóktól e szakértői kört nagyrészt ismeri is.

Az előterjesztésben egyébként csak a biztosítási tanácsadó szakképesítés OKJ száma szerepelt, a gödöllői egyetemen folyó szakértőképzés sajnos kimaradt, pedig a biztosítási szakmában fontos képző intézményként tekintünk erre a helyre.

15. kérdés: Szükség van-e a kollektív kárképviselő jogintézményre, ha igen, akkor milyen formában?

Szerintem a károsultak, ebbe beleértve a biztosítási területen nem megfelelően kiszolgáltak, képviselője megoldott a fogyasztóvédelem keretén belül. Külön kárképviselőt nem látok szükségesnek, a biztosítottaknak sincs külön szervezete.

Az ugyan nem lett kérdésként feltéve, de egy pénzügyi közvetítői kamara létrehozásában magam is szívesen vállalnék feladatot. Ide a bankok, a lízingcégek, biztosítók értékpapír forgalmazók értékesítésben résztvevő közvetítőit valamint e cégek szolgáltatásában részt vállalók (kárendezők, kárszakértők....), regisztrálhatnának.

A 16, 17, 18. kérdés így jelen keretek között nem aktuális a 15. kérdésre adott válaszom alapján.

Összefoglaló

Örülök, hogy a PSZÁF ilyen formában lehetővé tette egy, a társadalmunkon belül sokakat érintő kérdésben többen kifejtthessék álláspontjukat. A téma valóban aktuális. A kárrendezés szabályozása ténylegesen nincs beemelve a Bit.-be. A polgári perrendtartás pedig egy jó minta felsőbb szintű kéreljárási szabályozásként.

Rácz Zoltán