

1. Célkitűzés

1.1. A biztosító és ügyfelei között esetlegesen felmerülő érdekösszeütközések elkerülése érdekében a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény kötelező jelleggel írja elő a jogvédelem-biztosítási károk rendezésének alternatíváit. Cél az, hogy a törvényi előírásoknak megfelelően, a jogvédelmi károk rendezése a biztosító olyan szervezeti egységének a hatáskörébe kerüljön, melynek "alkalmazottai ugyanilyen vagy hasonló tevékenységet nem folytatnak a biztosító által művelt másik ágazat részére". (2003. évi LX. törvény 103.§ (1) bek. a) pont)

1.2. Egyes jogszabályi rendelkezések gyakran nagyon rövid határidőket írnak elő a jogi igények érvényesítésére, jogorvoslati kérelmek előterjesztésére. A jogvédelem-biztosítási károk esetében ezért ügyfeleinknek alapvető érdeke, hogy kárbejelentéseik a lehető legrövidebb időn belül az illetékes kárrendezési egységhez jussanak.

2. Fogalmak, meghatározások

Jogvédelem-biztosítás "a jogi eljárási költségek viselésére és a biztosítási fedezetből fakadó más szolgáltatások nyújtására vonatkozó kötelezettség díj ellenében történő elvállalása, így különösen

- a biztosított által elszenvedett kár peren kívüli egyezséggel vagy polgári, illetve büntetőeljárás során történő megtérülésének biztosítása,
 - a biztosított polgári, büntető-, államigazgatási vagy egyéb eljárásban, illetve a biztosítottal szemben támasztott kártérítési igény esetében való védelme vagy képviselése."
- (2003. évi LX. törvény 1. mell. A) 17. pont)"

3. Utasítás tartalma

1. A jogvédelem-biztosítási termékek rendszere

1.1. Önállóan köthető jogvédelmi biztosítás

a) FamilyCare családi jogvédelmi és felelősségbiztosítás

A FamilyCare jogvédelmi biztosítás alapján a biztosítottak magán életsszférájában bekövetkezett érdeksérelmei esetén nyújtunk jogvédelmi szolgáltatásokat az alábbi szolgáltatási területeken:

- kártérítési jogvédelem
- szerződéses jogvédelem
- termékfelelősségi jogvédelem
- ingatlan jogvédelem
- személyiségi jogvédelem
- munkajogi jogvédelem
- szociális és társadalombiztosítási jogvédelem
- öröklési jogvédelem
- büntetőjogi és szabálysértési jogvédelem
- gépjármű jogvédelem
- általános jogi tanácsadás jogvédelme

1.2. Kiegészítő biztosításként - más termékhez köthető jogvédelmi biztosítások

a) Családi jogvédelem-biztosítás - Házőrző Családi Otthon Biztosítás mellé kiegészítő biztosításként köthető

E jogvédelmi biztosítás alapján a biztosítottak magán életsszférájában bekövetkezett érdeksérelmei esetén nyújtunk jogvédelmi szolgáltatásokat az alábbi szolgáltatási területeken:

- kártérítési jogvédelem,
- büntetőjogi és szabálysértési jogvédelem,
- munkaügyi jogvédelem,
- általános szerződéses jogvédelem,

b) Lakóközösségek jogvédelem-biztosítása - Házőrző Többlakásos Lakóépületek Biztosítása mellé kiegészítő biztosításként köthető.

E jogvédelmi biztosítás társasházaknak, lakásfenntartó szövetkezeteknek nyújt

- a társasház (szövetkezet) működésével, üzemeltetésével kapcsolatos jogvédelmet,
- kártérítési jogvédelmet,
- munkaügyi jogvédelmet,
- általános szerződéses jogvédelmet.

c) Vállalkozói jogvédelmi biztosítás - Vagyonőr és Vagyonőr Start vállalkozói vagyonbiztosításhoz köthető kiegészítő biztosításként

E jogvédelmi biztosítás alapján vállalkozásoknak nyújtunk jogvédelmi szolgáltatásokat.

Teljeskörű jogvédelmi szolgáltatásokat (ügyvédi ajánlása, jogi tanácsadás, jogi eljárási költségek fedezése) kínálunk az alábbi területeken:

- kártérítési jogvédelem
- munkajogi jogvédelem
- büntetőjogi és szabálysértési jogvédelem

- fogyasztóvédelmi jogvédelem
- versenyjogi jogvédelem

Korlátozott jogvédelmi szolgáltatásokat (ügyvéd ajánlása, jogi tanácsadás) nyújtunk az alábbi területeken:

- szerződéses jogvédelem
- ingatlan jogvédelem

d) Gépjármű üzemeltetésével összefüggő jogvédelmi biztosítás - kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás és CASCO mellé köthető kiegészítő biztosításként

E jogvédelem-biztosítás gépjárművek tulajdonosa, üzemben tartója, bérlője, jogszerű vezetője és utasa számára nyújt

- kártérítési jogvédelmet,
- büntetőjogi és szabálysértési jogvédelmet,
- általános szerződéses jogvédelmet.

2. A biztosító szolgáltatása

Biztosítottaink jogi érdekeinek sérelme esetén, a biztosítási feltételekben meghatározott kockázati körökön belül az alábbi jogvédelmi szolgáltatásokat nyújtjuk:

- ügyvéd ajánlása, ha a biztosított jogi érdekeinek megóvásához szükséges az ügyvédi képviselést, de a biztosított nem tud vagy nem akar ügyvédet választani;
- a biztosított jogi érdekének megóvásához szükséges költségek viselése (pl. ügyvédi megbízási díj, bírósági, hatósági eljárások költsége stb.);
- tanácsadás, a jogviták rendezésének elősegítése.

3. Hatáskör jogvédelmi biztosítási károk rendezésében

3.1. A jogvédelem-biztosítási károk rendezése – a 3.2 pont kivételével – a VIG Felelősség- és Jogvédelem-biztosítási Csoport hatáskörébe tartozik.

3.2. Gépjármű üzemeltetésével (vezetésével) külföldön elszenvedett és külföldiek által okozott jogvédelem-biztosítási károk rendezése a Nemzetközi Gépjármű Kárrendezési Csoport hatáskörébe tartozik.

4. Jogvédelmi biztosítási károk (jogvédelmi szolgáltatási igények) nyilvántartásba vétele és feldolgozása

A jogvédelmi biztosítási károk esetében döntő fontosságú, hogy a kárbejelentés mielőbb a Felelősség- és Jogvédelem-biztosítási Csoporthoz érkezzon. Ennek érdekében a jogvédelmi biztosítási kárbejelentések fogadására és továbbítására vonatkozóan a VAU20016 számú utasítás (Vagyonkárok feldolgozása) rendelkezéseit az alábbi eltérésekkel kell alkalmazni.

4.1. Kárbejelentés rendje

Kárbejelentés telefonon, személyesen, írásban (levél, fax, e-mail) történhet.

- Kárbejelentés telefonon a Contact Center telefonszámán (40/200-250)

Amennyiben a kárbejelentés telefonon történik, az ügyfelet meg kell kérni, hogy kárbejelentését írásban tegye meg az alábbiak szerint:

- jogvédelmi szolgáltatási igényét a Jogvédelmi Szolgáltatási Igénybejelentő nyomtatványon foglalja írásba (vagy a jogi érdeksérellemmel kapcsolatos tényállást részletesen írja le, pontosan megjelölve a kár időpontját, összegét és azon személyt, illetve szervezetet (név, cím), akivel szemben igényt kíván érvényesíteni, illetve aki vele szemben igényt érvényesít)
- csatoljon a kárbejelentéshez minden olyan dokumentumot, mely a kárrendezés szempontjából jelentős (pl. levelezések, szerződések, bírósági beadványok, határozatok stb.),
- csatolja - az ügyvédi díjat tartalmazó - megbízási szerződést, vagy ügyvédi díjajánlatot, ha a jogi képvisellete ellátásával már megbízott ügyvédet.

Fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy sürgős ügyintézészt igénylő esetben a jogvédelmi szolgáltatási igényét a jogvedelem@generali.hu e-mail címre vagy 1/301-7490-es faxszámra küldje meg!

b) Kárbejelentés személyesen

Amennyiben a kárbejelentés telefonon történik, az ügyfelet meg kell kérni, hogy kárbejelentését írásban tegye meg az alábbiak szerint:

- jogvédelmi szolgáltatási igényét a Jogvédelmi Szolgáltatási Igénybejelentő nyomtatványon foglalja írásba - az Infoportálról/Partnerportálról a nyomtatvány letölthető és az ügyfélnek átadható
- csatoljon a kárbejelentéshez minden olyan dokumentumot, mely a kárrendezés szempontjából jelentős (pl. levelezések, bírósági beadványok, határozatok stb.),
- csatolja - az ügyvédi díjat tartalmazó - megbízási szerződést, vagy ügyvédi díjajánlatot, ha a jogi képvisellete ellátásával már megbízott ügyvédet.

A kárbejelentést iktatni kell, érkezési bélyegzővel kell ellátni és az INKA kárbejelentő rendszerben rögzíteni.

c) Kárbejelentés írásban

A jogvédelmi szolgáltatási igények írásban bejelenthetők:

- postai úton: 7602 Pécs, Pf. 888.
- elektronikus úton: jogvedelem@generali.hu
- faxon: 1/301-7490

4.2. Kárbejelentő továbbítása

A kárbejelentéseket Taskboard-on a VIG VAGYON JOGVÉDELEM gyűjtőbe kell továbbítani.

4.3. Kárakta megnyitása

A kárakta megnyitása a VIG Felelősség- és Jogvédelem-biztosítási Csoport feladata.

4.4. Aktaátadás

Amennyiben a kárrendezés a 3.2. pont szerint a Nemzetközi Gépjármű Kárrendezési Osztály hatáskörébe tartozik, akkor a VIG Felelősség- és Jogvédelem-biztosítási Csoportja kárrendezésre átadja a káraktát.

5. Jogvédelem kár-ok és kárfajta gépreviteli kódok AS 400 VIAS 2 rendszerben

A jogvédelmi biztosítási károk kár-ok és kárfajta gépreviteli kódjait a VAU10036 sz. utasítás (Kárkódok és Káradatok rögzítése az általános és szakmai felelősségbiztosítások valamint a jogvédelmi biztosítások területén) tartalmazza.