

TIR Biztosító Egyesület Ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggesztett és a biztosító honlapján elhelyezett

Panaszkezelési szabályzata

1. A panasz általános meghatározása

- Minden olyan negatív értékítéletet vagy kritikát megfogalmazó szóbeli, vagy írásbeli közlés, amely a TIR Biztosító Egyesület (továbbiakban TBE) bármely szervének:
- tevékenysége
- mulasztása
- dolgozójának vagy megbízottjának (továbbiakban dolgozó) kifogásolt magatartása miatt érkezik a TBE bármely egységéhez vagy megbízottjához.
- Minden fenti tartalmú levél, amelyet a Vezérigazgatóhoz első számú vezetőhöz, ügyvezetőhöz (továbbiakban vezérigazgató), illetve ügyvezetőkhöz, vezérigazgató-helyettesekhez (továbbiakban: vezérigazgató-helyettes) címeztek.
- A külső, erre hatáskörrel rendelkező (PSZÁF, érdekvédelmi stb.) szervek közvetítésével érkező levelek.
- Sajtó, média közvetítésével érkező megkeresések,

2. Panaszkezelési eljárás

2.1. A TBE biztosítja, hogy az ügyfél a 1. pontban meghatározott esetekben panaszát szóban (személyesen, vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) az alábbiak szerint közölhesse.

- A TBE a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (ügyfélszolgálati irodáiban), annak nyitvatartási idejében,
- írásban a központi iroda címén: 1461 Budapest, Pf.300
- telefonon a 06-21-303-3360 (üzenetrögzítő) telefonszámon közölt szóbeli panaszt fenti időpontokban és azon túl legalább a hét egy munkanapján 8-20 óráig,
- elektronikus eléréssel az info@tirbiztosito.hu címen, faxon a 06-1-302-2467 számon, folyamatosan fogadja.

2.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a TBE biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

2.3. Telefonon történő panaszkezelés esetén a TBE és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a TBE hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

2.4. A TBE a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a TBE a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén aláírhatja, az ügyfélnek átadja, másolatát a jogi osztály felé továbbítja.

A jegyzőkönyvbe foglalás megkönnyítése érdekében az erre a célra szolgáló egységes nyomtatványt lehet használni (1.sz. melléklet). A jegyzőkönyvbe foglalás során minden esetben kiemelt figyelmet kell fordítani arra, hogy a panaszos neve, valamint levelezési címe jól olvashatóan szerepeljen a nyomtatványon/jegyzőkönyvön.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a jogi osztály részére továbbítja. A jogi osztály ezután az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

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

2.6. Ha az elintézési határidő amiatt haladja meg a 30 napot, mert a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a panaszost a fentieknek megfelelően erről tájékoztatni kell.

2.7. Az írásbeli megkeresésekre, panaszokra minden esetben írásban kell választ adni, kivéve, ha a feladó erre nem tart igényt, vagy már többször (legalább kétszer) választ adtunk, és azon nem kívánunk módosítani. A második válaszadás után arról adunk tájékoztatást, hogy nem változtat(hat)unk az álláspontunkon.

2.8. Amennyiben az ügyféllevelet nem a szerződő vagy a szolgáltatásra jogosult írta, vizsgálni kell, hogy az adatvédelemre vonatkozó szabályok szerint van-e jogunk a válaszadásra a feladónak címzetten, ha nincs, akkor közvetlenül a jogosult javára kell a tájékoztatást megadni, vagy érdemi válasz nélkül – a jogosultság hiányára hivatkozva - kell a levelet a feladónak visszaküldeni.

3. Jogorvoslat

A panasz elutasítása esetén a TBE válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – hová fordulhat jogorvoslatért:

- Biztosítási szerződésekből származó ügyekben: a panaszos lakóhelye szerinti megyei (fővárosi) gazdasági kamara mellett szervezett Békéltető Testülethez, illetve a Pesti Központi Kerületi vagy más, az ügyre hatáskörrel, illetékességgel rendelkező bírósághoz,
- Felelősségbiztosításból származó kártérítési esetekben: a Pesti Központi Kerületi vagy más, az ügyre hatáskörrel, illetékességgel rendelkező bírósághoz.

Felügyeleti szervünk:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. postacím: 1534 Budapest, Pf. 777.