

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Magyar Biztosítók Szövetsége Elkülönített Szervezeti Egysége (MABISZ ESZE) befogad, nyilvántartásba vesz és kivizsgál minden, az eljárásával vagy szolgáltatásával kapcsolatban felmerült panaszt.

Jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban „Szabályzat”) a hatályos jogszabályi előírásoknak, valamint a panaszkezelési eljárásra vonatkozó felügyeleti ajánlásoknak megfelelően szabályozza a MABISZ Elkülönített Szervezeti Egységéhez benyújtott, a MABISZ ESZE tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors, a panaszosok érdekeit szem előtt tartó kezelését biztosító, a MABISZ ESZE munkatársai által követendő eljárást. A MABISZ ESZE panaszkezelési gyakorlatának kialakításakor figyelembe veszi az MNB által kibocsátott jogszabályokban és ajánlásokban, valamint az EIOPA irányelveiben („Guidelines”) foglalt jó gyakorlatokat és követelményeket.

1. A PANASZ BENYÚJTÁSA, RÖGZÍTÉSE

1.1 A panasz benyújtására lehetőség van

- a) levélben (MABISZ ESZE, 1381 Budapest 62. Pf.: 1297),
- b) telefax útján (+36 1 802-8499),
- c) telefonon (+36 1 802-8400), hivatali idő: munkanapokon hétfőtől péntekig 8-16-ig. A telefonon bejelentett panaszok fogadását a MABISZ Ügyfélszolgálat és Információs Központ szerdai napokon 7:00-19:00 óráig biztosítja.
- d) elektronikus levélben (panasz@mabisz.hu)
- e) továbbá személyesen (1062 Budapest, Andrásy út 93, hivatali idő: munkanapokon hétfőtől péntekig 8-16-ig). A személyesen bejelentett panaszok fogadását a MABISZ Ügyfélszolgálat és Információs Központ szerdai napokon 7:00-19:00 óráig biztosítja. A személyes panaszügyintézés időpontját az ügyfél a MABISZ bármelyik elektronikus és telefonos elérhetőségén előre lefoglalhatja. A személyes panaszügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül a MABISZ köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.
- f) a honlapunkon (www.mabisz.hu) feltüntetett bármely más elérhetőségen keresztül.

1.2 A panasz benyújtásának megkönnyítése céljából a MABISZ a honlapon hozzáférhető vagy az Ügyfélszolgálaton elérhető panaszbejelentő űrlapot bocsájtja az ügyfelek rendelkezésére. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott példányát. Amennyiben az űrlap használatával nem lehetséges a panasz benyújtása, az más módon is előterjeszhető.

1.3 Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, az Ügyfélszolgálat és Információs Központ munkatársa erről is kiállít egy erre a célra szolgáló nyomtatványt (jegyzőkönyv). A nem személyesen, vagy nem a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a panaszkezelő kérheti a panasz benyújtásának utólagos, írásos megerősítését.

1.4 Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem az Ügyfélszolgálat és Információs Központ címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a MABISZ valamely helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a panaszt fogadó munkatárs a beérkezést követően

haladéktalanul továbbítja azt az Ügyfélszolgálat és Információs Központ részére, ahol a panaszt nyilvántartásba veszik.

- 1.5 Szóbeli panasz felvétele esetén az ügyfelet tájékoztatni kell a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint közölni kell vele a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- 1.6 A Magyarország területén működő biztosító társaságot érintő, de a MABISZ részére benyújtott panasz esetén a MABISZ Ügyfélszolgálat felveszi a kapcsolatot az érintett biztosítóval és mindent megtesz azért, hogy az ügyfél panaszát az arra jogosult szervezet a lehető leghamarabb megválaszolja. Ennek érdekében az Ügyfélszolgálat és Információs Központ együttműködik mind az ügyféllel, mind pedig az érintett biztosítóval/biztosítókkal.
- 1.7 Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
- 1.8 A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
- 1.9 A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

2. HATÁRIDŐK

- 2.1 A MABISZ az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az ügyfélnek, de törekszik a válasz ennél rövidebb időn belüli megküldésére.
- 2.2 Amennyiben a panasz elintézése – a MABISZ ESZE működési körén kívül álló, elháríthatatlan okból – 30 napnál hosszabb időt igényel, erről a panaszost a késedelem okának és az elintézés várható határidejének megjelölése mellett a beérkezést követő 30 napon belül a MABISZ ESZE írásban értesíti.

3. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

- 3.1 A személyesen és telefonon tett panaszokat – amennyiben ez lehetséges – azonnal ki kell vizsgálni és orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a MABISZ 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. A panasz elintézésének határidejéről a panaszost tájékoztatni kell.
- 3.2 A MABISZ telefonon közölt szóbeli panasz esetén a telefonos kapcsolat sikeres létrejöttének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 3.3 A telefonon vagy személyesen érkezett panaszokról – amennyiben azok azonnali elintézése nem lehetséges – jegyzőkönyvet kell készíteni. A jegyzőkönyv érkeztető bélyegzővel történő ellátását követően haladéktalanul továbbításra kerül az illetékes vezetőhöz. Az érintett káraktához a jegyzőkönyvet csatolni kell.
- 3.4 A MABISZ a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a MABISZ rendszerében nyilvántartott elektronikus

levelezési címről küldte. A válasz elektronikus úton való megküldése esetén a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosítani kell.

- 3.5 Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, a MABISZ által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a MABISZ a korábbi álláspontját fenntartja, a válaszadási kötelezettséget a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesíteni lehet.
- 3.6 Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Ügyfélszolgálat és Információs Központ 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 a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi és megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- 3.7 A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

4. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

- 4.1 A szóban közölt panaszokról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - a) az ügyfél neve,
 - b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - d) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
 - e) a panasszal érintett ügy azonosító száma,
 - f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása, és
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- 4.2 Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát át kell adni az ügyfélnek, egyéb esetekben a jegyzőkönyvet ajánlott küldeményben, a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg kell megküldeni az ügyfél részére.
- 4.3 Az Ügyfélszolgálat és Információs Központ az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet (panasznyilvántartás), amely az alábbiakat tartalmazza:
 - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - b) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,

- d) a panasz benyújtásának időpontját,
- e) a panaszra adott válaszelevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

5. ADATKEZELÉSI SZABÁLYOK

- 5.1 A panaszkezelés során azonosítás céljából bekért adatok kezelése nem lehet ellentétes a hatályos adatvédelmi előírásokkal, és nem szolgálhat más, a panaszügyek regisztrálásán és kezelésén kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Infotv. és a GDPR rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
- 5.2 A MABISZ a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfélről:
- a) név,
 - b) szerződésszám/ügyszám, részügyszám,
 - c) lakcím, székhely, levelezési cím,
 - d) telefonszám,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) ügyfél igénye,
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amelyek a MABISZ-nak nem állnak rendelkezésére,
 - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- 5.3 Egyebekben a panaszkezelés során az adatkezelést szabályozó belső szabályzat rendelkezéseinek megfelelően kell eljárni.
- 5.4 A MABISZ az írásban közölt panaszt és az arra adott választ 5 évig, de legalább a panasszal összefüggésben indult felügyeleti eljárás, vagy az eljárás során hozott határozat ellen indított felülvizsgálati eljárás végéig őrzi meg. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, és hogy a panaszkezeléshez szükséges egyes személyes adatainak kezelése, továbbá a bejelentőt nyilatkoztatni kell arról, hogy a személyes adatainak kezeléséhez hozzájárul. A hozzájárulást a panaszfelvételi nyomtatványon is rögzíteni kell. A hozzájárulás megtagadása esetén a bejelentőt tájékoztatni kell, hogy ebben az esetben a panaszfelvétel telefonos úton nem lehetséges, és tájékoztatni kell a panasz benyújtásának egyéb módjairól. Telefonon történő panaszkezelés esetén a MABISZ és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a MABISZ hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig, de legalább a panasszal összefüggésben indult felügyeleti eljárás, vagy az eljárás során hozott határozat ellen indított felülvizsgálati eljárás végéig megőrzi.
- 5.5 Az ügyfél írásbeli kérésére biztosítani kell számára a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá huszonöt napon belül térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

6. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

- 6.1 Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, illetőleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti az Ügyfélszolgálattól a jelen szabályzatban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a panasz felülvizsgálatát, melyet az Ügyfélszolgálat és Információs Központ az érintett szervezeti egység vezetőjénél kezdeményez, melynek nyomán a MABISZ a jelen szabályzatban leírtak szerint a panaszt ismét megvizsgálja.
- 6.2 A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén);
 - b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ;
 - c) bíróság.
- 6.3 Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.
- 6.4 A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató 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.
- 6.5 A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem formanyomtatványának megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a MABISZ külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
- 6.6 A válaszban figyelemfelhívásra alkalmas módon fel kell tüntetni a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét. Tájékoztatni kell továbbá az ügyfelet arról, hogy kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.
- 6.7 A MABISZ a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen, haladéktalanul megküldi.