



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK ÁLLAMI FELÜGYELETE

Tisztelt Biztosított!

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete egyik fő feladatának tekinti a pénzügyi szervezetek ügyfelei érdekeinek védelmét. Közel négy éve működik a PSZÁF, három korábbi intézmény, az Állami Pénztárfelügyelet, az Állami Biztosításfelügyelet és az Állami Pénz- és Tőkepiaci Felügyelet utódjaként. A PSZÁF elmúlt időszakban kifejtett tevékenysége is igazolja, hogy egységes módszereket alkalmazva, a korábnál hatékonyabban tudjuk segíteni és felügyelni a pénzügyi szektor működését.

A PSZÁF felügyeleti munkája elsősorban a pénzügyi rendszer jogszabályokon alapuló megbízható, biztonságos működését, ellenőrzését szolgálja, amelyben hangsúlyozottan szerepet kap az ügyfelek érdekeinek messzemenő védelme is. Önnel együtt az a célunk, hogy választott biztosítója jogszerűen, hatékonyan és eredményesen működjön. A PSZÁF ennek az elvárásnak igyekszik magas színvonalon megfelelni. Ezt a célt szolgáljuk nemcsak a felügyeleti intézkedésekkel és jogszabály-módosítások kezdeményezésével, hanem különböző módszertani megoldások kidolgozásával, konzultációkkal, tájékoztató anyagok készítésével és terjesztésével, valamint folyamatos kapcsolattartással az olyan társintézményekkel is, mint - például - a fogyasztóvédelmi, érdekvédelmi szervezetek.

Ellenőrzéseik során a PSZÁF munkatársai kiemelt figyelemmel kísérik, hogy a biztosítóknak befizetett díjakat a biztosítási szerződésben foglaltak szerint használták-e fel, az ügyfélszolgálat és a kárrendezés megfelelő-e, a nyilvántartási rendszer rendben működik-e, továbbá hogy a biztosító a jogszabályok szerint jár-e el, teljesíti-e minden kötelezettségét. A PSZÁF a jogszabályok szerint jár el minden tudomására jutott jogsértés esetén.

Az ellenőrzések általános tapasztalata azt mutatja, hogy a biztosítók szabályszerűen, kiegyensúlyozottan végzik tevékenységüket. Az ügyfelek pénze biztonságban van, a biztosítók képesek teljesíteni vállalt kötelezettségeiket. A biztosítók biztosítástechnikai tartalékainak befektetése (beleértve az ügyfelek pénzének tekinthető életbiztosítási díjtartalékokat is) rendben történik. A PSZÁF összesen 30 biztosítótársaságot és 36 biztosítási egyesületet felügyel, melyeknél a biztosítási szerződések száma tavaly meghaladta a 13 millió darabot, a díjbevétel pedig mintegy 500 milliárd forintot tett ki. 2003-ban a PSZÁF 47 helyszíni vizsgálatot tartott a biztosítók körében. Emellett a biztosítók rendszeresen szolgáltatnak olyan működési adatokat, amelyeket a PSZÁF értékkel, és szükség esetén intézkedik.

A gondos ellenőrzési munka mellett is előfordul, hogy Önnek észrevétele vagy panasza van a szolgáltatással kapcsolatban. Esetleges panasza hamarabb orvosolható, ha azzal elsőként az érintett biztosítóhoz fordul. A felmerülő panaszok kezelésében a PSZÁF szerepe elsősorban a panaszos és a pénzügyi szervezet közötti közvetítés az ügyfelek jogainak lehető legteljesebb biztosítása érdekében. A panaszok kezelésének a PSZÁF által ajánlott gyakorlatát 2003. novemberében adtuk közre honlapunkon. A PSZÁF-nak nincs törvényi felhatalmázása arra, hogy a biztosító és a biztosított közötti egyedi jogvitába beavatkozzon, mert az igazságszolgáltatást Magyarországon kizárólag a bíróság gyakorolhatja. Mielőtt azonban bírósághoz fordulna, igénybe veheti a békéltető testületek eljárását is, amelynek célja egyezség létrehozása a vitában. Azt tapasztaljuk, hogy a **békéltető testületek** egyre gyakrabban segítik megegyezéshez a vitában álló feleket, ezért eljárásukat mind a biztosítóknak, mind az ügyfeleknek ajánljuk.

Amennyiben közérdekű bejelentéssel kívánja segíteni munkánkat vagy hasznosnak tartott javaslatai vannak, kérjük személyesen (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), levélben (1535 Budapest, 114., Pf. 777.) vagy telefonon, helyi díjjal hívható kék számunkon (06-40-203-776) forduljon a PSZÁF ügyfélszolgálatához. Ha van internet-elérési lehetősége, a www.pszaf.hu címen bővebb információkat kaphat a felügyelt intézményekről és az egyes biztosítási fajták főbb jellemzőit ismertető összehasonlító táblázatokról. Közös érdekünk, hogy Ön a megfelelő tájékoztatást kapja és a megfelelő információk birtokában megalapozott döntéseket hozhasson.

Bízom abban, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének munkája, a választott biztosító szakszerű és jogszabálykövető működése, és az Ön aktív, felelős fogyasztói magatartása együtt növelik a biztosítói szolgáltatásokba vetett bizalmat.

Budapest, 2004. február

Tisztelettel:

Dr. Szász Károly
a PSZÁF elnöke