

TÁJÉKOZTATÓ

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

Hivatkozott jogszabályok:

- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
- 2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 437/2016 (XII. 16.) Korm. rendelet a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- 66/2021 (XII.20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- Az Európai Parlament És A Tanács (Eu) 2016/679 Rendelete

Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ezáltal ügyfeink 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 ügyfeink érdekében javítsuk szolgáltatásaink és termékeink minőségét, elkötelezettek vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeink 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 ügyfeink 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 kifejhessék élőszóban, telefonon, e-mailben, faxon vagy levélben.

I. 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: Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe Ügyfélszolgálatánál
1134 Budapest, Váci út 23-27. H₂O Irodaház, 7. Emelet.

A Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe Központi Ügyfélszolgálati Irodájának nyitvatartási rendje:

hétfő - csütörtök: 8:30 – 17:00 óráig
péntek: 8:00 – 15:00 óráig

Telefonon: (36 1) 460-1400 vagy (36 1) 801 0801

hétfő: 8:30 – 20:00 óráig
kedd – csütörtök: 8:30 – 17:00 óráig
péntek: 8:30 – 15:00 óráig

Telefaxon: (36 1) 460-1499

Írásban:

E-mailben: panasz@colonnade.hu
Interneten: www.colonnade.hu
Levélben: 1426 Budapest, Pf. 153.

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a panasszal érintett biztosítással kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám). Amennyiben ügyfeleink meghatalmazott útján kívánnak eljárni, úgy a meghatalmazásnak meg kell felelnie a Polgári Törvénykönyv meghatalmazásra vonatkozó 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 (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>), melyen tájékoztatást találnak a panaszkezelés menetéről, illetve megtalálják az MNB készített panaszkezelési formanyomtatványát. Ügyfélszolgálatainkon és a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe honlapján ([Fogyasztói panasz a szolgáltatóhoz](#)) szintén megtalálható a Felügyelet formanyomtatványa, melyet panasztétel esetén használhatnak.

II. 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 **öt 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 válaszát megküldi az ügyfél részére.

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

- név (panaszt előterjesztő);
- biztosított és/vagy szerződő neve;
- szerződés azonosító száma;
- lakcím/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 Európai Parlament És A Tanács (Eu) 2016/679 Rendelete, és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

III. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt **30 napos törvényi válaszadási határidő** eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi szervezetek bármelyike előtt előterjesztheti a panaszt:

Pénzügyi Békéltető Testület

A biztosítási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos (pénzügyi fogyasztói) jogvita esetén a fogyasztó álláspontját alátámasztó bizonyítékaival a Pénzügyi Békéltető Testület (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.; telefon: +36-80-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnf.hu) eljárását kezdeményezheti.

Magyar Nemzeti Bank

Hatáskörrel rendelkező felügyeleti hatóság a Magyar Nemzeti Bank. Fogyasztóvédelmi rendelkezések

megsértése esetén az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy (fogyasztó) a Magyar Nemzeti Banknál (levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., tel.: +36-80-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Polgári peres eljárás

A biztosítási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos jogvita esetén a fogyasztó álláspontját alátámasztó bizonyítékaival bírósághoz is fordulhat.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak nem minősülő ügyfél** a számára nem megfelelő döntés ellen **Bírósághoz** fordulhat.

III. Panaszok nyilvántartása

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

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panaszazonosítót;
- b) a panasz kezelése során eljáró ügyintézőt;
- c) a panaszos teljes nevét, elérhetőségét és státuszát (szerződő/biztosított/kedvezményezett/egyéb – utóbbit pontosan megjelölve pl. ügyvéd);
- d) a panasz érkezésének dátumát, a panasztétel módját, a panasz visszaigazolásának idejét és módját;
- e) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését (veszélynem, illetve közelebbi ok szerint pl. betörés, csőtörés, összezsugorodás, stb.);
- f) a panasz okát;
- g) a panaszos kötvény és kárszámát;
- h) az üzletágát és a típusát és a nevét annak a terméknek vagy szolgáltatásnak, amellyel kapcsolatban a panasz érkezett;
- i) a panasz kezeléséért felelős osztályt;
- j) a panasz minősítését;
- k) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát és megválaszolásának dátumát;
- l) panasz rendezésére vonatkozó törvényi határidő letelte előtti, emlékeztetőül szolgáló oszlopokat (a panasz beérkezésétől számított 15 nap eltelte, a panasz beérkezésétől számított 25 nap eltelte);
- m) a panasz státuszát;
- n) a Colonnade Complaint Manageréhez fordulás tényét, dátumát, ennek hatását a Biztosító folyamataira, valamint a Colonnade Complaint Managerének döntését és annak dátumát;
- o) az adott panaszügyben született végleges döntést, a végleges döntés megküldésének módját, dátumát és a válaszadó nevét;
- p) külső vitarendezési fórumhoz fordulás tényét, dátumát;
- q) a külső vitarendezési fórum ajánlását/döntését, valamint dátumát;
- r) a panaszügyintézésrel töltött napok számát.

A panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát, megválaszolásának időpontját. Az írásos panaszt és az arra adott választ **öt évig** kell megőrizni.

Hatályos 2024. január 1. napjától visszavonásig