

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. módosított változat

Collion Biztosítási Alkusz Kft

Érvényes: 2011.07.28-tól

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a Collion Biztosítási Alkusz Kft. Ügyfelei részére

I. Preambulum

A Collion Biztosítási Alkusz Kft. (továbbiakban: Társaság) a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára – a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvénynek megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

A panaszok nyilvántartásának részletes szabályait a Társaság belső szabályzat határozza meg.

II. Fogalmak

1. Panasz

A panasz a Társaság üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviselőjében eljáró személy a Társaság tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben, az Ügyfél a Társaság tudomására hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).

NEM minősül panasznak

- Az ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Minden olyan kifogás és észrevétel, amelyben az ügyfél a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével vagy a Társaság működésével kapcsolatban kifogásolja.
- Az ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igények.
- Helytelenül rögzített adatok kijavítása céljából előterjesztett kérelem, amely a szerződés lényeges feltételeit (díj, biztosítási fedezet) nem érinti.
- Azok a kérelmek, amelyek nem a Társaság, hanem valamely biztosító nem jog- vagy szerződésszerű teljesítése miatt terjeszt elő az ügyfél.

2. Ügyfél

Ügyfél az a jogi személyiségű, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, aki részére a Társaság, mint független biztosításközvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az ügyfél képviselőjében eljáró személy.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol.

Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

III. Alapelvek

1. A panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és elintézni. A Társaság ügyvezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását, és elintézését rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az ügyfél jogainak, jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna.
2. A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.
3. Egységes nyilvántartásban kell nyilvántartania mindazon panaszügyeket, melyek biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezték.
4. A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Társaság minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, segíteni a hatékony intézkedés érdekében.
5. Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, s ennek megfelelően kell az ügyben a Társaságnak eljárnia.
6. A megalapozottnak minősült panaszok esetében meg kell téríteni mindazon esetleges károkat, melyek az ügyfeleket a panasz alapjául szolgáló hibával összefüggésben, a Társaság, vagy bármely teljesítési segédje magatartása miatt érte.
7. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.
8. A Társaság a panaszt és az arra adott választ legalább 3 évig megőrzi, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) kérésére bemutatja.

I. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, valamint a panaszt tevő személyre.

V. A panasztétel lehetséges módjai

1., Szóbeli

- a, Személyesen
- b, Telefonon

2., Írásbeli

- a, Személyesen vagy más által átadott irat útján
- b, Postai úton
- c, Telefaxon
- d, Elektronikus levélben

