

Panaszkezelési Szabályzat
CG Car-Garantie Versicherungs-AG magyarországi fióktelepe ügyfelei részére

I. Bevezetés

A CG Car-Garantie Versicherungs-AG magyarországi fióktelepe (a továbbiakban: Társaság) a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvényben előírt kötelezettségének megfelelően a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésére vonatkozó eljárásról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól az alábbi panaszkezelési szabályzatot alkotta.

II. Fogalommeghatározások

Panasz: Az Ügyfélnek a Társaság szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy méltányosságai kérelmet terjeszt elő.

Ügyfél: Bármely természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, akinek illetve amelynek a Társaság üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt.

Fogyasztó: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

III. A panasz bejelentése

1. Szóbeli panasz

Szóbeli panasz bejelentésére

- a) *személyesen* a Társaság székhelyén (1024 Budapest, Lövház utca 30.) minden munkanapon 8 órától 16 óráig; vagy
 - b) *telefonon* a +36 1 8147720 telefonszámon minden munkanapon hétfőn 8 órától 20 óráig, valamint keddtől péntekig 8 órától 17 óráig
- van lehetőség.

2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz bejelentésére

- a) *személyesen* vagy *más által átadott irat útján* - a Társaság székhelyén (1024 Budapest, Lövház utca 30.) minden munkanapon 8 órától 16 óráig; vagy
 - b) *postai úton* – levélcím: 1024 Budapest, Lövház utca 30.;
 - c) *telefaxon* – faxszám: +36 1 8147729;
 - d) *elektronikus levélben* – E-mail: info@cargarantie.hu;
 - e) online a www.cargarantie.com honlapon elhelyezett panaszbejelentőn (pontos elérési út: <http://www.cargarantie.com/CGWEBPortal/ko/index.cfm?Lang=hu&Country=hu&CFID=91648318&CFTOKEN=12153976&1444993729991>)
- van lehetőség.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Meghatalmazott útján történő eljárás esetén a Társaság megvizsgálja a képviseleti jogosultságot.

IV. A panasz kivizsgálása

2. A panasz kivizsgálásának általános szabályai

A panasz kivizsgálása térítésmentes.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, köteles haladéktalanul felvenni az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság minden elvárható intézkedést megtesz annak érdekében, hogy a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül az ügyfélszolgálati ügyintéző bejelentkezzen.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság hangfelvételt készít, és erre a hívás előtt kifejezetten felhívja az ügyfél figyelmét. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Társaság köteles 1 évig megőrizni.

Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

2. A szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli panaszt a Társaság köteles azonnal megvizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

Ha az ügyfél a *szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet* a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet készít. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek azonnal át kell adni. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt kell az ügyfélnek megküldeni.

Ha *panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges* a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet készít. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek azonnal át kell adni. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt kell az ügyfélnek megküldeni.

A *jegyzőkönyvnek* legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a Társaság neve és címe.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a Társaság a panasz közlését követő 30 naptári napon belül köteles megküldeni az ügyfélnek a panaszra adott, indokolással ellátott választ.

3. Írásbeli panasz kivizsgálása

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül köteles megküldi az ügyfélnek.

V. Válaszadás

1. A válaszra vonatkozó általános szabályok

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Társaság a válaszadás során egyszerű nyelvezetet használ.

A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el. Az indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A Társaság a választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is (pl. ajánlott tértivevényes küldeményként).

2. A panaszt elutasító válaszra vonatkozó speciális szabályok

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére; vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja továbbá arról, hogy

1. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetében a

a) Pénzügyi Békéltető Testülethez

Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület, 1539 Budapest Pf.: 670.

Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest Pf.: 172.

Telefon: +36-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, vagy

- b) a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz** (www.birosag.hu)

fordulhat;

2. az MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértésének esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezés érdekében a

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: + 36 40 203 776

Fax: + 36 1 489 9102

Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

fordulhat.

Ha a Társaság álláspontja szerint a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival is kapcsolatos és egyúttal fogyasztóvédelmi rendelkezéseket is érint, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról is, hogy a panaszban foglaltak mely része mely témakörhöz tartozik, és ennek megfelelően panaszja mely részével kihez fordulhat.

A fogyasztónak adott tájékoztatás kiterjed arra is, hogy az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló formanyomtatványokhoz az ügyfél elektronikus formában és az ügyfélszolgálaton is hozzájuthat. Kiterjed továbbá a tájékoztatás arra, hogy a fogyasztó kérheti a Társaságtól a formanyomtatványok költségmentes megküldését. A formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igényt a III. pontban feltüntetett telefonszámon, e-mail címen vagy postai címen lehet előterjeszteni. A Társaság a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat elektronikus úton vagy postai úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi az ügyfélnek.

A Társaság a *fogyasztónak nem minősülő ügyfelet* a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

VI. Jogorvoslat a panasz kivizsgálásának elmulasztása esetén

A panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a *fogyasztónak minősülő ügyfél* az alábbi szervekhez fordulhat:

- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest Pf.: 670.

Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

Telefon: +36-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon:+ 36 40 203 776

Fax:+ 36 1 489 9102

Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

- c) A **polgári perrendtartás szabályai szerinti bíróság** (www.birosag.hu)

A panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a *fogyasztónak nem minősülő ügyfél* a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

VII. Adatkezelés

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) az ügyfél neve,
b) szerződésszám, ügyfélszám,

- c) az ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) az ügyfél telefonszáma,
- e) az ügyfél értesítésének módja,
- f) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) a panasz leírása, oka,
- h) az ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) a meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

VIII. A panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A Társaság a nyilvántartást úgy alakítja ki, hogy az alapján

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthatja,
- b) panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhatja és azonosíthatja,
- c) megvizsgálhatja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ három évig köteles megőrizni.

IX. A szabályzat hatálybalépése és kihirdetése

Jelen szabályzat 2015. szeptember 1. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

A szabályzat a társaság székhelyén jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon kifüggesztésre és a Társaság honlapján közzétételre kerül.