



---

Magyarországi Fióktelepe

---

PANASZ ÜGYINTÉZÉSI SZABÁLYZAT v2.0

Ez a dokumentum és az abban található információ a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe tulajdonát képezi, és kizárólag a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe és munkatársai általi belső felhasználásra szolgál. E dokumentum és tartalmának semmilyen része sem vitatható meg, osztható meg, kölcsönözhető, terjeszthető, módosítható vagy másolható (akár részben, akár egészben ) a Colonnade Insurance S. A. Magyarországi Fióktelepe írásbeli engedélye nélkül.

---

**Tartalom**

<b>A./ A PANASZÜGYINTÉZÉS ÁLTALÁNOS ELVEI.....</b>	<b>4</b>
<b>B./ A PANASZÜGYINTÉZÉS FÓRUMRENDSZERE ÉS SZERVEI.....</b>	<b>10</b>
<b>C./ A PANASZÜGYINTÉZÉS LEBONYOLÍTÁSI RENDJE.....</b>	<b>12</b>
<b>D./NYILVÁNTARTÁS, ADMINISZTRÁCIÓ, LEVELEZÉS, JELENTÉSEK, INTÉZKEDÉSEK</b>	<b>13</b>
<b>E./ ÜGYFELEK PANASZÜGYINTÉZÉSE.....</b>	<b>14</b>

## A COLONNADE INSURANCE S.A. MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPÉNEK

## PANASZ ÜGYINTÉZÉSI SZABÁLYZATA

## A./ A PANASZÜGYINTÉZÉS ÁLTALÁNOS ELVEI

- 1.) **A Colonnade Insurance S. A. Magyarországi Fióktelepe** (továbbiakban: **Fióktelep**) köteles ügyfelének a **Fiókteleppel** történő szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, szerződés **Fióktelep** részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységet vagy mulasztást érintő kifogását (a továbbiakban: panasz) teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni.
- 2.) Panasznak kell tekinteni és annak kell kezelni minden olyan **írásbeli** (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) vagy **szóbeli** (személyesen, telefonon) közlést, amely a **Fióktelep** magatartásával, szolgáltatásával, termékeivel, bármely szervezeti egységének tevékenységével, mulasztásával kapcsolatban, illetve a **Fióktelep** bármely munkatársának magatartása miatt érkezik a **Fióktelep** bármely egységéhez.
- 3.) Panasznak tekinthető a beadvány akkor is, ha azt nem az ügyfél, hanem annak képviseletében más, továbbá, ha nem biztosítási ügyben, de a **Fióktelep** tevékenységét érintő más vonatkozásban adják be, kivéve a munkajogi, illetve a már megindult peres ügyben érkező iratokat.

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a **Fióktelep** valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952.évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

4.) Az az egység, vagy az a munkatárs, amelynek, illetve akinek intézkedése, tevékenysége, mulasztása, vagy magatartása ellen érkezik a panasz, vagy aki a bepanaszolt ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, illetve akitől az ügy elfogulatlan intézése egyéb okból nem várható, a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt.

5.) A tevékenység, mulasztás miatti panasz kivizsgálása, az érdemi intézkedés megtétele, a panaszos tájékoztatása az eljáró egység vezetőjének joga és kötelessége. Magatartás elleni panasz esetén ez a feladat és hatáskör a közvetlen felettest illeti meg.

Ha a panaszos kívánja, a vezetőnek, vagy kijelölése alapján más érdemi döntésre is alkalmas beosztotjának személyesen is meg kell hallgatnia.

6.) A panaszokat haladéktalanul és megfelelő alaposággal kell kivizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni. Jogos panasz esetén a leggyorsabb, lehetőleg azonnali intézésre kell törekedni, a sérelmezett intézkedés megváltoztatásáról, illetve a mulasztás pótlásáról gondoskodni kell.

A magatartás ellen irányuló jogos panasz alapján intézkedni kell, hogy a kifogásolt magatartás lehetőleg ne forduljon ismételt elő és, hogy az eljáró személy felelősségre vonása megtörténjen.

7.) A Fióktelep a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- Neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a **Fióktelepnek** a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához, panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azokat.

8.) A **panasz bejelentésének lehetséges módjait** jelen szabályzat **E. pontja tartalmazza** „Ügyfelek panaszügyintézése” címmel.

9.) A panaszt benyújtó ügyfél adatait a **Fióktelep** az információs önrendelkezési jogról szóló 2011.évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

10.) A panasz kivizsgálása:

A **Fióktelep** a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben vagy annak hiányában székhelyén történő kezelése esetén köteles biztosítani, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított **öt munkanapon** belül a **Fióktelep** köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

a.) A **szóbeli panaszt** - ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt - azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni. Amennyiben a panaszos a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a **Fióktelep** ügyfélszolgálati munkatársa a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, a jegyzőkönyv egy, másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak megküldi és egyebekben a 9.b. pontban rögzített - az írásbeli panaszra vonatkozó - szabályok szerint eljárni.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a **Fióktelep** biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintéztést.

A **Fióktelep** az ügyintézőjének - a **Fióktelep** felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a **Fióktelep** és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Fióktelep hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig vagy az eljárás során hozott határozat ellen indított felülvizsgálati eljárás végéig megőrzi.

A telefonos kommunikáció rögzítéséről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a **Fióktelep** ügyfélszolgálati munkatársa a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni és annak egy másodpéldányát köteles a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak megküldi és egyebekben és a 9.b. pontban rögzített -, az írásbeli panaszra vonatkozó - szabályok szerint köteles eljárni.

A szóbeli panasz során keletkezett jegyzőkönyve a következőket tartalmazza:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a **Fióktelep** köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

b.) A Fióktelep lehetővé teszi, hogy az ügyfél **írásbeli** panaszának benyújtásához – a **Magyar Nemzeti Bank** (Felügyelet) honlapján ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)) közzétett „Fogyasztói panasz a szolgáltatóhoz” elnevezésű formanyomtatványt - mely formanyomtatvány a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képezi - alkalmazhasson azzal, hogy a Fióktelep honlapján az ügyfelek számára elérhető a „Fogyasztói panasz a szolgáltatóhoz” elnevezésű formanyomtatvány. A Fióktelep a Felügyeleti formanyomtatványtól eltérő, egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is köteles befogadni.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a **Fióktelep** köteles a jelen szabályzat C./22. pontjában részletezett időtartamok alatt írásban megválaszolni.

A Fióktelep az elektronikus eléréssel érkezett panaszokat folyamatosan fogadja.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt a **Fióktelep** valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a **Fióktelep** a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

A **Fióktelep** a valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

11.) A panaszügyek intézésében arra kell törekedni, hogy az illetékes egység a hozzá beérkezett panaszokat érdemben vizsgálja ki, illetve zárja le.

12.) A **Fióktelep** minden egységénél biztosítani kell, hogy a panaszosokkal megfelelő felkészültségű, a szakmát jól ismerő, udvarias magatartású, tárgyalóképes munkatárs foglalkozzék. Gondoskodni kell róla, hogy a személyes tárgyalás során a panaszos szakszerű és érthető, egyben meggyőző felvilágosítást kapjon. A tájékoztatás adása során egyszerű nyelvezetet kell használni és kerülni kell a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.

12.) A **Fióktelep** a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

13.) A **Fióktelep** a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint:

- a.) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013.évi CXXXIX. törvény (*MNB törvény*) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének a kivizsgálására vagy
- b.) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

14.) A panasz elutasítása esetén a **Fióktelep** köteles válaszában tájékoztatni a panaszost írásban arról, hogy:

- a.) a jelen szabályzat 13.a. pontja esetén a Magyar Nemzeti Bank Zrt. ( **MNB**) cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: **Magyar Nemzeti Bank**, 1534 Budapest BKKP Pf.777.; központi telefonszám: (+36 1) 4899-100, e-mailcím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), **fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet , illetve**
- b.) a jelen szabályzat 13. b. pontja esetén az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület (1013 Budapest, Krisztina krt. 37-39., levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172, telefon:(061) 4899-100, email: pbt@mnbb.hu) eljárását kezdeményezheti vagy
- c.) a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A **Fióktelep** a választ oly módon köteles az ügyfél részére megküldeni, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének a tényét és időpontját is.



**B./ A PANASZÜGYINTÉZÉS FÓRUMRENDSZERE ÉS SZERVEI**

A panaszügyeket csoportosítani szükséges aszerint, hogy azt tevékenység, vagy mulasztás, illetve magatartás ellen nyújtották - e be.

15.) A magatartás elleni panaszok elintézésénél a következők szerint kell eljárni:

A **Fióktelep** bármely szervezeti egységnél foglalkoztatott bármely munkakörbe besorolt munkatársának az ügyintézés kapcsán kifogásolt magatartása ellen benyújtott panaszt minden esetben az adott egység vezetőjének kell elbírálnia, illetve elintéznie kivéve, ha a vezető ellen irányul, mert akkor közvetlen felettes köteles az intézkedésre.

16.) A tevékenység vagy mulasztás elleni panaszok típusai az alábbiak:

Az egységes értelmezés érdekében a biztosítás területén - tevékenység miatti panaszoknak tekintendők - különösen a biztosítási szerződések megkötése és megszüntetése, a díjfizetés, valamint a szerződési kötelezettségek teljesítése körében az ügyfél vagy más érintett személy által annak vélt vagy ténylegesen fennálló hibák, hiányosságok, illetve a nem megfelelő állásfoglalást vagy igazolást, értesítést sérelmező panaszok.

A mulasztás miatti panaszok, általában azok, amelyek a biztosítási szerződés szolgáltatásaival, illetve értesítések elmaradásával kapcsolatosak.

17.) Nem tekinthetők panaszoknak az olyan megkeresések, amelyekben az ügyfél felvilágosítást, tájékoztatást kér valamely biztosítási módozat feltételeiről, szolgáltatásairól vagy egyéb biztosítást érintő témákról. Az ilyen kérdéseket az ügyfélszolgálati munka követelményei szerint kell megválaszolni, figyelemmel az üzleti titoktartásra és az adatvédelemre.

Nem tekintendők panaszoknak az olyan megkeresések, amelyek a baleseti rokkantság megállapítására vonatkozó orvosi döntés ellen fellebbeznek, a biztosítási szerződésben megjelölt feltételek szerint, illetve ahol az ügyfél a kárrendezés során újabb igényt érvényesít vagy új számlát ad be, stb.

18.) A **Fióktelephez** érkezett panaszokat fórumrendszerben kell vizsgálni és elintézni.

E fórumok:

- kárrendezési csoportvezetők,
- Kárrendezési igazgató, kárrendezési igazgató - helyettes,
- Utasbiztosítási igazgató, Vállalati és Lakossági biztosítások igazgatója,
- Fióktelep vezető.

19.) A kárrendezési csoport vezetője intézi az adott csoport munkájával kapcsolatban beérkezett valamennyi panaszt.

Feladata a kivizsgálás, intézkedés utáni korrekt válaszadás.

Amennyiben a csoporthoz az adott ügyben korábban már érkezett észrevétel, vagy panasz, úgy azt az előzményekkel együtt haladéktalanul a Kárrendezési igazgatóhoz meg kell küldeni. A csoportvezető javaslatának szerepelni kell az iratok között, amennyiben nem tűnik ki pontosan a korábbi válaszlevélből vagy az ismételt panasz alapján az új adatok birtokában korábbi álláspontjának megváltoztatása.

20.) A Kárrendezési igazgató, a Kárrendezési igazgató – helyettes, az Utasbiztosítási igazgató, Vállalati és Lakossági biztosítások igazgatója intézi az irányítása alatt működő osztályok, szervezeti egységek ellen benyújtott panaszokat.

21.)

- a.) A tevékenység vagy mulasztás ellen benyújtott panaszokat a Fióktelep vezető bírálja el.
- b.) Amennyiben a fióktelep vezetőjéhez címzetten olyan panasz érkezik, amelyben első fokon a Kárrendezési igazgató, a Kárrendezési igazgató - helyettes, az Utasbiztosítási igazgató, Vállalati és Lakossági biztosítások igazgatója már állást foglalt, a fióktelep vezetője dönt, amennyiben az szükséges a Jogi Osztály (vezető jogtanácsos és megfeleléségi vezető) állásfoglalásának megkérésével.

**C./ A PANASZÜGYINTÉZÉS LEBONYOLÍTÁSI RENDJE**

22.) A **Fióktelep**hez beérkezett panaszokat az alábbiakban részletezett időtartamok alatt köteles a Társaság elintézni:

a.) Az **MNB törvény 81§-a szerinti a fogyasztói bejelentésekkel kapcsolatban** az **MNB** által indított- eljárásban a **MNB** által a **Fióktelep**hez érkezett megkeresésre a **Fióktelep-** a **MNB** megkeresésben szereplő határidőn belül- köteles a Felügyeletnek írásban a válaszát megküldeni.

b.) A **Fióktelep**hez közvetlenül beérkező panaszok esetén a panaszokat a **biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 159§ (8) bekezdése szerint** a lehető legrövidebb időn belül, de **legkésőbb a panasz közlésétől (beérkezéstől, bejelentéstől) számított 30 napon belül** el kell intézni.

23.) Amennyiben hiányzó adatokat kell bekérni a panasztevőtől, a válaszkérő levélhez mellékelni kell előre megcímezett, bérmentesítés nélkül postára adható válaszborítékot. Az így felmerülő posta költséget a **Fióktelep** viseli.

24.) Amennyiben a panaszlevél nem közvetlenül a panaszostól, hanem más szerv útján érkezik (MABISZ, **MNB**, televízió, rádió, sajtó, stb.) és az áttevő szerv az elintézésről tájékoztatást kér, a tájékoztatást az ügyet intéző vezető adja meg.

Amennyiben az eredeti panaszlevelet az ügyintézés után az áttevő visszaigényli, ennek eleget kell tenni. Gondoskodni kell azonban arról, hogy az eredeti panaszlevél hiteles másolata az iratok között maradjon.

25.) Ha a **Fióktelep** bármely egységéhez olyan jellegű panasz érkezik, amelynek eldöntésére a Társaság nem illetékes, úgy azt - a panasztevő egyidejű értesítése mellett - 3 napon belül az elintézésre illetékes szervezethez kell közvetlenül továbbítani a tévesen ideküldő egyidejű értesítése mellett.

26.) Az olyan ügyekben, amelyeket központi Kárrendezési igazgató, központi Kárrendezési igazgató - helyettes, az Utasbiztosítási igazgató, Vállalati és Lakossági biztosítások igazgatója saját hatáskörben dönt el és a feltételek jogi értelmezése nem tisztázott, illetve a perben való védhetőség kétes, a Jogi Osztály (vezető jogtanácsos és megfeleléségi vezető) véleményét köteles kikérni.

27.) Egyéni ügyvédtől, ügyvédi munkaközösségtől, egyéb jogi képviselőtől származó panaszügyekben a Fióktelephez érkezett megkeresések a Jogi Osztállyal (vezető jogtanácsossal és megfeleléségi vezetővel) való konzultációt követően kerülnek megválaszolásra.

#### **D./ NYILVÁNTARTÁS, ADMINISZTRÁCIÓ, LEVELEZÉS, JELENTÉSEK, INTÉZKEDÉSEK**

28.) A Jogi Osztálynak (vezető jogtanácsosnak és megfeleléségi vezetőnek), a központi kárrendezési csoportoknak és a központi kárrendezési irodának a beérkezett panaszokról külön nyilvántartást kell vezetniük.

A nyilvántartásba időrendi sorrendben, folytatólagosan, évente induló számozással kell bevezetni a panaszokat és fel kell jegyezni, ha az iratokból kitűnik az alapügy számát. A sorszámot az ügyíratra is rá kell vezetni és erre a sorszámra kell hivatkozni az ügyben keletkező iraton.

Ha az ügy kivizsgálása befejeződött és a szükséges intézkedések megtörténtek, a nyilvántartás megfelelő rovatába az ügy végleges lezárásának keltét, valamint azt is be kell jegyezni, hogy a panasz jogos vagy alaptalan volt - e.

29.) A nyilvántartás tartalmazza:

- a.) a panasz benyújtásának időpontját;
- b.) sorszám;
- c.) honnan érkezett a panasz ( áttevő szervezet stb.);
- d.) az ügyfél neve és lakcíme (ügyfélnek tekinthető, akinek az érdekében a panasz keletkezett);
- e.) ügyintéző neve;
- f.) kárszám;
- g.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését ( veszély nem, illetve közelebbi ok szerint pl. betörés, csőtörés, összepszerűség, stb.);
- h.) közbenső intézkedés ( pl. helyszíni szemle, vizsgálatra kiadva, valamely szerv megkeresése, stb. ) és időpontja;

- i.) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- j.) az i. pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- k.) a panasz megválaszolásának időpontját;
- l.) az elintézés alapján a panasz jogosságának vagy alaptalanságának megállapítását.

30.) A Fióktelep a panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg, és azt a **MNB** kérésére bemutatja.

31.) Közérdekű bejelentésnek tekinthető minden olyan beadvány, amelyben a bejelentő olyan körülményre, hibára stb. hívja fel a figyelmet vagy tesz javaslatot a megoldásra, amelynek megfelelő eldöntése nagyobb közösség vagy a társadalom érdekét szolgálja.

A közérdekű bejelentést, amennyiben az konkrét panaszügyet is tartalmaz, a panaszeljáráásban előírt módon kell intézni, azonban egyidejűleg külön nyilvántartásban kell rögzíteni. A közérdekű bejelentést minden esetben meg kell küldeni a központ a kérdésben döntésre jogosult igazgatójához. Amennyiben nem dönthető el, hogy melyik igazgató intézkedhet az ügyben, úgy azt a fióktelep vezetőjéhez kell továbbítani. Az érdemi és általános intézkedés a címzett feladata lesz.

## **E./ ÜGYFELEK PANASZÜGYINTÉZÉSE**

32.) **Személyesen:**

A Fióktelep Központi Ügyfélszolgálati irodájában: 1143 Budapest, Stefánia út 51.

33.) **Telefonon:** (061) 4601400

34.) **Telefaxon:** (061) 4601499

**35.) Írásban:**

e -mailben: [panaszbejelentes@colonnade.hu](mailto:panaszbejelentes@colonnade.hu)

Interneten: [www.colonnade.hu](http://www.colonnade.hu)

Levélben: 1442 Budapest, Pf.:101.

**36.) A Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe**

**Központi Ügyfélszolgálati Irodájának** (1143 Budapest, Stefánia út 51.) nyitvatartási rendje:

**hétfő: 8.30 – 20.00 óráig**

**kedd – csütörtök: 8.00 – 17.00 óráig**

**péntek: 8.00 – 15.00 óráig**

**37.) Panasz fórumok:**

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- **Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepének vezetője** (1143 Budapest, Stefánia út 51., levelezési cím: 1442 Budapest, Pf.:101. ,telefonszám: (06-1) 460-1400, e-mailcím: [info@colonnade.hu](mailto:info@colonnade.hu)), faxszám: (061) 4601499)

- fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló kötelezettségszegéssel kapcsolatos panasz esetén a Társaságunk felügyeletét ellátó **Magyar Nemzeti Bank Zrt. ( MNB)** cím: 1013 Budapest, Krisztina krt.39.,levelezési cím: **Magyar Nemzeti Bank**, 1534 Budapest BKKP Pf.777.;központi telefonszám: (+36 1) 4899-100, e-mailcím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu),

- **Pénzügyi Békéltető Testület (1013 Budapest, Krisztina krt. 37-39., levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172, telefonszám:061-48899-100, e-mailcím: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu))**

- **bíróság.**

**Jelen szabályzat 2016.07.25. napján lép hatályba.**

Budapest, 2016. július 22.

Kovács Gábor s.k.  
Fióktelep Vezető