

1. sz. melléklet

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY

Panaszos adatai:

Név	
Rendszám	
Szerződésszám/kötvényszám	
Panasszal érintett szolgáltatás	
Lakcím/székhely	
Levelezési cím	
Telefon	
Fax	
E-mail	
Személyi ig. szám	
Útlevel száma (külföldi személy esetén)	
Meghatalmazott neve	
Értesítés módja	

Panasz oka/ Panasszal érintett kifogások elkülönített megjelölése (A MEGFELELŐ ALÁHÚZANDÓ):

- a megrendelt szolgáltatást nem kapta meg
- a megrendelt szolgáltatást késedelmesen kapta meg
- nem kapott megfelelő tájékoztatást
- téves tájékoztatást kapott
- az ügyintézés körülményeivel elégedetlen
- az által megrendelt szolgáltatást hibásan kapta meg, így különösen:
 - a hiba szerződéskötést érinti
 - a hiba a helyesen megkötött szerződés kezelését érinti
 - a hiba a szerződés törlését eredményezte
 - a hiba a biztosítási díjat érinti
 - a hiba a kárrendezéshez kapcsolódik
- Egyéb panasz

Panasz és az azt alátámasztó tények rövid leírása¹ :

--

Csatolt dokumentumok²

1. 2. 3.

¹ Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon!

² Kérjük csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, amelyekre bizonyítékként hivatkozik, az eredeti példányokat pedig őrizze meg! Meghatalmazotti képviselő esetén kérjük a meghatalmazás eredeti példányának csatolását!

Döntésre vonatkozó konkrét igény megjelölése³

--

Rövid tájékoztatás a panaszkezelés eljárásáról

A panaszkezelés során Társaságunk a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, továbbá a Magyar Nemzeti Bank elnökének az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) számú rendelete szerint jár el.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszja kivizsgálásához minden szükséges információ rendelkezésünkre áll, akkor panaszával kapcsolatos álláspontunkról bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük.

Társaságunk a panasz kivizsgálása során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását. A panasz kivizsgálását követően válaszukban részletesen kitérünk a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panasz elutasítása esetén válaszukban tájékoztatjuk Önt arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, 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, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A Porsche Versicherungs AG Magyarországi Fióktelepe a Pénzügyi Békéltető Testület felé alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: H-1525 Budapest, Pf.: 172

A panaszt és az arra adott választ három évig őrizzük meg.

Társaságunk az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasz nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (panaszkezelési szabályzat) készített, mely ügyfélszolgálatunkon és Társaságunk honlapján elérhető, illetve kérésére megküldjük Önnek.

Tájékoztatjuk, hogy honlapunkon (<https://www.porschebank.hu/biztositas/porsche-biztosito/panaszuegyintezes>) részletes tájékoztatást talál a panaszkezelés eljárásáról, többek között panaszkezelési szabályzatunkat is megismerheti. A hatékonyabb ügyintézés érdekében figyelmébe ajánljuk a honlapunkon található nyomtatványokat, többek között a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás megindításához szükséges kérelem mintát.

Kelt:,

.....

³ Fogalmazza meg pontosan igényét, hogy panaszügye rendezése során milyen döntést kér a Biztosítótól.