

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen szabályzat célja a Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepének 1146 Budapest, Hermina út 17. (továbbiakban: Biztosító) írásban (levélben, faxon, vagy e-mail útján) érkezett, illetőleg szóban (telefonon vagy személyesen) előadott panaszügyek intézési rendjének szabályozása a panaszos ügyek egységes és korrekt, hatékony elbírálása, megfelelő, gyors és pontos tájékoztatás nyújtása a panaszos és a hatóságok számára egyaránt.

Fogalmak:

Felügyeleti hatóság: Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: „Felügyelet”).

Panasz: Az Ügyfélnek, a Biztosító – szerződéskötés során, illetve az azt megelőzően, vagy a szerződés fennállása alatt, a Biztosító teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Ügyfél: szerződő, biztosított, díjfizető, kedvezményezett, illetőleg mindezen személyek törvényes képviselője vagy fogyasztói érdekképviseleti szerve.

Fogyasztó: olyan természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el (az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak nem minősülnek fogyasztónak).

I. A panasz bejelentésének módja

A Biztosító biztosítja, hogy az Ügyfél a biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy - adott termék kapcsán - általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítói tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát közölhesse.

Szóbeli panasz:

A Biztosítónál szóbeli panasz tehető:

- személyesen a székhelyén nyitvatartási időben (H-Cs: 8-17 óra között, P: 8-15 óra között);
- telefonon a Biztosító **061 297 1846** telefonszámán, hétfői munkanapokon 8 óra és 20 óra között, a többi munkanapon 8 óra és 16 óra között.

Írásbeli panasz

A Biztosítónál írásbeli panasz tehető:

- személyesen vagy más által átadott írásbeli panasz a Biztosító székhelyén nyitvatartási időben (H-Cs: 8-17 óra között, P: 8-15 óra között);
- postai úton a 1146. Budapest, Hermina út 17. címen;
- telefaxon: 06 1 461 0624;
- elektronikus eléréssel –üzemzavar esetén más elérést biztosítva - info.hu@mapfre.com elektronikus levelezési címen.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie.

Fenti telefon- email és fax elérhetőségeken keresztül lehetőség van a személyes panasz ügyintézés céljából időpont előzetes foglalásra. Biztosító az időpontot legfeljebb 5 munkanapon belüli időpontra köteles visszaigazolni.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Szóbeli panasz

A Biztosító a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Telefonon közölt panasz esetén a Biztosító biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és élőhangos ügyintézt.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Biztosító és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a biztosító hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – Ügyfél kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az Ügyfél, a szóbeli panasz azonnali megvizsgálása után annak kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Biztosító a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a jegyzőkönyvet megküldi. Ez utóbbi esetben a jegyzőkönyv megküldésével egyidejűleg a Biztosító a panaszra adott indoklással ellátott érdemi álláspontját is köteles az Ügyfélnek megküldeni, a panasz közlését követő 30 napon belül. Egyebekben a Biztosító az írásbeli panasz intézésére vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyvben az alábbi adatok rögzítése szükséges:

- az Ügyfél neve, lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám;
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Írásbeli panasz

A Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

Biztosító a választ az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az Ügyfél:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a biztosító által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- a Biztosító által üzemeltetett, kizárólag a Biztosító ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

Biztosító a választ oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy Biztosító a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Biztosító a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől

- neve;
- szerződésszám, Ügyfélszám;

- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Biztosító a panaszok kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Biztosító a panasz kivizsgálásnak eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, - és a panasz tárgyától függően -, hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint

- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- a szerződés létrejöttével, érvényességével joghatásaival vagy megszűnésével, esetleg szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

Illetékes panaszforum:

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos jogszabályban előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ügyfelek az alábbi panaszforumokhoz fordulhatnak.

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** eljárását lehet kezdeményezni a fogyasztónak minősülő Ügyfél biztosítási jogviszonyának létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu); Biztosító általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület előtt nem tett. Ennek ellenére a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Biztosító alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő Ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** eljárását lehet kezdeményezni, amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél pénzügyi fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén benyújtott panaszát a Biztosító elutasítja: az aktuális elérhetőségei (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80 203 776);

c) **Bíróság** eljárását kezdeményezheti bármely jogvita esetén, akinek jogát vagy jogos érdekét az ügy érinti.

Fenti eljárások megindításához szükséges nyomtatványok és alapvető információk az alábbi linken érhetőek el: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/vitarendezesi-forumok>. Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványok a Biztosító Ügyfélszolgálatán is elérhetőek. Fogyasztó továbbá Biztosító fenti I. pontban foglalt elérhetőségein kérheti ezen nyomtatványok költségmentes megküldését is.

Jelen panasz szabályzat melléklete a fogyasztói panasz űrlap (A pénzügyi szervezethez (bankhoz, biztosítóhoz, stb.) benyújtandó panasz - Pénzügyi szervezettel kapcsolatos viták rendezésére.)

Biztosító köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

Biztosító fogyasztóvédelmi ügyekben felelős a Felügyeletnek írásban bejelentett kapcsolattartója:
Szirtesi György

V. A panaszok nyilvántartása

Biztosító a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg és a Felügyelet kérésére azt bemutatja.

Biztosító az Ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A panasznyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a.) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölését,
- b.) a panasz benyújtásának időpontját,
- c.) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d.) a c.) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszos ügyek kezelésére létrehozott adatbázis könnyen áttekinthetővé teszi a folyamatban lévő panaszos ügyeket és aktuális státuszukat. Az adatbázisban minden panaszt rögzíteni és adminisztrálni szükséges, függetlenül a panasz beérkezésének módjától (levél, telefon, személyes, e-mail) és címzettjeitől.

A Biztosító a panaszkezelési szabályzatot az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti, és a honlapján közzéteszi.

Kelt Budapest, 2019. március 1.

Szirtesi György
fióktelep-vezető

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ
PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/Ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű térítvényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az Ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: