

## T Á J É K O Z T A T Ó

### A Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepének panaszkezelési elveiről és gyakorlatáról

I. **Hatálybalépés dátuma:** 2016.07.01. **Érvényessége:** visszavonásig

#### Hivatkozott jogszabályok:

- **2013.évi.CXXXIV.Törvény A Magyar Nemzeti Bankról, 2014. évi LXXXVIII. Törvény a biztosítási tevékenységről**
- **2013.évi V. törvény a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről**
- **2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról**
- **28/2014(VII.23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról**

**Társaságunk célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel.**

Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ezáltal ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés, legyen az pozitív vagy akár negatív, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önben.

A panaszok, kritikák megfelelő kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési elveket és gyakorlatot követjük:

A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink és termékeink minőségét, elkötelezettek vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét. Ehhez panaszaik orvoslása is hozzájárul.

Panasz ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk.

Ehhez az is hozzájárul, hogy ügyfeleink panaszát – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, hibáinkat javítjuk. Amennyiben az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, úgy ügyfeleinket az ügyintézés során is tájékoztatjuk arról, hogy a panaszkezelési folyamat hol tart, és mikorra várható végső válaszuk.

Bár az erre vonatkozó jogszabályok 30 napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, mi mindent megteszünk annak érdekében, hogy ügyfelünk az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjon.

Ügyfeleink visszajelzéseinek fogadására minden kommunikációs csatornát elérhetővé teszünk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejthessék élőszóban, telefonon, e-mailben, faxon vagy levélben.

## II. Az Ügyfelek panasztételi lehetőségei

Ügyfeleink a **Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe** termékeivel, szolgáltatásaival, a **Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe** eljárásával, a kiszolgálás módjával, ügyintézőink magatartásával és bármely a **Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe** tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos észrevételeiket, panaszait a következők szerint nyújthatják be:

**Személyesen:** Ügyfélszolgálatunk, **Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe**, 1143 Budapest, Stefánia út 51.

**Telefonon:** (36 1) 460-1400,

hétfő: 8:30 – 20:00 óráig

kedd – csütörtök: 8:00 – 17:00 óráig

péntek: 8:00 – 15:00 óráig

**Telefaxon:** (36 1) 460-1499

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

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

Levélben: 1442 Budapest, Pf.: 101.

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**

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az ügyfél személyazonosító adataira, illetve a panasszal érintett biztosítással kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám). Amennyiben ügyfeleink meghatalmazott útján kívánnak eljárni, úgy a meghatalmazásnak meg kell felelnie a Polgári Törvénykönyvben a meghatalmazással összefüggésben megfogalmazott rendelkezéseknek.

Ügyfeleink a **Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe** által alkalmazni javasolt meghatalmazás-mintát honlapunkról letölthetik, illetve ahhoz nyomtatott formában Ügyfélszolgálatainkon hozzáférhetnek.

Felhívjuk ügyfeleink figyelmét a Magyar Nemzeti Bank honlapjára ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)), melyen tájékoztatást találnak a panaszkezelés menetéről, illetve megtalálják az MNB készített panaszkezelési formanyomtatványát. Ügyfélszolgálatainkon és a Colonnade Insurance S.A.

**Magyarországi Fióktelepe honlapján szintén megtalálható a Felügyelet formanyomtatványa, melyet panasztétel esetén használhatnak.**

### **III. A panaszok kivizsgálása**

Szóbeli panasztétel esetén ügyintézőnk - amennyiben ez lehetséges -, azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja ügyfeleink panaszát. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, kérhetik ügyfeleink a panasz befogadásának írásban történő visszaigazolását.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Ügyfeleink panaszáról **hangfelvétel készül**, melyről készített jegyzőkönyvet igény esetén térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátjuk. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

A **Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe** a panaszokat a vonatkozó jogszabályok, biztonsági előírások, személyiségi és adatvédelmi jogi, ill. az Ügyfél és a **Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe** közvetlen érdekeivel összhangban, lehetőség szerint az Ügyfelek által kívánt módon és csatornán válaszolja meg.

A panasz kivizsgálása **térítésmentes**, azért külön díj nem számolható fel.

A biztosítási tevékenységekről szóló törvény előírása értelmében a **Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe** a **beérkezéstől számított 30 naptári napon belül a panaszra adott, indoklással ellátott választát megküldi az ügyfél részére.**

### **IV. A Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti ügyfeleitől:**

- név;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhely, levelezési cím;
- telefonszám;
- értesítés módja;
- panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónak nem áll rendelkezésére;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

### **V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a panaszos 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: (36-1) 460-1400, e-mail cím: [info@colonnade.hu](mailto:info@colonnade.hu), faxszám: (36-1) 460-1499)
- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) 1013 Budapest, Krisztina krt. 37-39., levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172, telefonszám: (36 1) 489-9700, e-mail cím: [pbt@mnk.hu](mailto:pbt@mnk.hu), [www.felugyelet.mnk.hu/pbt](http://www.felugyelet.mnk.hu/pbt).
- fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás alapjául szolgáló kötelezettségszegéssel kapcsolatos panasz esetén a Társaságunk felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank Zrt. Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (MNB) cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank Zrt. Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.; telefonszám: (36 40) 203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnk.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnk.hu)
- bíróság.

**A polgári pert a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepével szemben a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróság előtt lehet megindítani.**

#### **VI. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a **Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe** nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését (veszélynem, illetve közelebbi ok szerint pl.: betörés, csőtörés, összecsúszás stb.)
- b.) a panasz benyújtásának időpontját,
- c.) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d.) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e.) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát, megválaszolásának időpontját.

Az írásos panaszt és az arra adott választ **három évig meg kell őrizni.**

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