

AXA Biztosító Zrt.
Panaszkezelési ügyféltájékoztató

I. Bevezetés

Jelen Panaszkezelési ügyféltájékoztató (a továbbiakban: Tájékoztató) a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban: Bit.) rendelkezéseinek megfelelően szabályozza az AXA Biztosító Zrt. (székhelye: 1138 Budapest, Váci út 135-139.) (a továbbiakban: Biztosító) részére benyújtott, a Biztosító tevékenységével, szolgáltatásaival, eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését.

Az AXA Biztosító Zrt. befogad minden, a tevékenységével, termékeivel vagy szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült bejelentést, továbbá biztosítja, hogy ügyfelek a Biztosító magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) bejelenthessék. A Biztosító a panaszokat azok jellege szerint nyilvántartásba veszi, kezeli és kivizsgálja.

II. A Tájékoztató közzététele

A Biztosító jelen Tájékoztatót az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben és honlapján (www.axa.hu) teszi közzé.

III. A bejelentés módja

Az ügyfelek bejelentéseiket szóban és írásban is közölhetik az alábbi módokon.

Az ügyfélpanasz **személyes** fogadásának helyszíne: 1138 Budapest, Váci út 135-139.

Ügyfélszolgálat, ügyfélfogadási idő:

Hétfő, Kedd, Csütörtök, Péntek: 8:00 – 18:00

Szerda: 8:00-20:00

Írásban (levélben, telefaxon, e-mail útján):

Levelezési cím: 1138 Budapest, Váci út 135-139.

1399 Budapest, Pf.: 659.

Telefax: (06 1) 413 51 01

E-mail: info.axa@axa.hu

Telefonon: (06 40) 30 30 30

A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a Biztosító munkatársai ügyfélfogadási időben személyesen fogadják az ügyfelek panaszait.

Telefonos ügyfélszolgálat ügyfélfogadási ideje:

Hétfő - Péntek: 07:30 – 20:00

IV. A bejelentés adattartalma

A Biztosító a bejelentés kivizsgálásához az alábbiakban felsorolt adatok megadását kéri:

- Ügyfél neve
- Biztosítási kötvény száma
- Ügyfél állandó lakcíme és levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél e-mail címe (amennyiben elektronikus levélben vár választ)
- Ügyfél telefax száma (amennyiben telefax útján vár választ)
- Értesítés módja
- Képviselő / Meghatalmazott neve (abban az esetben, ha az ügyfél képviselő / meghatalmazott útján nyújtja be panaszát)
- Panasz észlelésének időpontja
- Ha volt korábbi hasonló panasz, akkor annak időpontja
- Panasz oka és annak leírása, kifejtése
- Panaszos igénye

Az ügyfélre, szerződésre vonatkozóan a Biztosító információt kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Biztosító vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Biztosító közvetlenül a panaszos ügyfél részére küldi meg választát.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. (Pl.: általános szerződési feltételek, kondíciós listák, díjak, költségek, stb. tartalmával kapcsolatban). A Biztosító azonosítás hiányában az ügyfél szerződéseivel, azok meglétével, tartalmával kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki.

A panasz írásban történő bejelentését a jelen Tájékoztató 1. számú mellékletében található formanyomtatvány használata segítheti.

A Biztosító kéri a panaszos ügyfelet, hogy:

- fejtse ki panaszát és igényét részletesen,
- csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban),
- őrizze meg a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot.

V. A bejelentés fogadása, válaszadás

A Biztosító a szóbeli panaszt – amennyiben annak azonnali kivizsgálása lehetséges, – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Biztosító a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Biztosító a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetések hanganyagát a Biztosító rögzíti, egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére az azonosított hívások hanganyagának meghallgatását biztosítja, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Az ügyfél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a Biztosítótól milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető hagyományos postai levél formájában vagy telefaxon keresztül.

Amennyiben az ügyfél bejelentése több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Biztosító a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A Biztosító panaszkezeléssel foglalkozó munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át. Ugyanazon ügyfél második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a továbbiakban nem vizsgálják és ismételt válaszlevelet nem küldenek.

A Biztosító a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) kérésére bemutatja.

VI. Panaszbejelentések nyilvántartása

A Biztosító az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

VII. Jogorvoslati lehetőség

Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy új információval, dokumentációval rendelkezik, kérheti a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Biztosító ismét megvizsgálja panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

Amennyiben a Biztosítótól érkező választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, azaz a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Biztosító nem megfelelően kezelte, panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Végső esetben lehetőség van bírói út igénybevételére is.

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Ügyfélkapcsolati, Nyilvántartási és Panaszügyintézési Igazgatóság

Központi cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: H-1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

A gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületek elérhetőségeit (cím, telefon- és fax szám) a jelen Tájékoztató 2. számú melléklete tartalmazza.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.

A Biztosító székhelye szerint illetékes békéltető testület neve, címe:

Budapesti Békéltető Testület 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

A Biztosító tájékoztatja ügyfeleit, hogy a békéltető testület döntését a Biztosító kötelezőként nem fogadja el, erre tekintettel a békéltető testület ajánlása a Biztosító számára nem kötelező.

VIII. Záró rendelkezések

Jelen Tájékoztató 2010. január 1. napján lép hatályba.

IX. Mellékletek

1. számú melléklet Nyomtatvány panaszok benyújtásához
2. számú melléklet A gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületek elérhetőségei

1. számú melléklet

Nyomtatvány panaszok benyújtásához

A formanyomtatvány az alábbi linken érhető el:

http://www.pszaf.hu/bal_menu/szabalyozo_eszkozok/mintaszabalyzatok/panasz_mintaszabalyzat.html

2. számú melléklet

A gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületek elérhetősége

Testület	Cím	Telefon	Fax
Bács-Kiskun megyei Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	06-76-501-525, 06-76-501-500	06-76-501-538
Baranya megyei Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.	06-72-507-154	06-72-507-152
Békés Megyei Békéltető Testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp.5.	06-66-324-976, 06-66-446-354, 06-66-451-775	06-66-324-976
Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u.1.	06-46-501-091,06-46-501-870	06-46-501-099
Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99.	06-1-488-2131	06-1-488-2186
Csongrád megyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	06-62-486-987	06-62-426-149
Fejér megyei Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.	06-22-510-310	06-22-510-312
Győr-Moson-Sopron megyei Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a.	06-96-520-217	06-96-520-218
Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	06-52-500-749	06-52- 500-720
Heves megyei Békéltető Testület	3300 Eger, Faiskola út 15.	06-36-416-660/105	06-36-323-615
Jász-Nagykun-Szolnok megyei Békéltető Testület	5000 Szolnok, Verseghy park 8.	06-56-510-610	06-56-370-005
Komárom-Esztergom megyei Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 8.	06-34-513-010	06-34-316-259
Nógrád megyei Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a.	06-32-520-860	06-32-520-862
Pest megyei Békéltető Testület	1055 Budapest, Kossuth tér 6-8.	06-1-474-7921	06-1-474-7921
Somogy megyei Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	06-82-501-000	06-82-501-046
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi út 2.	06-42-311-544, 06-42-420-180	06-42-420-180
Tolna megyei Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25.	06-74-411-661	06-74-411-456
Vas megyei Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	06-94-312-356	06-94-316-936
Veszprém megyei Békéltető Testület	8200 Veszprém, Budapest u. 3.	06-88-429-008	06-88-412-150
Zala megyei Békéltető Testület	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	06-92-550-514	06-92-550-525