

Jelen rendelkezések szabályozzák az Ügyfél és a Wagas S.A. (továbbiakban: WAGAS) jogait és kötelességeit a reklamációk fogadásáról, elbírálásáról és megválaszolásáról, az alkalmazandó jogszabályokból eredő követelmények alapján.

§ 1 Panasz benyújtása

1. A WAGAS elbírálja a Biztosító Társaságnak címzett reklamációkat a nyújtott biztosítási védelem hatókörén belül, valamint olyan reklamációkat, amelyekben az Ügyfél a WAGAS által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban emel kifogást és nem a Biztosító Társaság által nyújtott biztosításokhoz kapcsolódóan.
2. Az 1. bek.-ben említett Biztosító Társaság alatt a Lloyd's Insurance Company SA értendő, székhely: Belgium, Bastion Tower, Marsveldplein 5, 1050 Bruxelles, bejegyezve a Banque-Carrefour des Entreprises / Kruispuntbank van Ondernemingen által a 682.594.839 RLE (Brüsszel) számon, amely fel van hatalmazva a Magyarország területén történő tevékenykedésre a szabad kereskedelem és a közös EGT (Európai Gazdasági Térség) piaci megállapodásának megfelelően határon átnyúló szolgáltatásként jogosultak biztosítási szolgáltatást nyújtani Magyarországi területén.
3. Az 1. bek.-ben említett Ügyfél alatt biztosítási védelmet kereső, szerződő, biztosított, biztosítási garancia megrendelő, természetes személy, jogi személy illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezeti egység értendő.
4. Az 1. bek.-ben említett reklamációk a következő formában nyújthatók be:
 - a. írásban – a WAGAS székhelyére való levél elküldésével - címül: Rydygiera 15, 01-793 Varsó, Lengyelország, valamint minden WAGAS Ügyfelet kiszolgáló együttműködő egységben;
 - b. szóban – telefonon a 06 800 21 370 telefonszámon, illetve személyesen a WAGAS székhelyén, valamint minden WAGAS Ügyfelet kiszolgáló együttműködő egységben;
 - c. elektronikus úton – az alábbi e-mail címen: complaints@wagas.eu.
5. A szóban benyújtott panaszok fogadása és rögzítése a reklamációs jelentésbe kerül, ami a jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képez. Ezenkívül a telefonhívások rögzítve vannak.
6. A postai úton beküldött reklamáció a WAGAS részére a kézbesítés napjától lép érvénybe.
7. A WAGAS-szal együttműködő szervezet részére benyújtott panaszt haladéktalanul el kell juttatni a WAGAS részére. Ebben az esetben a kézbesítés idejének az az időpont számít amikor az Ügyfél az együttműködő szervezethez eljuttatta a levelet.
8. A WAGAS-szal együttműködő szervezetnek az alábbi Szabályzat 4. bek. szerint kötelessége tájékoztatni az Ügyfelet a reklamáció benyújtásának lehetőségéről, amennyiben panasz benyújtására irányuló szándékkal akar élni.
9. A reklamációnak tartalmaznia kell:
 - a. az Ügyfél adatait, úgy mint: családi név, utónév, levelezési cím illetve a telefonszám a reklamáció hatékony felismerése érdekében;
 - b. szerződés/kötvény szám vagy káresemény szám/dátum amely a panasz tárgyát képezi;
 - c. e-mail cím megadása abban az esetben, ha az Ügyfél természetes személy és a választ elektronikus úton szeretné megkapni;
 - d. információ milyen válaszformát részesít előnyben;
 - e. reklamáció tartalma – a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos elégedetlenség és annak oka, rövid indoklással;
 - f. szükség esetén – az elégedetlenség okait igazoló további dokumentáció.

§ 2 Panaszkezelés

1. A panaszra adott válasz haladéktalanul, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül kerül megválaszolásra. A fent említett kritérium betartása érdekében a válaszlevelet határidőn belül kell kiküldeni.
2. A reklamáció a következő módon kerül megválaszolásra:
 - a. postai úton (papírforma)
 - b. elektronikus úton (e-mail) – ez Természetes személy esetén külön kérvény benyújtásával igényelhető.
3. Az 1. és 2. pontban meghatározott határidők be nem tartása esetén a panasszal való eljárás az Ügyfél akaratának megfelelően kerül megítélésére.
4. A panaszkezelési folyamat a becsületesség, megbízhatóság és az objektivitás elveivel összhangban történik az Ügyfél érdekeinek megfelelően.

§ 3 Fellebbezési eljárás

Az Ügyfél lehetőségei a reklamációból eredő kereset visszautasítása esetén:

1. a kapott álláspont fellebbezésének benyújtása közvetlenül a WAGAS-nak; a fellebbezést a következő formában lehet benyújtani:
 - a. írásban – a WAGAS székhelyére való levél elküldésével - cím: ul. Rydygiera 15, 01-793 Varsó, Lengyelország;
 - b. elektronikus úton – az alábbi e-mail címen: complaints@wagas.eu
2. az Ügyfél, mint természetes személy által benyújtott kérelem az ügy újratárgyalásához a Magyar Nemzeti Banknál lehetséges:

Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Magyar Nemzeti Bank

BKKP Postafiók: 777

1534 Budapest

Magyarország

Tel: +36 80 203 776

Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

www.mnbb.hu/en/financial-consumer-protection-center

A Pénzügyi Választottbíróóság

Krisztina Korut 39

1013 Budapest

Magyarország

Tel: +36 14 899 100

Email: pbt@pszaf.hu

www.mnbb.hu/en/hungarian-financial-arbitration-board

3. az általános hatáskörre vonatkozó rendelkezések szerint kereset kezdeményezése az illetékes bírósághoz vagy a szerződő, biztosított, kedvezményezett, biztosított örökös, felhatalmazott fél lakóhelyén, székhelyén az illetékes bíróság előtt;
4. a fogyasztók által weboldalon vagy más elektronikus rendszeren kötött WAGAS szerződésekkel kapcsolatos jogviták esetén, online vitarendezési rendszer alkalmazható – ODR platformon. Ebben az esetben a fogyasztónak panaszbejelentő űrlapot kell kitöltenie a következő weboldalon: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

§ 4 Záró rendelkezések

1. Jelen Szabályzat a www.wagas.eu weboldalon elérhető.
2. A jelen Szabályzatban szereplő kulcsfontosságú tartalom az Általános Szerződési Feltételekben is megtalálható, amely a biztosítási szerződés szerves részét képezi és az WAGAS által kezelt biztosítási programokban is rendelkezésre áll.

1 sz. melléklet

Panaszfelvételi jegyzőkönyv

.....
(Hely és dátum)

.....
(ügyfél neve)

.....
(lakcím / levelezési cím)

.....
(telefonszám / e-mail cím)

Válaszlevél küldése: **posta / e-mail*** (*húzza alá a megfelelőt)

.....
(Bejelentő státusza: Biztosított, Szerződő, Károsult stb.)

.....
(Biztosítási szerződés sz. / kötvény sz.)

.....
(Káresemény szám / dátum)

Reklamáció

A panasz tárgya:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Az Ügyfél által javasolt megoldás – Ügyfél elvárásai:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Csatolt dokumentumok:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

.....
(Dátum és a panaszbenyújtó olvasható aláírása)

.....
(Dátum és az Ügyfél aláírása)