

**VÉLEMÉNYEK ÉS JAVASLATOK  
A PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETÉNEK  
KONZULTÁCIÓS ANYAGA  
A BIZTOSÍTÁSI KÁRRENDEZÉSI GYAKORLAT  
LEHETSÉGES ÜGYFÉLSZEMPONTÚ JAVÍTÁSÁRÓL  
KIADOTT TÉMAKÖRHÖZ**

Készítette: Soóky István biztosítási szaktanácsadó  
közlekedési műszaki tanár  
igazságügyi gépjármű szakértő

Örömmel olvastam a kiadott konzultációs anyagban leírtakat és megpróbálom elhinni, hogy e témakörben is végre történhet valami, ami jó, ami megváltoztatja a magyar emberek biztosítókkal, azok munkájával kapcsolatban kialakult, nem éppen kedvező véleményét. Tudatosulnia kell – mely csak a biztosítók jó munkájával érhető el - hogy a biztosító alapvető, elsődleges feladatának a károsult, sérült emberek gyors, szakszerű és udvarias, segítése, kiszolgálása kell, hogy legyen. Egyértelmű, hogy a károsultak a biztosítók működéséről, a szolgáltatási igény teljesítésekor vonnak le következtetést és alkotnak véleményt. Meg kell érteni a biztosítóknak, hogy jó munkájukkal jelentős mértékben befolyásolhatják az emberek életét, mely kihat az egész ország hangulatára. Ilyen lehetőséggel pozitív értelemben élni kellene, nem pedig visszaélni. Ezt legmagasabb szinten sem lehet figyelmen kívül hagyni.!

Egyetértek azzal, hogy ezen a területen egységes állásfoglalást kellene kialakítani, az érdekelt feleknek értelmes párbeszédet kell egymással és az ügyfelek érdekeit képviselőkkel folytatni, lehetőséget adni véleményüket megismertetni, érveikkel meggyőzni a döntéshozókat.

Mi, biztosítási szaktanácsadók, évek óta leírtuk véleményünket, javaslatainkat a PSZÁF felé. A szaktanácsadók több évtizedes biztosítóknál eltöltött kárrendezői, vezetői gyakorlattal, tapasztalatokkal rendelkeznek, így hozzáértésük nem vitatható, de javaslatainknak eddig nem volt fogantatja. Reméljük, hogy a biztosítók szemlélete is módosult az elmúlt idők alatt és megértik, hogy a biztosítási szaktanácsadók nem a biztosítók ellenségei, hanem csupán a károsultak érdekeit képviselik a PTK- ban leírtak betartásával, jelentősen segítve a kárrendezéssel kapcsolatos munkájukat.

Az általam leírtak e szakterületen főállásban eltöltött 28 év és szaktanácsadóként további 18 év alatt szerzett tapasztalatokat is tükrözi. Természetesen tudomásul kell venni, hogy az elmúlt évek alatt – főleg az utóbbi öt évben – bekövetkezett technológiai fejlődés jelentősen átalakította a biztosítási munkát, ezen belül a kárrendezéssel kapcsolatos teendőket. Vannak azonban olyan munkafolyamatok amik mindig is érvényben kell, hogy maradjanak

A gépjárművek kötelező felelősségbiztosításának egyik alapvető célja, hogy az anyagi vagy személyi sérüléssel, esetleg halálos kimenetelű gépjárműbalesetek áldozatai, a károkozó üzembentartó /gépjárművezető/ felelősségéhez mérten a magyar jog keretein belül megfelelő kártérítésben, illetve kárpótlásban részesüljenek.

A már említett technológiai fejlődés egyik következménye a kárrendezés centralizálása. Meg kell jegyezni, hogy - e folyamat- centralizálás- decentralizálás- a kötelező gépjárműbiztosítás bevezetése utáni években több alkalommal is megtörtént, még az Állami Biztosító alatt. A gépjárműállomány és a bekövetkezett balesetek növekedése miatt a centralizálás helyett a megyénkénti irányítással működő, városenkénti kárrendező egységek végezték a kárrendezési munkát. A lényeges változást, az országos kárrendezési központok felállítása hozott, melyek működése – a kárrendezés egyes területein – nem javította, hanem rontotta a kárrendezés színvonalát. Ez a megállapítás általánosítható, egyezik a károsultak és az Őket képviselők, valamint a biztosítókkal szerződésben levő javítók véleményével.

A PSZÁF által a problémafelvetés címszó alatt leírtak foglalkoznak a szolgáltatás ügymenetével és a felek közötti kompromisszum megtalálásával. Örülök, hogy ezt a kárrendezés során talán egyik legfontosabb - **a kompromisszumra való készség** - említésre került. A biztosítóknak tudomásul kellene venni, hogy a kárrendezés ezen területe nem életbiztosítás, ahol a kifizetendő kártérítési összeg egyértelműen meghatározott, hanem összetett, több jogcímen kérhető, széleskörűen pontosan meg nem állapítható tételekből tevődik össze. Ezek lehetnek a sérült vagyontárgy értéke, a munkaképesség csökkenés mértéke, a felelősség mértékének megállapítása, nem vagyoni károk stb, során felmerülhető véleménykülönbségek, melyek az esetek jelentős többségében csak a felek közötti kompromisszum megtalálásával, megkötésével rendezhetők elfogadhatóan.

Sajnálatos, hogy ezt a fontos mozzanatot kivették a kárrendezési folyamatból, megszüntették annak lehetőségét, hogy a biztosító erre illetékes, szakmailag hozzáértő és döntési jogkörrel felruházott munkatársa személyesen találkozzon a károsulttal, vagy képviselőjével.

Munkám során több alkalommal kértem olyan összetett ügyekben, ahol személyesérülés, gépjárműkár, jogalap stb. vonatkozásban kellett volna eltérő véleményünket megbeszélni, nem adtak rá lehetőséget. Az okán érdemes elgondolkodni, mivel ebben az esetben fel sem merülhet az említett - nem egyenlő felek közötti tárgyalás - hiszen szakmai szempontból a kárrendezés, gépjármű szakértés területén részemről eltöltött idő ezt kizárja. **Tehát a kompromisszum lehetősége kizárva, helyére lép a hatósági szemlélet, az erőfölény, ha nem tetszik pereljen be elmélet.** Szó sincs arról, hogy a biztosítók közötti verseny bizonyos mértékig védi az ügyfelet. A cél már rég nem a károsult helyzetének, baleset előtti állapotának visszaállítása. A biztosítók tevékenysége jelentősen megváltozott, az ügyfélszolgálat – a **szolgálat** – ma már másodrendű feladat és sajnos ezzel magasabb szinten is azonosulnak.

#### A tapasztalt hiányosságok egy részének ismertetése.

- A kárrendezés centralizálásával a biztosítók kárrendezésével foglalkozó munkatársaikkal a személyes kapcsolat megszűnt. Kapcsolatot elektronikus úton, vagy postai levelezéssel bonyolítható, telefonon kapcsolat csak a call-centerrel lehetséges, sem munkatársakat, sem vezetőket nem kapcsolhatnak. A kapott felvilágítások pontatlanok, ezek a munkatársak a kárrendezéshez nem értenek

- A levelekre a válaszok több hónapos késéssel érkeznek, nem tartják be a 30 napos válaszadási kötelezettséget.
- A felmerülő véleménykülönbség esetén nincs lehetőség személyes egyeztetésre, kompromisszum kötésére, mely jelentősen meggyorsítaná az ügyek lezárását.
- A jogalap elbírálások megállapításait részletesen, szakszerűen nem indokolják
- A személyesérüléses károk kifizetéséhez legtöbb esetben indokolatlanul , megvárják a jogerős bírósági végzést.
- Előleget nem fizetnek, a kifizetések elhúzódnak
- Értékcsökkenés , kamat kifizetését általában , csak külön kéérésre fizetnek
- A 2009.évi LXII. Törvény 31§ a és b pontjában leírtak betartása nem, vagy csak részben történik meg
- A **bérgépkocsi** költségek elbírálásánál a biztosítók még a gépkocsit luxus cikknek tekintik, holott a családok többségének életvitelében nélkülözhetetlen. Biztosítóként eltérőek az u.n guruló költségekre levont összegek.
- Személyesérülés esetén az orvosi vizsgálatok elhúzódnak
- A bizalmi orvosok által készült szakvéleményekből nem adnak a károsultnak, az abban leírtakat a károsult nem ismerheti meg. A biztosítók által , szerződésben, vagy esetenkénti megbízással munkát végző orvosok részéről felvetődik a kompetencia kérdése, mivel nem mindegyik rendelkezik biztosítási orvos szakértői képesítéssel, melynek képzése egyetemi képzés során történik. Ezt még a károsult nem is kifogásolja, de a rendszeres megbízás felvetheti az elfogultlanság kérdését, ami természetesen magyarázható azzal is, hogy minden eset lehet különböző. Sajnos találkozunk egy-két furcsa állásfoglalással **Nem szabad elfelejteni, hogy az orvos feladata csak egy lehet: a beteg érdekében jól, a jogszabályok szerint eljárni!** Nem tartom helyesnek levelezéseikben a „bizalmi orvos” megnevezést használni.
- Az ügyfél megbízása alapján készült orvos szakértői véleményeket nem fogadják el. A szakértői díjat nem fizetik ki, vélemény eltérés esetén egyeztetésre nem adnak lehetőséget.
- Amennyiben felállításra kerülnek a munkaképesség csökkenés mértékének és rokkantosság megállapítására szolgáló ( megyei vagy területi ) laboratóriumok, a biztosítók is ott végeztessék el a károsultak vizsgálatát, így kizárható az ügyfél bizalmatlansága Ez még nem zárja ki, hogy egyes esetekben igazságügyi orvos szakértő véleményét is kikérjék.
- A **személyesérülések** esetén felmerülő keresetveszteség, járadék számítását nem részletezik.

- A személysérülések esetében felmerülő egyéb igények – ápolás – élelemfeljavítás, háztartási kisegítő, sírhely, halotti tor stb. címén megállapított igények összességükben jelentősen eltérnek és **megalázóan alacsonyak**.
- A külföldön történő – szenvedett károk – rendezése nem a Nemzetközi Zöldkártya Egyezmény alapján történik. A kárigényeket a káresemény helye szerinti ország törvényei szerint kellene megállapítani. A gyakorlat azonban még ettől eltérő megoldásokat eredményez, aminek összességű kihatása is lehet a károsult terhére.
- A különböző jogcímenek elfogadott tételeket, azok összegét nem részletezik, **nem indokolják**, azokat egy **összegben tüntetik fel, mondván a részletezésére nincs lehetőségünk**.
- A **járadékok egyösszegű kifizetését** a biztosítók az **eddig több évtizedes gyakorlattól eltérően nem alkalmazzák**. Ezzel a járadékok kezelésével, karbantartásával, havi utalásával jelentős munka merül fel. A károsulttól pedig elveszik azt a lehetőséget, hogy a baleset miatt elnehezült életvitelét, esetleg elveszett munkahelyét, egy új családi vállalkozással pótolhatná.
- A **nem vagyoni igények** címén kifizetendő összegeket az előző évekhez gyakorlatához viszonyítva **jelentősen csökkentették**. Az okát nem kell magyarázni, ezek a változtatások válaszok a kormány intézkedéseire, mely így már nem a biztosítót sújtja, hanem a sérült, csökkent munkaképességű és nem jólétben dúskáló magyar állampolgárokat.
- A **rendőrségi intézkedés** esetén a szabálysértési eljárások több hónapig elhúzódnak
- A rendőrség adatvédelmi titokra hivatkozva, abban az esetben ha a károsult nem jegyezte fel a balesetben mások részleges adatait, nem adja ki a balesetben részleges rendszámát és a kötelező felelősségbiztosítójának nevét, így a káreset bejelentését, a kár rendezését késleltetik.
- A **vadak által okozott károkat** a biztosítók - a vadásztársaságok felelősségbiztosításának hiányában elutasítják. A PTK 351§(2) bek. alapján vadállat tartója úgy felel a vadak által okozott károkért mint aki fokozott veszéllyel járó tevékenységet folytat. Mivel a vadásztársaságok a magas díj miatt felelősségbiztosítást nem kötnek, a károsultak a legtöbbször jogos igényüket csak peres úton tudja érvényesíteni. A súlyos balesetek egyre szaporodnak, így indokolt lenne e témával behatóbban foglalkozni.

Tapasztalható, hogy egyre többen foglalkoznak a károsultak megbízása alapján – elsősorban csak a személysérüléssel kapcsolatos károk – biztosítóknál való érvényesítésével. Ezek a magánszemélyek és társaságok közül többen nem rendelkeznek a PSZÁF engedélyével, nem rendelkeznek szakmai felelősség biztosítással..

Megbízás alapján természetesen bárki eljárhat megbízója ügyében, de szakmai, egyéb feltételek és ellenőrzés, valamint szakmai felelősségbiztosítás hiányában, a károsultak megfelelő képviselője nem látszik megnyugtatónak.

Kifogásolható az is, – bár ez függhet a felek közötti megállapodástól - hogy csak a személysérüléssel kapcsolatos kárigénnyel foglalkoznak, azzal is csak akkor, ha a károsult balesetért való felelőssége nem haladja meg az 50%-ot. Ebben az esetben még a hozzátartozók igényének intézését sem vállalják. Az interneten ömlesztik a „professzionális kárrendezéssel” kapcsolatos tájékoztatóikat, melyek tartalma elgondolkoztatja a hozzáértő olvasókat. és egyben felvet olyan kérdéseket, melyeket a károsult érdekének védelmében nem lehet figyelmen kívül hagyni.

### Szakértői munka és gépjármű károk.

A gépjárműkárok esetében az első személy akivel a károsult személyes kapcsolatot tud teremteni, a biztosító megbízásából eljáró szakértő. . Vele még tud beszélni , de utána már többet nem. A szakértő a kárügy további intézésével, menetével kapcsolatban, érdemben nem nyilatkozhat, felvilágosítást nem adhat, arra már a biztosító az illetékes.

A gépjárműben keletkezett károk rendezése jelenleg számlás és számla nélküli eljárással történik. (2009.12.08 ) Országgyűlés elfogadta azt a törvénymódosítást, hogy 2011-től a biztosítók a gépjárműben keletkezett károkat csak számla alapján fizetheti. Ezt azóta sem alkalmazzák a biztosítók. A csak számlás kárrendezésnek elsődleges célja - a fekete gazdaság kifehéritése- mely valóban fontos. A másik indok a gépkocsi sérülései szakszerűen legyenek kijavítva. A parlamenti állásfoglalás viszont ellentmond a PTK- ban leírtakkal, ott ugyanis olyan nem szerepel, hogy a kárt csak számla alapján lehet rendezni.

A számla alapján történő kárrendezésre már több évtizeddel ezelőtt is volt kísérlet – szintén azonos okok miatt – de rövidesen megbizonyosodott, hogy a kárkifizetések jelentősen elhúzódnak a számlára várás, azok ellenőrzése miatt. Amennyiben ez bevezetésre kerül, a biztosítási szolgáltatás eddig sem dicsérhető színvonala, tovább fog romlani és további problémákat fog felvetni . Szaporítják a konfliktus helyzeteket., panaszügyeket, levelezéseket, melyeket a szűkre szabott ügyintézői létszám nem tud elvégezni.

Tudomásul kell venni, hogy a hazai gépjármű állomány átlagéletkora sajnos meghaladja a 10 évet, így a javítások során a legtöbb alkatrész után értékelkedés levonása indokolt.

Szakszervizekben, magas órabérekkel, új alkatrészek beépítésével történő javítások esetén jelentős értékelkedést kell az ügyfélnek fizetni, nőni fog a gazdaságossági totálkárok száma, ami a banki kölcsönre vett gépkocsik esetében jelent gondot. Sok vitát okoz a maradványértékek meghatározása. Ezek csak kiemelt problémák, de továbbiakat is lehetne említeni.

Gépkocsit jól javítani nem csak a márkaszervizek tudnak. Az elvégzett munka minőségéért pedig a javítónak kell felelősséget vállalni, valamint az adózás megtörténtét is. A biztosítók ne akarjanak hatósági feladatokat ellátni! Nem lehet feladatuk az sem, hogy az általuk megbízott kárszakértő megállapítása alapján jelentsék a közlekedési hatóság felé, hogy a gépjármű közlekedésre alkalmatlan. Ezt helyesen, a tervezett 2011 időponttól még nem alkalmazták.

A gyorsított ( készpénzes) kárrendezést megszüntetni nagy hiba lenne! Megfelelő tájékoztatás esetén a károsult tudni fogja a lehetőségeit, szükség esetén a javító pótszemplét kérhet és így el

tudja dönteni, hogy elfogadja-e a biztosító által ajánlott órabérrel és ÁFA nélküli gyári új alkatrészekkel kiszámolt javítási költséget. A károk jelentősebb része, így mindkét fél részéről megnyugtatóan, gyorsan rendezhető.

Alkalmazását az is alátámasztja, hogy a szakszerűtlen javítások és műszaki hibák miatti balesetek száma jelentéktelen.

**A számításnál alkalmazott órabéreket viszont egységesíteni , évenként felülvizsgálni , szükség esetén módosítani kell.** Az alkalmazott Eurotax és az Audatex javítási kalkulációk, a számítások szakszerű elvégzéséhez megfelelőek.

A biztosítók nem határozhatják meg, hogy a károsult hol végeztetheti el gépkocsija javítását..

A gépjárművek számlával történő javításánál is lényeges, hogy a károsult megfelelő tájékoztatást kapjon írásban, a szemlét végző szakértőtől vagy a szerződött javítóknál a megbízott ügyintézőktől azzal kapcsolatban, hogy milyen költségek fognak felmerülni, amit neki kell fizetnie. Ez kizárja a későbbi vitákat.

A forgalmi érték és az értékcsökkenés megállapításánál a biztosítók nem adnak felvilágosítást az ügyfél tulajdonát képező gépkocsi esetleges előzménykáraitól, tulajdonosok számáról, így azok ismerete nélkül a számolt értékeket kifogásolni nem lehet. Véleményük szerint az adatvédelmi és a biztosítási törvény nem ad erre lehetőséget.

### **A kérdésekre a válaszok.**

1. A Felügyelet kárrendezéssel kapcsolatban kiadott 8/2006 X.12 ajánlásait a biztosítók nem vették komolyan, a II fejezet 1-8 pontjában leírtak betartásában megállapíthatók hiányosságok. Az ajánlás a gyakorlatban nem érte el célját, melyet elsősorban a biztosítóknál bekövetkezett centralizálás okozta. Az átszervezések miatt jelentősen lelassult a kárrendezési munka és annak szakmai színvonala csökkent. Az okait ismerjük és várható volt, hogy bekövetkezik. A gyakorlott ügyintézők és szakértők száma jelentősen csökkent, a munka jelentősen megnőtt, az új dolgozóknak pedig több időre van szükség, hogy ezt a szakmát tisztességesen megtanulják.

Jelentős problémát okozhat, ha a betöltendő munkakörre nem a megfelelő emberek kerülnek kiválasztásra. Grafológus közreműködésével, a vizsgált személy adottságait, képességeit tartalmazó személyiségkép megismerésével eredményesen történhet meg a kiválasztás. A kárrendezésben dolgozók kiválasztásánál fontos lenne vizsgálni:

- emberekkel való kapcsolatot, nyitottság, segítőkészség, empátia , megbízhatóság, kötelességtudat, kommunikációs készség, kitartás, probléma megoldás, stressz tűrés
- monotontűrés, kompromisszum képesség
- motivációt stb.

Ezek ismeretében elkerülhető, hogy több hónap után derüljön ki, a felvett dolgozó erre a munkára való alkalmatlansága .

A kárrendezési ügyrendeket belső utasításként a biztosítók – remélhetően mindegyik – alkalmazzák. Ezekben részletesen szerepel az ügyrend hatálya, az ügyviteli előírások, a felelősségbiztosítás általános szabályai, a személysérüléssel károsrendezése, egyéb dologi, tárgyi kárigények és egyéb rendelkezések.

A különböző jogcímenek kifizethető tételek összegszerűségét indokolt lenne megközelítően egységesíteni, követni az ország gazdasági helyzete miatt kialakult árváltozásokat. Pl: élelemfeljavítás, ápolási költség, síremlék stb.

Hasonló ügyrend használata indokolt a gépjárműben keletkezett károk rendezésére – több biztosító rendelkezik ilyennel - ahol még nincs, elkészítésére és az egységes szemlélet kialakítása.

Indokolt lenne ebben a témakörben az igazságügyi szakértői gyakorlat figyelembe vétele.

Valóban szükséges a kárrendezési eljárás átláthatóságának megteremtése, a biztosítók kárrendezési gyakorlatának egymáshoz való közelítése.

Egyetérték és indokoltnak tartom a konzultációs anyagban felsoroltak szerinti (4. oldal) Bit. kiegészítését. az alábbi bővítéssel:

*- amennyiben a felelősség kérdése a rendelkezésre álló iratokból tisztázott, személysérüléssel esetekben a várható kár 50%-a kerüljön előlegként kifizetésre.*

*- amennyiben a károsult személysérülése esetében megállapított járadék egy összegben történő kifizetését kéri, azt a biztosító nem tagadhatja meg*

*- a kártérítési összegek a károsult írásbeli meghatalmazása alapján, a meghatalmazott bankszámlájára is utalhatók*

*- a biztosító által megállapított, az ügyfélnek felajánlott kárösszeg egyezségkötés megíiusulása esetén is kifizetésre kerüljön, ettől a biztosító nem zárkozhatsz el.*

2. A Bit.- ben a már felsoroltaknál részletesebben nem .

3. Nem

5. Tudomásul kell venni, hogy a károsult kárigényét és a biztosító kártérítési lehetőségét a PTK erre vonatkozó szabályai határozzák meg. Az eredeti állapot visszaállítása az alapelv.

A biztosító csak annyit fizethet ami az ügyfelet megilleti, sem többet, sem kevesebbet.

Ma már a vagyontárgyak beszerzési árai is nagy mértékben különböznek, a forgalmi (használt ) értéket még további tényezők is befolyásolják, így azok meghatározása csak a piaci körülmények folyamatos követésével (internet) lehetséges. Ezeket megfelelő adatokkal alátámasztva **kell, hogy legyen** lehetőség az ügyféllel történő **megegyezésre**. Ehhez szükséges, hogy **a biztosító a károsultat egyenrangú partnernek tekintse**, A kárrendezés jelentős része megegyezésen alapult a múltban, alapul a jelenben és így lesz a jövőben is.

Az érdekmentesség érvényesülése nem függ össze a technikával.

Az érdekmentesség érvényesülésének elmaradása elsősorban ott ahol a legnagyobb szükség lenne rá, a személyes károk esetében észlelhető. Ma már az ügyintéző nem találkozik a beteg emberrel, nem látja nyomorultságát, nem tudja és nem is akarja megérteni.

Ma már nem végeznek környeztanulmányt, ahol „élőben” meggyőződhetnénk a károsult életvitelével, annak nehézségeivel és rádöbbenne arra, hogy az orvosi zárójelentések mögött mit rejt a valóság. Lélektelenné vált a kárrendezés, elveszett a mögötte levő EMBER az Ő nyomorúságával. **Ezeket az embereket megillető kárigények kifizetését késleltetni, jelentősen csökkenteni, ezzel életvitelüket súlyosan megnehezíteni, már nem is felelőtlenség !**

6. A biztosítók munkáját is sok szabályzó, de elsősorban a gazdaságosság határozza meg. Az ország jelenlegi gazdasági helyzetéből kifolyólag bevezetett intézkedések , melyek a biztosítókra is kihatnak, egyértelműen **nem az érdekmentesség érvényesülését tükrözik.**

Ezen most javítani, módszerekkel és eljárásokkal, véleményem szerint nem lehet. A cél szentesíti az eszközt és bár ezek lehetnek mindig mások, mégis mindig megindokolhatók.

7. A szakértői munka, a károk összegszerű megállapítása természetesen szakmai ismeretekre és a márkaképviseletek által közölt anyagárokra épülő számítógépes programokkal történik.

A szakértői munkákat a nagyobb biztosítók a saját, régebben főállásban náluk dolgozott kárszakértők végzik, mint magán vállalkozók. Nagyobb részben szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkeznek. Oktatásuk, számonkérésük interneten keresztül rendszeresen történik. Ellenőrzésük folyamatos. Hasonló megoldás van a különböző szakértői társaságok esetében is. A gépkocsi szemléje után a felvett adatokat, számításokat, fényképeket , a szakértőnek 5 napon belül el kell végezni és elektronikus úton továbbítani. Azok ellenőrzését az erre létrehozott felülvizsgáló csoport végzi.

A biztosítókkal szerződésben álló javítók is végeznek bizonyos mértékű kárrendezői tevékenységet számlás javítás esetén - kárbejelentések , kárfelvételek – melyek ellenőrzése a biztosító részéről megtörténik

A kártérítési összeg reális meghatározása természetesen függ a szakértő képzettségétől és szakmai ismereteitől, de esetleges hibáját – ha valamilyen sérülést nem rögzít – jelezni fogja a javító, így az pótolható. Nem valós, a káresettel nem összefüggő sérülések rögzítését , - ami nem a képzettségtől függ - az ellenőrzés során kiszűrjük.

Egyéb, a kárösszeget befolyásoló tényezők – avulás, értékemelkedés, totálhatár, értékcsökkenés stb számításánál indokolt lenne egységes, minden biztosítóra vonatkozó műszaki kárrendezési ügyrend készítése. Ez régebben készült, van akik alkalmazzák. Ezekben a témákban célszerű lenne az Országos Igazságügyi Szakértői Kamarával is egyeztetni.

8. A kárszakértők oktatása és ismereteik számonkérése folyamatos. A követelményrendszer egységesítése célszerű. A felsőfokú végzettség nem indokolt, de javasolt. A hatósági nyilvántartást a biztosítási kárszakértők részéről nem indokolt.

9. Nem



10. Nem. A panaszok száma elsősorban nem a károk mértékével vannak összefüggésben.

11. Az aszimmetria azonos méretek hiánya, de ez lehet természetes és tág teret nyújtó. A biztosító és a biztosított közötti tág teret kell csökkenteni, mert jelen esetben ez nem természetes, a biztosított részéről egyértelműen hátrányos.

A biztosítási kárrendezési tanácsadó szerepkör bevezetése az egyik lehetőség a csökkentésére azáltal, hogy az ügyfeleket megfelelő, szakirányú képzettséggel, kárrendezői gyakorlattal és a PSZÁF engedéllyel rendelkezők képviselik.

#### Biztosítási szaktanácsadói tevékenysége.

A biztosítónál történő kárigény érvényesítésével kapcsolatos üzletszerű, biztosítási szakterületet igénylő kérdésekben nyújtott tanácsadás és annak megvalósításában történő közreműködés.

A biztosítási szaktanácsadó a biztosítási tevékenység teljes ügymenete során közreműködhet és a kárrendezés során felmerülő kérdésekben speciális szakértelmet igénylő tanácsot adhat.

#### Kárrendezői szaktanácsadó.

Amennyiben a kárrendezési tevékenység csak adminisztratív jellegű tevékenységre korlátozódik, illetőleg olyan tevékenységre, amely a biztosítás több területére kiterjedő biztosítási szakértelem nélkül is elvégezhető, nem minősül biztosítási szaktanácsadásnak.

A biztosító kárrendezési eljárásában az ügyfél oldalán való érdemi szerepvállalás, amely a károsult igényeinek meghatározásában, jogcímenkénti és összegszerű megjelölésével, jogalapra vonatkozó állásfoglalással stb. történik, **messze túlhaladja az adminisztratív jellegű tevékenységet**. Ez a munka biztosítási szakmai, közlekedési, műszaki, jogi, adózási, társadalombiztosítási, számviteli, stb. ismereteket igényel, melyek nélkül megalapozott, szakszerű munkát végezni nem lehet.

Többféle biztosítási tanácsadó képzés folyik, de azok nem adnak olyan szakismeretet, amelyek a biztosítási kárrendezési tevékenység részletes elsajátítását tenné lehetővé, és biztosítaná a károsult ügyfelek szakszerű képviseletét.

A fentiek alapján javaslom az eddigi biztosítási szaktanácsadó helyett Bit.-ben a **biztosítási kárrendezési szaktanácsadó / vagy tanácsadó/** megnevezéssel való szerepeltetést és tevékenységének leírását, mely a javaslat harmadik bekezdésében szerepel.

Szerepeljen az, hogy a biztosítóknál kárrendezési ügyekben az ügyfél megbízásából csak a PSZÁF engedélyével rendelkező biztosítási kárrendezési szaktanácsadók járhatnak el, így elkerülhető, hogy jogosulatlanul, szakmai háttér és biztosítási fedezet nélkül végezzenek ilyen jellegű tevékenységet.

Engedélyezéséhez szükséges követelmények:

A Bit.-ben a biztosítási szaktanácsadóra vonatkozó jelenlegi követelmények, előírások változatlan formában, kiegészítve:

Igazolt jogi ismeretek,/ hasonlóan az igazságügyi szakértőknél előírtakkal/

Lehetőleg: Igazságügyi műszaki szakértői képesítés

(A tevékenység végzéséhez sok esetben szükséges igazságügyi szakértő igénybevétele így célszerű az ilyen jellegű képzettség)

12. Igen

13. Nem. A szakértői munka csupán egy kisebb része a kárrendezési tanácsadói munkának

14. Nem, helyette a **biztosítási kárrendezői szaktanácsadó** kategória

15. Nem

Győr,2012.03.30

Soóky István  
biztosítási szaktanácsadó  
9024 Győr, Szent Imre u.9  
E-mail:szakerto@sooky.hu  
Tel: +36/30/9466904