

WABARD BIZTOSÍTÓ ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Fogalmak

Panasz: a Biztosító magatartásával, tevékenységével, vagy mulasztásával kapcsolatosan felmerülő minden olyan egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Biztosító eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza, és közvetlenül a társaságunk számára küld meg.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel a Biztosítótól.

Panaszos: mindazon természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a társaság által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Biztosító eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Fogyasztó: a Biztosító szolgáltatását önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében igénybe vevő természetes személy, tehát a biztosított, a biztosítás szerződője, kedvezményezettje, ideértve azt a természetes személyt is, aki a Biztosító szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, valamint az is, aki a Biztosító termékei és szolgáltatásai iránt érdeklődik, illetve aki a Biztosító számára szerződéses ajánlatot tesz.

Fogyasztónak minősül a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás esetén a Biztosító szolgáltatására jogosult természetes személy károsult, illetve az arra jogosult más természetes személy (pl.: a biztosítási eseménnyel okozati összefüggésben elhunyt személy kártérítési igényrel fellépő hozzátartozója)

Tájékoztatás kérése: az ügyfélnek a Biztosító biztosítási szolgáltatásaival, termékeivel kapcsolatos szóbeli vagy írásbeli kérdése, érdeklődése

Panasz bejelentésének módja

Társaságunk az ügyfél által választható alábbi lehetőségeket biztosítja a panaszok fogadására:

Szóbeli panasz

- a) *Személyesen*
 - Az ügyfélszolgálaton, nyitvatartási időben, személyes bejelentéssel,
 - Az ügyfélszolgálaton, nyitvatartási időben, az ügyfél képviseletében megjelent személy által történő bejelentéssel
- b) *Telefonon*
 - A Call Center nyitvatartási (hívásfogadási) idejében, biztosítva az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés

Mind a személyes, mind a telefonon történő panaszbejelentés a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig biztosított.

Írásbeli panasz

- Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy más személy – képviselő (meghatalmazott) – által átadott irat (levél) útján
- Levélpostai küldeményként
- Telefaxon,
- Elektronikus levélben

Panasz felvétele, rögzítése

1. Az ügyfélszolgálaton szóban, személyesen bejelentett panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni. Amennyiben a panaszos (fogyasztó) a panaszkezeléssel nem ért egyet (mert álláspontja szerint a panasz orvoslása csak részben történt meg), a Biztosító eljáró munkatársa *Panaszfelvételi jegyzőkönyvet* tölt ki, amelyben rögzíti a panasszal kapcsolatos álláspontját. A *Panaszfelvételi jegyzőkönyv* másolati példányát az átvétel igazolásával a panaszosnak át kell adni. Ez az eljárás az irányadó abban az esetben is, ha a szóban személyesen bejelentett panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

2. Az ügyfélszolgálaton az ügyfél képviselőjében megjelent személy által szóban bejelentett panasz esetén, a Biztosító eljáró munkatársa megvizsgálja a benyújtási jogosultságot. Ügyvédi képviselő esetén az ügyvéd és a képviselteként megjelölt személy által aláírt ügyvédi meghatalmazás csatolása, továbbá az ügyvédi igazolvány bemutatása szükséges. A meghatalmazással igazolt ügyvédtől – ellenőrzés céljából – meg kell kérdezni a képviselt személy lakcímét és a Biztosítónál fennálló szerződésére, vagy a Biztosítónál bejelentett kárára vonatkozó azonosító adatokat.

Nem ügyvédi képviselő esetén, a bejelentési jogosultság vizsgálata körében teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás bemutatása és annak átvétele szükséges, amely tartalmazza a meghatalmazó és a meghatalmazott nevét, lakcímét, aláírását, továbbá az ügy azonosítására alkalmas adatokat

(kötvénytiszta, kárszám, forgalmi rendszám). A képviselőként megjelent személyt továbbá fel kell kérni személyi azonosító okiratának bemutatására.

2.1. Amennyiben a képviselő igazolása és terjedelme aggálytalan, a panasz azonnali megvizsgálását és szükség szerinti orvoslását kell megkísérelni. Ha a panaszkezeléssel a panaszos képviselőjében megjelent személy nem ért egyet, a Biztosító eljáró munkatársa *Panaszfelvételi jegyzőkönyvet* tölt ki, és annak az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát a képviselőnek átadja. A *Panaszfelvételi jegyzőkönyvben* fel kell tüntetni a képviselőként megjelent személy nevét és levelezési címét a személyazonosító okiratok (személyi igazolvány, vagy személyi azonosító igazolvány, vagy vezetői engedély, vagy útlevelel és lakcímet igazoló hatósági igazolvány) egyidejű bemutatásával. Ügyvédi képviselő esetén az ügyvédi meghatalmazás egy példányát át kell venni és csatolni a *Panaszfelvételi jegyzőkönyvhöz*.

2.2. Amennyiben a képviselő igazolása és/vagy annak terjedelme aggályos, nem egyértelmű, a Biztosító eljáró munkatársa *Panaszfelvételi jegyzőkönyvet* vesz fel, amelyben e körülmény megjelölésével fel kell tüntetni a képviselőként megjelent személy nevét és levelezési címét a személyi azonosító adatainak egyidejű bemutatásával. A Biztosító eljáró munkatársa a *Panaszfelvételi jegyzőkönyv* egy másolati példányát ebben az esetben a képviselőként megjelent személynek nem adja át, és a további eljárás úgy történik, mintha a panasz azonnali kivizsgálása nem lenne lehetséges.

3. Az ügyfélszolgálaton a panaszos által személyesen írásban leadott panasz átvételekor a Biztosító eljáró munkatársa ellenőrzi, hogy abból az ügy azonosítását és a panaszos (ügyfél) elérhetőségét szolgáló adatok megállapíthatók-e, szükség esetén ezek megadására az ügyfelet felkéri, azokat az iraton rögzíti.

4. Az ügyfélszolgálaton a panaszt tartalmazó iratnak más személy által történő átadása esetén, a Biztosító eljáró munkatársa megvizsgálja a benyújtásra való jogosultságot. Jogi képviselő – ügyvéd – esetén csatolni kell a meghatalmazását. Nem jogi képviselő esetében a benyújtásra való jogosultság megállapítására más alkalmas irat (például biztosítási szaktanácsadónak adott meghatalmazás) is elfogadható, de a Biztosító jogosult a panaszostól a panasz benyújtásának utólagos megerősítését kérni.

Meghatalmazás hiányában, a benyújtásra való jogosultság megállapítására nem alkalmas irat vagy egyéb aggály esetén a panaszt át kell venni, de a Biztosító jogosult a panaszostól a panasz benyújtásának utólagos megerősítését kérni.

5. A Call Center hívásfogadási (nyitvatartási) idejében – a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig – telefonon történő panaszkezelés esetén, a kommunikáció hangfelvételen rögzítésre kerül. Erről az ügyfél a telefonos kapcsolat létesítésekor az „Üdvözljük, Ön a Wabard Biztosító Zrt. telefonos ügyfélszolgálatát hívta. Tájékoztatjuk, hogy munkatársunkkal folytatott beszélgetését minőségbiztosítási okokból rögzítjük.” hangbemondással tájékoztatást kap. Az ügyfél a készüléke 4-es nyomógombja segítségével választhatja a „Panaszbejelentés” menüpontot, amelyen belül az 1-es gomb a kárral kapcsolatos, míg a 2-es gomb a szerződéssel kapcsolatos panasz, reklamáció fogadására szolgál.

5.1. A hívást fogadó munkatársnak el kell végeznie a hívó fél azonosítását, a nevének, lakcímének, a Biztosítónál kezelt szerződése vagy a bejelentett kár azonosítására szolgáló adatok (pl. módoszat, kötvényszám, biztosított ingatlan címe, biztosított gépjármű rendszáma, kárszám) bekérésével. Amennyiben a hívó fél azonosítása aggályt ébresztő, a bekért adatok helytelenek, biztosítási titkot képező adat (pl. kártérítési összeg, a kifizetés ideje és módja) telefonon nem adható ki.

A hívást fogadó munkatárs ilyen esetben a *Panaszfelvételi* jegyzőkönyvben rögzíti, hogy ki, mikor, milyen ügyben kísérelt meg panaszbejelentést tenni, illetve a panaszbejelentés mire irányult. Az ügy körülményeitől függően a Biztosító az ügyféltől a panasz benyújtójának utólagos megerősítését kéri.

5.2. Sikeres azonosítás esetén és amennyiben a telefonos panaszbejelentés nyomban vizsgálható, a Biztosító eljáró munkatársa a panasz azonnali orvoslására törekszik. Ha az ügyfél a panaszkezeléssel nem ért egyet, a Biztosító eljáró munkatársa a *Panaszfelvételi jegyzőkönyvet* vesz fel.

5.3. Ha a telefonon közölt panasz azonnali vizsgálása nem lehetséges, a Biztosító eljáró munkatárs szintén *Panaszfelvételi jegyzőkönyv* felvételére köteles.

Amennyiben az *ügyfél* vagy *jogi képviselője* a Biztosító bármely munkatársának a készülékén tesz panasznak minősülő bejelentést, a hívást fogadó munkatárs a fentiek szerint jár el. Mivel az ekként tett telefonos bejelentésről hangfelvétel nem készül, a Biztosító eljáró munkatársa felkéri az ügyfelet vagy jogi képviselőjét *elektronikus levelezési címének megadására a telefonon tett bejelentés tartalmának visszaigazolása céljából.*

6. Elektronikus levélben a Biztosító bármely munkatárs e-mail címére érkező panaszt – az azonnal megoldható esetek kivételével – a panaszos részére – amennyiben a panaszos e-mail szolgáltatója lehetővé teszi ezt a funkciót – a levél megérkezéséről automatikusan generált kézbesítési jelentést és válaszlevelet kell küldeni.

Panaszkezelési eljárás

A Biztosító a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel, és a panaszok elbírálása során valamennyi körülményt fogyasztóbarát módon mérlegel.

A Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos – részletes írásbeli indokolással ellátott – álláspontját 30 napon belül köteles megküldeni a panaszosnak (ügyfélnek). Telefonon közölt panasz érdemi megválaszolása esetén a Biztosító az írásbeli álláspontjához csatolja a panaszról készült Panaszfelvételi jegyzőkönyv egy másolati példányát.

Amennyiben a Biztosító a panaszban foglaltakkal nem ért egyet, ezért azt elutasítja, tájékoztatjuk ügyfelünket arról, hogy

- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet (Levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.) vagy
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti (Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Postafiók 172.)

Fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezheti, miután a Biztosító szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a Biztosítónál – a közzétett elérhetőségein, azonosításra alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban korábban már előterjesztette, azonban

- a panaszára nem kapott választ,
- a panasz kivizsgálása nem a biztosítási törvényben előírtak szerint történt,
- a panaszra kapott válaszból a fogyasztó egyéb fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

A fogyasztóknak szóló további hasznos információkat olvashat a <https://www.pszaf.hu/fogyasztoknak> honlapon.

A Pénzügyi Békéltető Testület szervezetére, működésére, eljárására, a hatáskörébe utalt fogyasztói jogvitákra, továbbá elérhetőségére vonatkozó, az ügyfelek tájékozódását és tájékoztatását biztosító információk a <https://www.pszaf.hu/pbt> honlapon érhetők el.

Adatvédelmi rendelkezések

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Biztosító és az ügyfél közötti telefonos kommunikációról hangfelvétel készül. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvételt 1 (egy) évig kell archiválni, ezt követően az adatokat törölni kell, illetőleg egyedi azonosításra alkalmasságukat meg kell szüntetni.

A Biztosító az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszt rögzítő jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat 3 (három) évig archiválja és a Felügyeletnek - kérésére - bemutatja. A megőrzési idő elteltével az adathordozók (okiratok) selejtezendők.

Egyéb rendelkezések

A Biztosító Panaszkezelési szabályzata az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében kifüggesztve elolvasható illetőleg a Biztosító honlapján <https://www.wabard.hu> megtekinthető vagy letölthető.