

ASTRA GYIK

(Gyakran Ismételt Kérdések)

I. Biztosítási díjjal kapcsolatos kérdések

1. 2016. márciusáig be van fizetve az ügyfél díja, ha most elfogadja a szeptember 30-ai közös megegyezést, akkor hogyan kapja vissza a túlfizetését?

Az Astra S.A. Fióktelep nem jogosult (sem meg nem szolgált, sem tévedésből utalt, sem duplán befizetett stb.) biztosítási díjat visszautalni. Az ügyfél a román garanciaalaptól (FGA) jogosult kártérítésre. A magyar hatóságok még egyeztetnek a kártérítések igénylésének menetéről, érdemes figyelni az MNB és a MABISZ honlapján megjelenő tájékoztatásokat, de természetesen mi is küldünk tájékoztatást, ha lesz új információ.

2. Hogyan tudja a 09.30-ig rendezni az ügyfél a biztosítási díját?

Amennyiben az ügyfélnek van hátraléka, akkor közös megegyezést felajánló levélben küldünk egy előre kitöltött csekket, amelynek befizetésével díjrendezett lesz a szerződése 09.30-ig. Utalással is rendezheti a díjat az az Astra S.A. Biztosító Citibanknál vezetett 10800007-40000000-11315003 számú számlájára, közleménybe kizárólag a szerződésszámot írva.

II. Szerződés megszűnéssel és megmaradással kapcsolatos kérdések

3. Csak KGFB-re vonatkozik a 09.30-ai közös megegyezés lehetősége?

NEM!!! Minden szerződésre, kivéve a vállalati biztosításokat, amelyeket egyedileg kezelünk. Vállalati biztosítással kapcsolatos kérdéseket és kéréseket a vagyon@astrabiztosito.hu címre küldjetelek.

4. Szeptember 30-nál korábbi közös megegyezési kérést még lehet küldeni?

Igen, az alkusz@astrabiztosito.hu címre várjuk, tárgyba kötvényszám és „szeptemberi közös” megjegyzéssel (ez biztosítja a gyors feldolgozást). Minden, a kért közös megegyezési hatály napjáig beérkező (tehát már nem kell 7 nappal előtte érkezzen, de legkésőbb előző napig igen!) és addig díjrendezett szerződést elengedünk, ha az ügyfél írta alá a kérelmet. Ezekben az esetekben máris megköthető másnapról az új szerződés függetlenül attól, hogy visszajelzést nagy valószínűséggel csak később tudunk küldeni a törlésről.

5. Minden szerződést letöröltök 09.30-ával?

NEM!!! Csak azokat, amelyek esetében az ügyfél elfogadta az ajánlatunkat és határidőre (09.30-ig) visszaküldte az aláírt nyilatkozatot. Jelenleg nincs törvényi lehetőségünk egyoldalúan, felmondással megszüntetni szerződést (kiv. évfordulós felmondás, de jelenleg erre nincs kapacitásunk).

6. A korábban beküldött évfordulós felmondások (nem közös megegyezés!) milyen dátummal és okkal törölődnek?

Amennyiben elfogadtuk a felmondást, az az évforduló napjával, évfordulóra való felmondással töröljük és adjuk át a KKNYR-be. Ettől csak akkor térünk el, ha az évforduló szeptember 30-a után lesz, de az ügyfél elfogadja a szeptember 30-ai közös megegyezési ajánlatunkat. Ebben az esetben szept. 30-ával, közös megegyezéssel töröljük a szerződést.

7. Mi a sorsa a már korábban beküldött, nem 09.30-ai hatályú közös megegyezési kérelmeknek?

Ha már küldtünk róla írásos visszajelzést, akkor az marad érvényben, hacsak az ügyfél nem küld újabb, 09.30-ra vonatkozó elfogadó nyilatkozatot.

Ha még nem küldünk róla írásban visszajelzést, akkor az alábbi ügymenet érvényes.

A 09.30-a előtti hatályra vonatkozó kérelmeket feldolgozzuk, és amennyiben minden elvárásnak megfelel (ügyfél általi aláírás, díjrendezettség, és a kérés hatálya előtt érkezik be), akkor letöröljük a szerződést kért dátummal közös megegyezéssel.

Ha 09.30 utáni hatályra vonatkozik, akkor megerősítést kérünk írásban: fenntartja-e az ügyfél a későbbi hatályú kérését vagy ő is kéri a 09.30-as törlést. A visszajelzésnek megfelelően vagy előjegyezzük a későbbi törlést, vagy 09.30-i hatállyal töröljük közös megegyezéssel.

8. Ha nem fogadja el az ügyfél a közös megegyezést, mi történik a szerződéssel?

Egyelőre életben marad a szerződés további rendelkezésig. Ugyanakkor határozottan javasolt a közös megegyezés elfogadása, az ügyfél érdekében. Lásd alább a kárrendezési információkat!

III. Kárrendezési kérdések

9. Ha nem fogadja el az ügyfél a közös megegyezést, és kára lesz (vagyon, lakás, casco)/kárt okoz (KGFB), mi fog történni?

KGFB: ha kárt okoz, akkor a károsult a román garanciaalaptól fog kártérítést kapni, egy várhatóan nem túl rövid folyamat végeredményeként. Ugyanakkor célszerű figyelembe venni, hogy a károsult már perelheti közvetlenül a károkozót is kártérítésért! Ezért javasoljuk a közös megegyezés elfogadását, még akkor is, ha valamekkora biztosítási díja időlegesen bent ragad a szerződőnek.

Casco, lakásbiztosítás: ha kár szenved a biztosított, akkor szintén a román garanciaalaptól fog kártérítést kapni, egy várhatóan nem túl rövid folyamat végeredményeként. Ezért javasoljuk a közös megegyezés elfogadását.

A MABISZ és az MNB folyamatosan egyeztet annak érdekében, hogy mielőbb kijelöljék azt a szervezetet, amely a károkat fogja szemlélni, és a kártérítési folyamatot segíteni. Érdemes figyelemmel követni az MNB és a MABISZ honlapján megjelenő tájékoztatásokat. Letölthető kárbejelentő iratok: <http://www.astrabiztosito.hu/pag-alert-documents>

10. Mi történik a már folyamatban lévő károkkal? Hová kell küldeni az időközben keletkező káriratokat?

Ezeket a károkat már a román garanciaalap fogja kifizetni. 2015. szeptember 30-áig át kell adnunk valamennyi nyitott káraktát számukra. Az újonnan keletkező iratokat is már a román garanciaalapnak kell küldeni, azonban a MABISZ és az MNB folyamatosan egyeztet annak érdekében, hogy mielőbb kijelöljék azt a szervezetet, amely a károkat fogja szemlézni, és a kártérítési folyamatot segíteni. Érdemes figyelemmel követni az MNB és a MABISZ honlapján megjelenő tájékoztatásokat. Letölthető kárbejelentő iratok: <http://www.astrabiztosito.hu/pag-alert-documents>

11. Mi a teendő az ezután keletkező károk esetén, ha a kár még az élő astrás szerződés hatálya alatt keletkezett?

Érdemes várni néhány napot annak érdekében, hogy kiderüljön a pontos ügymenet, illetve hogy ki és hogyan fogja Magyarországon (a román alap megbízásából) rendezni a károkat. Ha valamilyen okból nagyon sürgős a kárfelvétel, akkor javasoljuk, hogy az ügyfél saját költségén készíttessen kárfelvételt (a kárfelvételről szóló számla a biztosított nevére szóljon), illetve ha nem várhat a kárelhárítás, akkor szintén saját költségen hozassa rendbe az ügyfél a károsodott vagyontárgyat. A keletkezett számlák birtokában pedig adjon be kártérítési igényt a román garanciaalaphoz, illetve (ha addigra lesz, akkor) annak magyarországi megbízottjához. A kárbejelentés megkezdéséhez szükséges dokumentumokat innen lehet letölteni: <http://www.astrabiztosito.hu/pag-alert-documents>

IV. Ügyviteli kérdések

12. Milyen kérést, kérdést milyen e-mail/postacímre küldjünk?

A **szeptember 30-ai hatályú közös megegyezést** elfogadó nyilatkozatokat a km@astrabiztosito.hu címre lehet küldeni szkennelve (.pdf) vagy fotózva (.jpg), tárgyba KIZÁRÓLAG a szerződésszámot írva. Ez biztosítja az automatikus feldolgozhatóságot. **Évfordulós felmondást** a partnerportálon (<https://www.astrasig.hu/sales/>) a szokott módon feltöltve kérünk.

Szeptember 30-a előtti hatályú közös megegyezési kérelmet az alkusz@astrabiztosito.hu címre küldhető, tárgyba a szerződésszám és „szeptemberi közös” feltüntetésével.

Bónusz, érdekmúlás és egyéb állománykezelési ügyeket az ugyfelszolgalat@astrabiztosito.hu címre várunk.

FONTOS: egy ügyet csak egy e-mail címre küldjeteK, mert a duplikációval és triplikációval a feldolgozási idő is többszöröződik!!!!

Postacímünk: Astra S. A. Biztosító Magyarországi Fióktelepe, 1371 Budapest, Pf. 444. Ide kizárólag a közös megegyezéses ügyfélnyilatkozatot várjuk, a borítékra kívülre is kérjük a kötvényszámot ráírni!