

CRISTO CASCO
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
(hatályos: 2023. 01.04-től)

Az UNIQA Versicherung AG (székhely: LI - 9490 Vaduz, Austrasse 46; cégjegyzékszám: FL-0001.522.928 – 1, továbbiakban: Biztosító), mint biztosító által nyújtott Cristo Casco biztosítással összefüggésben jogod van panaszt előterjeszteni és a panaszügyintézésel kapcsolatban a jogszabályokban biztosított jogorvoslatokkal élhetsz.

A Cristo Insurance Agency Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 8000 Székesfehérvár, Várfok utca 1. al. 1., cégjegyzékszám: 07-09-033744, adószám: 32031928-2-07, a továbbiakban: Közvetítő) a Biztosító vezérigazgatója, erre tekintettel a Biztosító megbízta a Közvetítőt, hogy a panaszkezelési tevékenység elvégzésében működjön közre.

A fentiekre tekintettel a Biztosító, vagy a Közvetítő tevékenységével, magatartásával, vagy mulasztásával kapcsolatos panaszodat az alábbiak szerint jelentheted be és a panasszal kapcsolatban az alábbiak szerint járunk el:

I. Panasz bejelentése

1.1. A panaszt szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) is elő lehet terjeszteni, az alábbi elérhetőségeken:

- szóban, vagy írásban személyesen a 8000 Székesfehérvár, Várfok utca 1. szám alatti irodában, ügyfélfogadási időben;
- elektronikus levélben a panasz@hilocristo.hu e-mail címen;
- telefonon a +36 1 766 4578 telefonszámon, ügyfélfogadási időben;
- postai úton az alábbi címen: 8000 Székesfehérvár, Várfok utca 1.
- faxon: +36 1 577 7020

Ügyfélfogadási idő:

- a 8000 Székesfehérvár, Várfok utca 1. szám alatti irodában:
előzetes egyeztetés alapján keddtől péntekig 8 órától 16 óráig, hétfőn 7 és 21 óra között.
- telefonon: minden keddtől péntekig 8 órától 16 óráig, hétfőn 7 és 21 óra között.

II. A panaszkezelés menete

2.1. Amennyiben a panaszt személyesen, szóban szeretnéd előterjeszteni, lehetőség van elektronikusan és telefonon keresztül a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított legkésőbb öt munkanapon belül biztosítjuk neked a személyes ügyfélfogadási időpontot.

2.2. A szóbeli panaszod azonnal megvizsgáljuk, és ha lehetséges, azonnal orvosoljuk. Ha a nem értesz egyet azzal, ahogy a panaszt kezeltük, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontunkról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadjuk neked, telefonon közölt szóbeli panasz esetén (a panasszal kapcsolatos álláspontunkkal egyidejűleg) a panasz közlésétől számított 30 napon belül megküldjük neked.

2.3. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet veszünk fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadjuk neked, telefonon közölt szóbeli panasz esetén (a panasszal kapcsolatos álláspontunkkal egyidejűleg) a panasz közlésétől számított 30 napon belül megküldjük neked.

2.4. Ha a panaszt írásban nyújtod be, a panaszoddal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontunkat a panasz közlését követő harminc napon belül megküldjük neked.

2.5. Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos kommunikációt rögzítjük és a hangfelvételt öt évig megőrizzük. Amennyiben kéred, lehetőség van a hangfelvételt visszahallgatni, továbbá kérésed esetén térítésmentesen, huszonöt napon belül rendelkezésedre bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

2.6. A panaszt és az arra adott választ öt évig megőrizzük.

III. Lehetőségek és jogorvoslatok a panasz elutasítása esetén:

3.1. A panasz elutasítása esetén, vagy amennyiben a panaszodra határidőben nem válaszolunk, abban az esetben a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhetsz, vagy a biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhatsz, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheted, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősülsz. Külön kérésére megküldjük neked a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásnak megindításához szükséges kérelem nyomtatványt.

3.2. A Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank elérhetőségei:

Pénzügyi Békéltető Testületet:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf. 172

Telefonszám: 06-1-489-9700, 06-80-203-776

Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

Magyar Nemzeti Bank:

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Telefonszám: + 36 80 203 776

Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.mnbb.hu

3.3. A Biztosító a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása tekintetében általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

3.4. Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (a továbbiakban: Rendelet) alapján a fogyasztóknak lehetőségük van továbbá, hogy az elektronikus úton megkötött szerződéssekkel kapcsolatban felmerülő pénzügyi fogyasztói jogvitájuk rendezését bírósági eljáráson kívül, az online vitarendezési platformon kezdeményezzék. Mivel a Cristo Casco biztosítási szerződés elektronikus úton megkötött szerződésben minősül, az online vitarendezési platform igénybevételére jogosult a fogyasztónak minősülő ügyfél. Az online vitarendezési platform az alábbi weboldalon érhető el: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Az online vitarendezési platformon a fogyasztók online kezdeményezhetik a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését, amely peren kívüli eljárás lefolytatására Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület Jogosult. A Magyar Nemzeti Banknak az online vitarendezési platformról szóló tájékoztatója az alábbi weboldalon érhető el: <https://mnbb.hu/bekeltetes/online-vitarendezesi-platform>

- 3.5. A biztosítási szerződésből eredő igényeidet a fentiek mellett továbbá peres úton, bíróság előtt is érvényesítheted, a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.
- 3.6. Jelen panaszkezelési szabályzat elérhető a hellocristo.hu weboldalon és a 8000 Székesfehérvár, Várfok utca 1. szám alatti irodában.