



Panaszkezelési Szabályzat- Chartis Europe S.A. Magyarországi Fióktelepe

Bevezetés

E Panaszkezelési Szabályzat a Chartis Europe S.A. Magyarországi Fióktelepéhez ("Chartis Magyarország") érkezett panaszok kezelési módjáról rendelkezik.

A szabályzatban megállapított eljárási rend úgy került kialakításra, hogy az megfeleljen a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény rendelkezéseinek.

Valamennyi panaszkezelésért felelős munkavállalónk arra törekszik, hogy minden panasz azonosítása, kivizsgálása és kezelése során a lehető legalaposabban és leginkább pártatlanul járjon a ránk vonatkozó jogi előírások betartásával egyidejűleg.

1. Adatvédelem

A Chartis Magyarország köteles a személyes adatok biztonságos megőrzésére és tartózkodni attól, hogy az ügyfelek személyes adatai hozzájárulásuk nélkül harmadik személyek részére átadásra kerüljenek.

A Chartis Magyarország bármely panaszkezelésért felelős munkatársa köteles megbizonyosodni az ügyfél adatainak egyeztetése előtt arról, hogy a panaszt bejelentő harmadik személy jogosult eljárni az ügyfél nevében. Az ügyfelet minden esetben megkérjük arra, hogy írásban erősítse meg az ilyen harmadik személynek a nevében történő eljárásra való jogosultságát, valamint járuljon hozzá az adatainak, illetve panaszával kapcsolatos információknak a harmadik személy részére történő átadásához. Ehhez hasonlóan, ha a panasz kivizsgálása során valamilyen különleges ügyfél információ beszerzése szükséges e harmadik személytől, gondoskodunk arról, hogy az ilyen információ kezelésére vonatkozó írásos ügyfél hozzájárulás rendelkezésre álljon számunkra.

2. Mi minősül panasznak?

Panasznak minősül:

"az elégedetlenség kifejezésének bármely módja, akár szóban vagy írásbeli formában, akár indokoltan vagy sem, a jogosult vagy a nevében eljáró fél által a biztosítási kötvényben foglaltaknak megfelelően szolgáltatás/termék nyújtásával vagy annak elmulasztásával kapcsolatban "

Egyszerűen kifejezve azt tekintjük panasznak, amikor az ügyfél vagy képviselője megkeres minket azzal, hogy elégedetlen a saját magunk vagy általunk megbízott és nevünkben az ügyfélnek szolgáltatást nyújtó harmadik fél/alvállalkozó által nyújtott szolgáltatással, mint például a külső ügyfélszolgálati vagy kárelbírálási tevékenységet végző partnerünk.

3. Panasztétel módja

Az alábbi módokon van lehetőség panasz megtételére:

- Személyesen: Capital Square, Váci út 76, H-1133 Budapest
- Postai úton: Capital Square, Váci út 76, H-1133 Budapest
- Faxon: +36 1 801-0899
- E-mailen: reception.hu@chartisinsurance.com
- Telefonon: +36 1 801-0801

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:
hétfőtől csütörtökig: 9. 00 - 16.30
pénteken: 9.00 - 14.30

Az ügyfélszolgálaton tett telefonos szóbeli panasz rögzítésre kerül, mely felvételt 1 évig megőrizzük. A nem az ügyfélszolgálat munkatársának bejelentett telefonos panasz nem kerül rögzítésre. Az ügyfelet erről a telefonbeszélgetés megkezdése előtt tájékoztatjuk. A felvétel visszajátszását biztosítjuk, valamint a felvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet az ügyfél kérésére ingyenesen rendelkezésre bocsátjuk.

Összeférhetetlenségi és biztonsági okokból nem tudunk lehetőséget adni arra, hogy a kárrendezéssel kapcsolatos panaszbejelentést személyesen a kárrendezési osztály munkatársának tegye meg. Megértését köszönjük.

Panasz érkezése esetén teendő intézkedéseink:

- **Szóbeli panaszok**

Amennyiben az lehetséges, a szóbeli panaszt azonnal kezeljük. Ha az ügyfél nem elégedett a panasz kezelésével vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és annak okáról jegyzőkönyvet veszünk fel. Ha a panaszt személyesen tette az ügyfél, a jegyzőkönyv egy példányát átadjuk az ügyfélnek, telefonos panasz esetén pedig elküldjük az ügyfélnek. Amennyiben a panasz nem kezelhető azonnal, a továbbiakban a panaszkezelés általános szabályai szerint kell eljárni.

- **Írásban tett panaszok (levél és email).**

Mindent megteszünk annak érdekében, hogy az ügyfél panaszát a lehető leggyorsabban és legszakszerűbb módon megoldjuk.

A panasz kezelésének menete:

- **A panasz visszaigazolása 5 munkanapon belül** (amennyiben az nem oldódik meg azonnal)
- **A panasz kezelésére vonatkozó válaszlevél megküldése maximum 30 napon belül**

Ez a válaszlevél tartalmazza a panasszal kapcsolatos álláspontunkat és a panasz megoldására vonatkozó javaslatunkat,

A folyamat felgyorsítása és az ügyféllel való kapcsolatfelvétel érdekében telefonon is felvehetjük a kapcsolatot az ügyféllel.

4. Panaszok kivizsgálása

Minden panaszt meg kell vizsgálni, hogy el lehessen dönteni annak megalapozottságát. Ennek eredményét és a megtett intézkedéseket/az elutasítás okait válaszlevelünkben közöljük az ügyféllel. A panaszt és kivizsgálásának eredményét rögzítjük nyilvántartásunkban.

5. Panaszok kezelése

Amennyiben bármilyen bizonyíték van arra, hogy a Chartis Magyarország hibázott, akkor a panasznak helyt adunk és megfelelő jóvátételt ajánlunk fel. Ez jelenthet egy bocsánatkérést vagy bármilyen fajta anyagi kompenzációt, ha az ügyfelet anyagi veszteség érte. Az ügyfélnek továbbá kifejtjük, hogy mi alapján hoztuk meg a panaszra vonatkozó döntésünket.

Ha a panasz elutasításra került, annak okait világosan az ügyfél elé tárjuk. Az ügyfél jogosult ilyen esetben panaszával a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) vagy valamely békéltető testülethez (<http://www.nfh.hu/portal/informaciok/elerheto/bekelteto>) fordulni. Ezen szervezetek elérhetőségeiről a panasz elbírálását tartalmazó levelünkben tájékoztatjuk az ügyfelet.

Egyes esetekben az ügyfélnek joga van bírósághoz fordulni, mely esetekben tanácsos ügyvédhez fordulni, aki segíthet az ügyfélt megillető jogok érvényesítésében.