



Magyarországi Fióktelepe

PANASZ ÜGYINTÉZÉSI SZABÁLYZAT

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.

Tartalomjegyzék

A./ A PANASZÜGYINTÉZÉS ÁLTALÁNOS ELVEI	3
B./ A PANASZÜGYINTÉZÉS FÓRUMRENDSZERE ÉS SZERVEI	7
C./ A PANASZÜGYINTÉZÉS LEBONYOLÍTÁSI RENDJE	8
D./NYILVÁNTARTÁS, ADMINISZTRÁCIÓ, LEVELEZÉS, JELENTÉSEK, INTÉZKEDÉSEK.....	9
E./ ÜGYFELEK PANASZÜGYINTÉZÉSE.....	11

**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) teljeskörűen kivizsgálni és megválaszolni.
- 2.) Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, vagy más szervezet, aki a **Fióktelep** valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
- 3.) 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** szerződés létrejöttét megelőző, a szerződés megkötésével, valamint a szerződés megszűnésével kapcsolatos magatartásával, szolgáltatásával, termékeivel, bármely szervezeti egységének tevékenységével, mulasztásával kapcsolatban, illetve a **Fióktelep** bármely munkatársának magatartása miatt érkezik a **Fióktelep** bármely egységéhez.

Az ügyfél eljárhat **meghatalmazott** útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a **Pp.**-ben (2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról) és a **Ptk.**-ban (2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről) foglalt követelményeknek kell eleget tenni.
- 4.) **Panasznak tekinthető a beadvány akkor is, ha azt nem az ügyfél, hanem annak képviselőjében 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.**
- 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 beosztottnak személyesen is meg kell hallgatnia.
- 6.) A panaszokat haladéktalanul és megfelelő alaposséggal kell kivizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni. Jogos panasz esetén a sérelmezett intézkedés megváltoztatásáról és a mulasztás pótlásáról lehetőleg gyorsan, a lehető legrövidebb

idő alatt kell gondoskodni.

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

- 7.) A Fióktelep a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
- neve;
 - szerződésazonosító;
 - 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 jogviszonnyal 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 Európai Parlament és a **Tanács (Eu) 2016/679 Rendeletének és 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 a székhelyén 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 kell. 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 másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadni. Igény esetén a telefonon közölt szóbeli panaszról készült hangfelvételt, illetve jegyzőkönyvet a Fióktelep elküldi a panaszosnak,

egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

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

A Fióktelep az ügyintézőjének - a Fióktelep felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli előhangos 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 öt 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 pedig a jegyzőkönyvet a panaszosnak megküldi, egyebekben pedig 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 előterjesztőjének neve, az előterjesztés helye, ideje, módja;
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés azonosítója;
- 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 a fogyasztónak minősülő ügyfelek esetén biztosítja

– a **Magyar Nemzeti Bank** (Felügyelet) honlapján [itt](#) közzétett „Fogyasztói panasz a szolgáltatóhoz” elnevezésű formanyomtatványt. Ezen nyomtatvány továbbá [itt](#) elérhető a Fióktelep honlapján is. A hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését a Fiókteleptől (telefonszám: (36 1) 460-1400, (36 1) 801 0801; e-mail cím: panasz@colonnade.hu; postai cím: 1426 Budapest, Pf. 153.) is igényelheti. 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.

Amennyiben a kapcsolattartás céljából korábban bejelentett és nyilvántartásba vett elektronikus levelezési címről (email címről) érkezik a megkeresés vagy a panasz, úgy arra a **Fióktelep** elektronikus úton küldi meg válaszát. 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.
- 13.) A **Fióktelep** a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét.
- 14.) A **Fióktelep** a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően - tartalmazza a **Fióktelep** állásfoglalását, az elbírálás indokolását, a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra.
- 15.) A **Fióktelep** köteles válaszában tájékoztatni a panaszost írásban arról, hogy amennyiben az ügyfél panasza elutasításra került vagy az egyáltalán nem került megválaszolásra a **Fióktelep** által, úgy a **Fióktelep** központi irodájának (Colonnade Insurance S.A., székhelye: (L-2350 Luxembourg, Rue Jean Piret 1.) Complaint Manageréhez fordulhat a complaints@colonnade-insurance.com e-mail címen.

- 16.) Amennyiben a Fióktelep ügyfele panaszát a Colonnade Complaint Manageréhez is felterjesztette, azonban arra a felterjesztéstől számított 90 napon belül nem kapott, vagy nem kielégítő választ kapott, úgy panaszával a Colonnade felügyeleti szervéhez a Commissariat aux Assurances-hoz (a továbbiakban: CAA) fordulhat a panasz Colonnade Complaint Manageréhez történő felterjesztéstől számított 1 éven belül. Ennek részleteit a jelen szabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.
- 17.) Továbbá a Fióktelep köteles válaszában tájékoztatni a panaszost írásban arról is, hogy 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:
- a.) az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.; telefonszáma: +36-80-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mn.b.hu) eljárását kezdeményezheti;
 - b.) az ügyfél a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Pf.: 777., tel.: +36-80-203-776; e-mail: ugyfelszolgalat@mn.b.hu) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, illetve
 - c.) a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Fióktelep a Pénzügyi Békéltető Testület előtt 500 000 Ft-ig terjedő ügyekben általános alávetési nyilatkozatot tett. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Fióktelep alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A Fióktelep a *fogyasztónak nem minősülő ügyfelet* tájékoztatja arról, hogy a számára nem megfelelő döntés ellen 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 magatartás, illetve tevékenység, vagy mulasztás ellen nyújtották-e be.

- 18.) 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.

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

Az egységes értelmezés érdekében a biztosítás területén - tevékenység miatti panasznak 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.

20.) Nem tekinthető panasznak az olyan megkeresés, amelyben 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.

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

E fórumok:

- Kárrendezési Osztály
 - Lakossági kárrendezési csoport (kivéve utasbiztosítással kapcsolatos károk),
 - Utasbiztosítási kárrendezési csoport,
 - Vállalati kárrendezési csoport.
- Ügyfélkapcsolatok és Állománykezelési osztály

22.) A jelen szabályzat 21.) pontjában felsorolt szervezeti egységek ügyintézőinek feladata a kivizsgálás, és a bejelentett panaszokra történő válaszadás.

Amennyiben az osztályhoz az adott ügyben korábban már érkezett észrevétel, vagy panasz, úgy azt az előzményekkel együtt haladéktalanul az adott osztály vezetőjéhez kell azt megküldeni. Az osztály vezetőjének javaslatának szerepelni kell az iratok között, amennyiben nem tűnik ki pontosan a korábbi válaszlévléből vagy az ismételt panasz alapján az új adatok birtokában korábbi álláspontjának megváltoztatása.

23.) A jelen szabályzat 21.) pontjában felsorolt szervezeti egységek intézik az irányításuk alatt működő osztályok, szervezeti egységek ellen benyújtott panaszokat.

C./ A PANASZÜGYINTÉZÉS LEBONYOLÍTÁSI RENDJE

24.) 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 megkeresésére a **Fióktelep**- az **MNB** megkeresésben szereplő határidőn belül- köteles a Felügyeletnek írásban a választ 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.

25.) 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.

26.) 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.

27.) Az olyan ügyekben, amelyekben a feltételek jogi értelmezése vitatott, a Jogi Osztály véleményét köteles kikérni.

28.) Egyéni ügyvédtől, ügyvédi munkaközösségtől, egyéb jogi képviselőtől származó panaszügyekben a **Fióktelep**hez érkezett megkeresések a Jogi Osztállyal való konzultációt követően kerülnek megválaszolásra.

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

29.) A beérkezett panaszokról külön nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartásba időrendi sorrendben, folytatólagosan kell bevezetni a panaszokat és fel kell jegyezni – ha az iratokból kitűnik –, az alapügy számát. A sorszámot az ügyiratra is rá kell vezetni és erre a sorszámmra 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.

30.) A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz benyújtásának időpontját, a panasz benyújtásának módját, a panasz visszaigazolásának módját és dátumát;

- b) panaszazonosító;
- c) a panaszt beküldő személy nevét;
- d) a cég nevét, amely működésével kapcsolatban a panaszt benyújtották;
- e) a panaszkezelési fórumot, amelyhez a panaszt benyújtották, ill. az ágazat megjelölését;
- f) a panasz jellegét;
- g) a panaszos nevét, kapcsolattartási adatait, a panaszos és a Fióktelep közötti kapcsolat megjelölését;
- h) az ügyintéző neve;
- i) az üzletág megnevezését;
- j) a biztosítási termék megnevezését;
- k) kárszám és kárigény összegét;
- l) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését (veszély nem, illetve közelebbi ok szerint pl. betörés, csőtörés, összecszerülés stb.);
- m) a panasz minősítését;
- n) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, a döntés meghozatalának dátumát, elutasítás esetén annak indokát, a panasz alapján történő kifizetés összegét;
- o) amennyiben a panaszos elutasította a Fióktelep döntését, úgy annak az okát;
- p) közbenső intézkedés (pl. helyszíni szemle, vizsgálatra kiadva, valamely szerv megkeresése stb.) és időpontja;
- q) az p. pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- r) a panasz rendezésére vonatkozó törvényi határidő letelte előtti, emlékeztetőül szolgáló oszlopok (a panasz beérkezésétől számított 15 nap eltelte, a panasz beérkezésétől számított 25 nap eltelte);
- s) a panasz megválaszolásának időpontját, ill. a panasz rendezésére szolgáló időtartamot (napban kifejezve);
- t) amennyiben a panasz a Colonnade Complaint Managerének megküldésre került, akkor ennek tényét, a részére történő továbbítás dátumát, a továbbítás hatását a jelenlegi folyamatra, a Colonnade Complaint Managere részére továbbított, panasszal kapcsolatos információk (javasolt döntés stb.), a Colonnade Complaint Managerének döntését és annak dátumát;
- u) a panasszal kapcsolatos végső döntést, a Fióktelep azon munkavállalójának nevét, aki a végső döntést megküldi a panaszos részére és a válasz megküldésének módját;
- v) a panasz CAA vagy más magyar vonatkozású külső panaszkezelési fórum részére továbbítás tényét, a továbbítás dátumát, a külső szerv döntését, valamint a döntésének dátumát.

31.) A Fióktelep a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a MNB kérésére bemutatja.

32.) 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 panasz eljárásban 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

33.) **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

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

35.) **Írásban:** e-mailben: panasz@colonnade.hu
Interneten: www.colonnade.hu
Levélben: 1426 Budapest, Pf. 153.

36.) **Panaszfórumok:**

Az ügyfél panaszának elutasítása vagy a meg nem válaszolása esetén a Fióktelep 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 Manager-éhez 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 Manager-éhez 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.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt **30 napos törvényi válaszadási határidő** eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő

ügyfél helyi szinten 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@mnbn.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: info@mnbn.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.

Jelen szabályzat 2023. március 31. napján lép hatályba és visszavonásig hatályban marad.

Budapest, 2023. március 31.

dr. Kéring Csaba
Fióktelep-vezető

1. számú melléklet – A CAA által kínált alternatív vitarendezési lehetőség

A CAA által kínált Alternatív vitarendezési szolgáltatás egy olyan szolgáltatás, amely a CAA felügyelete alá tartozó szervezetekkel szembeni panaszok békés megoldását célozza, ingyenesen.

Ki terjeszthet ügyet a CAA-hoz?

Minden olyan **természetes személy**, aki kereskedelmi, ipari vagy szakmai tevékenységén kívüli célból jár el (= fogyasztó), valamint a CAA felügyelete alá tartozó természetes vagy jogi személyek által kötött vagy tárgyalt biztosítási szerződésekkel kapcsolatban.

Előzetes intézkedés

Mielőtt a CAA-hoz fordulna, a **panaszát előzetesen írásban be kell nyújtania a Colonnade Insurance S.A. Complaint Manageréhez**. Amennyiben a panaszának előterjesztésétől számított **90 napon belül** nem kapott választ vagy nem kielégítő választ, akkor terjesztheti elő panaszát a CAA-hez.

Mikor nem fogadható el a kérelme?

A kérelem nem fogadható el az alábbi esetekben:

- ha a panasz Luxemburgban vagy külföldön már bírósági határozat vagy választottbíróági határozat tárgyát képezte;
- ha egy luxemburgi vagy külföldi bírósághoz vagy választottbíróhoz fordulnak a panasszal;
- ha a panaszt a CAA-tól eltérő peren kívüli panaszrendezési szervhez utalják Luxemburgban vagy külföldön;
- ha a panaszt nem nyújtották be a CAA-hez a panasz Colonnade-hez történő előterjesztésétől számított egy éven belül;
- ha a panasz a Colonnade kereskedelmi szabályzatára vonatkozik;
- ha a panasz a biztosítástól eltérő termékre vagy szolgáltatásra vonatkozik;
- ha a kérés visszaélészerű, ésszerűtlen vagy zaklató jellegű;
- ha a panasz nem a Colonnade szerződőjétől, biztosítási szerződésének kedvezményezettjétől, biztosított személyétől vagy a Colonnade tevékenysége által károsult harmadik személytől származik;
- ha a Colonnade-hoz benyújtott panasz és a CAA-hoz benyújtott kérelem tárgyát és/vagy indokát tekintve eltér.

Hogyan terjesztheti elő kérelmét?

A 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 a CAA-nak (22 69 10),
- e-mailben (reclamation@caa.lu),
- online a CAA honlapján (FR, EN, DE űrlap) az alternatív vitarendezési kérelem űrlap kitöltésével.

A CAA döntései

A CAA indokolással ellátott döntése nem kötelező érvényű a felekre nézve, így ők szabadon elfogadhatják vagy megtagadhatják azt. Ha a felek a CAA indokolással ellátott döntésének kiadását követően nem jutnak egyezsége, lehetőségük van bírósághoz fordulni.