

## 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                          |  |
| Útlevél száma<br>(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 leírása<sup>1</sup> :

|  |
|--|
|  |
|--|

#### Csatolt dokumentumok<sup>2</sup>

|                |
|----------------|
| 1.<br>2.<br>3. |
|----------------|

<sup>1</sup> Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon!

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

## Döntésre vonatkozó konkrét igény megjelölése<sup>3</sup>

### Rövid tájékoztatás a panaszkezelés eljárásáról

A panaszkezelés során Társaságunk 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 és a Magyar Nemzeti Bank elnökének az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.16.) 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: ....., .....

.....  
Panaszos aláírása

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