

Nemzetközi panaszkezelés a Lloyd's-nál: Magyarország

A panasz meghatározása	A panasz az ügyfél kifogása a következőkkel kapcsolatban: a biztosító mulasztásai és cselekményei a szerződés aláírása előtt vagy után; a szerződés teljesítése a biztosító részéről; a szerződés megszüntetése; bármilyen szerződésnek a megszűnése utáni jogviták szerinti rendezése.
A panaszos meghatározása	A panasz fenti meghatározásában az „ügyfél” egy természetes vagy jogi személy.
A Lloyd's eljárása és a helyi panasztételi szabályok alkalmazása	A szolgáltatásnyújtás vagy a letelepedés szabadsága alapján készült minden biztosítási kötvényre alkalmazandó. Magyarországon olyan panasztételi szabályok vannak érvényben, amelyek bizonyos területeken egészen részletesek. A magyarországi szerződésekkel foglalkozó biztosítási ügynököknek biztosítaniuk kell, hogy az eljárásuk megfeleljen minden helyi előírásnak.
Időskála	A végleges választ a panasz kézhezvételétől számított 30 napon belül meg kell adni.
Külső vitarendezési (EDR) rendszer és jogosultság	A releváns EDR rendszer a panasz jellegétől függ. További tájékoztatást nyújt a Crystal információs rendszer. Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ BKKP Postafiók: 777 Magyarország 1534 Budapest Tel: +36 80 203 776 Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu Pénzügyi Békéltető Testület Krisztina körút 39 Magyarország 1013 Budapest Tel: +36 14 899 100 Email: pbt@pszaf.hu
Helyi szabályozási jelentéstételi követelmények	Nincsenek

A Lloyd's panasztételi értesítése	Magyarország részére új panasztételi értesítést teszünk közzé a Lloyd's Wordings Repository adatbázisában. Hivatkozunk rá a szerződés előtti értesítésben és Crystal információs rendszer biztosítási dokumentumainak pontjaiban.