

A MAGYAR BIZTOSÍTÓK SZÖVETSÉGÉNEK FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKÁJA

Budapest, 2016.03.18.

A Magyar Biztosítók Szövetsége és tagbiztosítói kiemelt feladatuknak tekintik a fogyasztóvédelmi szempontok minél teljesebb érvényesülésének elősegítését a teljes biztosítási szektoron belül. A biztosító társaságok a MABISZ munkaszervezetén és szakmai testületein keresztül is érvényre juttatják a pénzügyi fogyasztóvédelem célkitűzéseit. A MABISZ és tagbiztosítói elkötelezettek az iránt, hogy a hosszú távú, kölcsönös előnyökön nyugvó, stabil partnerkapcsolaton alapuló felelős szolgáltatói szemlélet legyen irányadó a biztosítási szektor egészében.

A MABISZ és tagbiztosítói nem elégszenek meg a vonatkozó jogszabályok betartásával, hanem proaktív módon tesznek is azért, hogy a fogyasztóvédelmi szempontokat a szektor minél hatékonyabb eszközökkel juttassa érvényre. Amellett, hogy a biztosítási szektor hatékony, a biztosítottak érdekét szolgáló fogyasztóvédelmi megoldásokat fejlesztett ki és üzemeltet, a fogyasztóvédelem szempontjainak figyelembevételét a vállalati kultúra integráns részének tekintik.

Ezen szempontok minél teljesebb érvényesülése érdekében a biztosítók a következő alapelveket magukra nézve kötelezőnek tekintik:

1. Fogyasztóvédelem

- a) A biztosítók kiemelten fontos célnak tekintik a pénzügyi fogyasztóvédelem további erősítését, és ennek érdekében együttműködnek minden érintett hatósággal, különösen a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Igazgatóságával, a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központtal és a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkárságával.
- b) A biztosítók mindent megtesznek az ügyfelek tudatosságának növelése érdekében. Azért, hogy a fogyasztók ésszerűen tájékozott módon vegyék igénybe a biztosítók szolgáltatásait, a biztosítók a lehető legrészletesebb tájékoztatást (gyakran feltett kérdéseket érintő összeállításokat és egyéb általános tájékoztatást tartalmazó, közérthetően megfogalmazott útmutatókat) teszik elérhetővé online felületeiken.
- c) A MABISZ folyamatosan követi a fogyasztóvédelem fejlődésének európai irányait, és proaktív módon próbál az európai előírásokhoz illeszkedő, de azokon szükség esetén túlmutató saját megoldásokat kidolgozni.
- d) A biztosítók minden erejükkel törekszenek az ügyfélbarát, hatékonyan működő professzionális ügyfél-kiszolgálási rendszer megvalósítására és működtetésére.
- e) A biztosítók ügyfelekkel szóban és írásban is a közérthetőség követelményeinek megfelelően, udvarias hangnemben, a határidőket betartva kommunikálnak.
- f) A biztosítók belső szabályzati rendszereiket úgy alakítják ki, hogy azok a biztosító működésének minden területén tekintettel legyenek a pénzügyi fogyasztóvédelem szempontjaira.

- g) A biztosítók a belső ellenőrzés vagy a felügyeleti hatóság által megállapított, fogyasztóvédelmi szempontból helytelen vagy nem optimális gyakorlatokat a lehető legrövidebb időn belül felszámolják, és törekednek a fogyasztóvédelmi szempontból nem megfelelő működés kijavítására.

2. Panaszkezelés

- a) A biztosítók minden erejükkel arra törekednek, hogy az ügyfélkapcsolataikban ne alakuljanak ki panaszt kiváltó helyzetek.
- b) A biztosítók törekednek arra, hogy az ügyfelek panaszainak kezelése során is a gyorsaság, a pontosság, a prudencia és a felelős szolgáltatói magatartás vezérelje őket. A biztosítók ezen elvek mentén alakítják ki panaszkezelési alapelveiket, amelyeknek betartása minden munkatárs és szerződött partner számára kötelező érvényű.
- c) A biztosítók ügyfeleik panaszainak megoldását minden munkatárs és szerződött partner köteles a legjobb szakmai tudása szerint, pontos információkkal és teljes elkötelezettséggel segíteni.
- d) Az ügyfél részére minden lehetséges csatornán (személyes, telefon, fax, email, levél) biztosítják a panasztétel lehetőségét.
- e) A biztosítók panaszkezelésre vonatkozó szabályzataikban alakítják ki a hatályos jogszabályi előírásoknak, valamint a panaszkezelési eljárásra vonatkozó felügyeleti ajánlásnak megfelelően az adott társaság tevékenységével vagy eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, gyors, átlátható és a panaszosok érdekeit szem előtt tartó kezelését garantáló, minden munkatárs által követendő eljárást.
- f) A biztosítók panaszkezelési gyakorlatuk kialakításakor figyelembe veszik az EIOPA irányelveiben („Guidelines”) foglalt jó gyakorlatokat és követelményeket.
- g) A társaságok panaszkezelésre vonatkozó szabályzatait minden munkatársnak, szerződött partnernek ismernie kell, hogy kérdés esetén az Ügyfeleket tájékoztatni tudja. A panaszkezelési szabályzatot az egyes társaságok honlapjaikon és az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeikben elérhetővé teszik.
- h) A biztosítók az ügyfélpanaszokat fogyasztóbarát módon bírálják el, a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számítanak fel.
- i) Az ügyfél panaszát minden munkatárs, szerződött partner köteles figyelmesen meghallgatni, azt köteles rögzíteni és intézkedni annak megoldásáról.
- j) Amennyiben az ügyfél bejelentése, kérése információnyújtással, azonnali intézkedéssel nem oldható meg, azt mint panaszt haladéktalanul továbbítani kell a panaszkezelésért felelős szervezeti egységhez.
- k) A panaszügyek kivizsgálásában nem vehet részt az a munkatárs vagy szerződött partner, akitől az ügy elfogulatlan intézése – bármely okból – nem várható el.
- l) A biztosítók a minőségi ügyfélkiszolgálás, magas ügyfél-elégedettség érdekében a panaszkezelésért felelős szervezeti egység a társaságon belül együttműködik minden illetékes szervezeti egységgel és vezetővel. Ügyenként folyamatosan, valamint rendszeres jelentésekben jelzi részükre a felmerült és észlelt problémákat, a panaszügyekben felmerült hiányosságokat, hibákat.

- m) A biztosítók panaszkezelésért felelős szervezeti egységei az esetlegesen több társaságot érintő panaszok mielőbbi megoldása érdekében együttműködnek egymással és a MABISZ Ügyfélszolgálatával.
- n) A biztosítók minden panaszügyből igyekeznek tanulni, és panaszkezelési tapasztalataikat folyamataik, működésük állandó jobbítására használják fel.

A biztosítók a jelen Fogyasztóvédelmi Politikát és az azt elfogadó biztosítók listáját a MABISZ honlapján nyilvánosságra hozzák.