

Tájékoztató a panaszkezelés folyamatáról

Hatályos 2023. július 1. napjától

A CHT Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Kft biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt: „**ügyfél**”) a CHT Alkusz Kft magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat közölhessék. A panaszkezelés folyamata a jelen Tájékoztató és a Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseinek megfelelően történik.

A CHT Alkusz Kft kiemelt célja, hogy ügyfeleit magas szakmai színvonalon szolgálja ki és hatékonyan reagáljon igényeikre. E célunk folyamatos biztosítása érdekében kérjük, hogy amennyiben Önnek észrevétele, esetleges kifogása van a CHT Alkusz Kft eljárásával kapcsolatban, jelezze azt felénk, hogy bejelentését minél hamarabb kivizsgálhassuk és mind az Ön, mind pedig társaságunk számára megnyugtatóan orvosolhassuk.

A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a CHT Alkusz Kft külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

I. Azonnali kivizsgálás

Munkatársaink a személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálják, és azt szükség szerint orvosolják.

A CHT Alkusz Kft – biztosításközvetítői tevékenysége körében eljárva – a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz azonnali kivizsgálása.

Amennyiben ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, munkatársaink a panaszról jegyzőkönyvet vesznek fel, és annak másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén a helyszínen az ügyfél rendelkezésére bocsátják, míg telefonon közölt szóbeli panasz esetén a CHT Alkusz Kft a panaszra adott, indoklással ellátott válaszával egyidejűleg küldi meg ügyfele részére és egybekben a II. pontban foglalt rendelkezések szerint jár el.

II. Halasztott kivizsgálás

Munkatársaink az írásban közölt, illetve azon személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panaszokat, amelyek azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az ügyfél a panasz kivizsgálásával nem ért egyet, azok közlésétől, illetve CHT Alkuszhoz történő beérkezésétől számított 30 naptári napon belül vizsgálják ki. A CHT Alkusz Kft azonban törekszik arra, hogy a válaszáat indokolatlan késedelem nélkül, mihamarabb megküldje ügyfelének.

Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tekintettel, a CHT Alkusz Kft tájékoztatja az ügyfelet a panasz kivizsgálásának állásáról.

A CHT Alkusz Kft a panaszkezelés során törekszik arra, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, így gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is. A CHT Alkusz Kft a panasz teljes körű kivizsgálása érdekében további adatokat, dokumentumokat kérhet az ügyféltől.

Amennyiben nem adható válasz a panasz közlését követő 30 napon belül, CHT Alkusz Kft a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és – amennyiben ez lehetséges – a vizsgálat befejezésének várható időpontját is megjelöli számára.

CHT Alkusz Kft a panaszra adott érdemi, kifejtő válaszában hivatkozik a kapcsolódó jogszabályokra, szerződéses rendelkezésekre, ezeket értelmezi, számba veszi az ügyfél kifogásait és az ezekkel kapcsolatos kéréseit/kérdéseit, döntését indoklással látja el, valamint a panasz elutasítása esetén tájékoztatja ügyfelét a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

További információk

Ügyfeleink a CHT Alkusz Kft ügyfélszolgálati irodájában és a www.chtalkusz.hu honlapján megtalálható Panaszkezelési Szabályzatában olvashatnak részletesen a panaszkezelési eljárásról, valamint ugyanezen a helyeken hasznos nyomtatványokat és linkeket találhatnak a panaszügyintézésrel kapcsolatban.

CHT Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Kft

BIZTOSÍTÁSI ALKUSZ