

T Á J É K O Z T A T Ó

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, elköteleztettek 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 kifejtthessék 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 választ 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

Amennyiben az ügyfél panasza elutasításra került vagy az egyáltalán nem került megválaszolásra a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe által, úgy a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepének központi irodájának (Colonnade Insurance S.A., székhelye: (L-2350 Luxembourg, Rue Jean Piret 1.) **Complaint Manager**éhez fordulhat a complaints@colonnade-insurance.com e-mail címen.

Amennyiben a **fogyasztónak minősülő ügyfél** a panaszát a központi iroda Complaint Manageréhez is felterjesztette, azonban arra a felterjesztéstől számított 90 napon belül nem kapott, vagy nem kielégítő választ kapott, úgy panaszával a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepének és a központi

irodájának felügyeleti szervéhez a **Commissariat aux Assurances**-hoz (a továbbiakban: CAA) fordulhat a panasz Colonnade Complaint Manageréhez történő felterjesztéstől számított 1 éven belül. A CAA peren kívüli vitarendezés iránti kérelmet luxemburgi, német, francia vagy angol nyelven kell benyújtani **írásban**, vagy postai úton a CAA címére (7, Boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg), faxon (22 69 10), e-mailben (reclamation@caa.lu), online a CAA honlapján (FR, EN, DE űrlap) az alternatív vitarendezési kérelem űrlap kitöltésével.

Továbbá helyi szinten, a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt **30 napos törvényi válaszadási határidő** eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő 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@mnbb.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 panasz benyújtásának időpontját, a panasz benyújtásának módját, a panasz visszaigazolásának módját és dátumát;
- panaszazonosító;
- a panaszt beküldő személy nevét;
- a cég nevét, amely működésével kapcsolatban a panaszt benyújtották;
- a panaszkezelési fórumot, amelyhez a panaszt benyújtották, ill. az ágazat megjelölését;
- a panasz jellegét;
- a panaszos nevét, kapcsolattartási adatait, a panaszos és a Fióktelep közötti kapcsolat megjelölését;
- az ügyintéző neve;
- az üzletág megnevezését;
- a biztosítási termék megnevezését;
- kárszám és kárigény összegét;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését (veszély nem, illetve

közelebbi ok szerint pl. betörés, csőtörés, összecsúszás stb.);

- a panasz minősítését;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, a döntés meghozatalának dátumát, elutasítás esetén annak indokát, a panasz alapján történő kifizetés összegét;
- amennyiben a panaszos elutasította a Fióktelep döntését, úgy annak az okát;
- közbelső intézkedés (pl. helyszíni szemle, vizsgálatra kiadva, valamely szerv megkeresése stb.) és időpontja;
- az p. pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz rendezésére vonatkozó törvényi határidő letelte előtti, emlékeztetőül szolgáló oszlopok (a panasz beérkezésétől számított 15 nap elteltével, a panasz beérkezésétől számított 25 nap elteltével);
- a panasz megválaszolásának időpontját, ill. a panasz rendezésére szolgáló időtartamot (napban kifejezve);
- amennyiben a panasz a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe központi irodájának Complaint Managerének megküldésre került, akkor ennek tényét, a részére történő továbbítás dátumát, a továbbítás hatását a jelenlegi folyamatra, a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe központi irodájának Complaint Managerére részére továbbított, panasszal kapcsolatos információk (javasolt döntés stb.), a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe központi irodájának Complaint Managerének döntését és annak dátumát;
- a panasszal kapcsolatos végső döntést, a Fióktelep azon munkavállalójának nevét, aki a végső döntést megküldi a panaszos részére és a válasz megküldésének módját;
- a panasz CAA vagy más magyar vonatkozású külső vitarendezési fórum részére továbbítás tényét, a továbbítás dátumát, a külső szerv döntését, valamint a döntésének dátumát.

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

Hatályos 2023. március 31. napjától visszavonásig

Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe