

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 ajánlásnak 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 EIOPA irányelveiben („Guidelines”) foglalt jó gyakorlatokat és követelményeket.

1. A PANASZ FOGALMA

- 1.1 Panasznak tekintendő az azonosítható ügyfél, vagy a nevében más, arra jogosult személytől származó, az ügyfél részére a MABISZ ESZE által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban a MABISZ ESZE-hez intézett, elégedetlenséget kifejező nyilatkozat.
- 1.2 Nem minősülnek panaszoknak:
 - a) általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás igénylése;
 - b) azon szóbeli bejelentés, mely szóban azonnal, vagy telefonon történő visszajelzéssel rövid időn belül rendezhető;
 - c) kárbejelentések, szolgáltatási igénybejelentések;
 - d) a kárrendezési eljárás keretében benyújtott felülvizsgálati kérelmek, ha azok kizárólag a kártérítési jogcímekre vagy a kárösszeg mértékére vonatkoznak, valamint ha azok még ki nem vizsgált tényeken, dokumentumokon alapulnak;
 - e) kár-, vagy szolgáltatási összeg kifizetésével kapcsolatos részletes elszámolási kérelmek;
 - f) méltányossági kérelmek;
 - g) peres ügyhöz beküldött küldemények;
 - h) nem panaszhoz kapcsolódó hatósági megkeresések.

2. AZ ÜGYFÉL (A PANASZOS)

- 2.1 Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, akit/amelyet károsultként vagy kötelezettként a MABISZ ESZE nyilvántartásba vett, vagy a MABISZ ESZE valamely szolgáltatását igénybe veszi, illetve a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje.
- 2.2 A panaszos általában a MABISZ ESZE ügyfele (károsultként vagy kötelezettként a nyilvántartásba vett személy), panaszosnak tekintendő azonban az is, aki a MABISZ ESZE eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

- 2.3 A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a MABISZ ESZE vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Szabályszerű meghatalmazás hiányában a MABISZ ESZE közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

3. A PANASZKEZELÉS SZERVEZETI SZABÁLYAI

- 3.1 A MABISZ szervezetén belül a panaszfelvételt és a panaszügyintézkést külön meghatározott és egyértelműen azonosítható szervezeti egységek és munkatársak végzik.
- 3.2 A panaszkezelési folyamatot a MABISZ ESZE szervezetén belül működő Ügyfélszolgálat koordinálja, így különösen fogadja a panaszbejelentéseket (panaszfelvétel), gondoskodik a panaszügyek nyilvántartásáról, összegyűjti a rendelkezésre álló, a panaszkezelést megkönnyítő iratokat és gondoskodik a panaszügyintézési folyamat mielőbbi megindításáról. A panaszkezelésért, a panasz feldolgozásáért felelős szervezeti egység vezetője biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő adatszolgáltatást.
- 3.3 A panaszügyintézési folyamatban a panasz által személyesen érintett ügyintéző nem vehet részt.
- 3.4 A panasz kivizsgálására a panasszal érintett legalacsonyabb szintű szervezeti egység vezetője jogosult és köteles.
- 3.5 Amennyiben az ügyfél az írásban vagy szóban előterjesztett panaszára adott, indoklással ellátott válasszal nem ért egyet, a panaszbejelentést az szervezeti egység szerint illetékes főosztályvezető vizsgálja ki.
- 3.6 Ha az ügyfél a főosztályvezető által adott választ sem fogadja el, a panaszbejelentést kivizsgálásra a főtárgyvezető részére kell továbbítani.
- 3.7 A felügyeletől vagy más hatóságtól, államigazgatási szervtől vagy az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalától érkezett, ügyfélpanaszt érintő megkereséseket az ESZE szervezeti egység szerint illetékes főosztályvezetőjéhez kell továbbítani. A főosztályvezető a megkeresést véleményével, utasításaival továbbítja a panasszal érintett szervezeti egység vezetőjéhez, aki intézkedik azok határidőn belüli megválaszolásáról. A felügyeleti megkeresésekre egyebekben e szabályzatnak az ügyfélpanaszra vonatkozó rendelkezései irányadók.
- 3.8 A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó – a panaszok kezelése vonatkozásában – együttműködik a panaszkezelésért felelős szervezeti egységgel. Ennek során biztosítja, hogy a Panaszkezelési Szabályzat megfeleljen a mindenkorai jogszabályoknak, a felügyeleti rendeletnek, ajánlásnak és a belső szabályozó eszközöknek, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas minőségi színvonalon, a panaszosok érdekei védelmét szem előtt tartva történjen.

4. A PANASZ BENYÚJTÁSA, RÖGZÍTÉSE

- 4.1 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 szerdai napokon 7:00-19:00 óráig biztosítja.
 - d) elektronikus úton (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 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.
- 4.2 A panasz benyújtásának megkönnyítése céljából a MABISZ ESZE a honlapon hozzáférhető vagy az Ügyfélszolgálaton igényelhető, jelen szabályzat 1. sz. mellékleteként szereplő panaszbejelentő űrlapot bocsájta 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.
- 4.3 Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, az Ügyfélszolgálat 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.
- 4.4 Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem az Ügyfélszolgálat 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 részére, ahol a panaszt nyilvántartásba veszik. Ebben az esetben az ügyfelet tájékoztatni kell a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- 4.5 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 együttműködik mind az ügyféllel, mind pedig az érintett biztosítóval/biztosítókkal.
- 4.6 Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

5. HATÁRIDŐK

- 5.1 A MABISZ az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz beérkezését követő harminc naptári napon belül postai úton megküldi az ügyfélnek, de törekedni kell a válasz ennél rövidebb időn belüli megküldésére.
- 5.2 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 írásban értesíteni kell.
- 5.3 A panasz megválaszolásáért felelős illetékes vezető az Ügyfélszolgálattal közösen a törvényes határidők betartását folyamatosan köteles figyelemmel kísérni.

6. A PANASZKEZELÉS MÓDJA

- 6.1 A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.
- 6.2 A személyesen és telefonon tett panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és 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. A panasz elintézésének határidejéről a panaszost tájékoztatni kell.
- 6.3 A MABISZ telefonon közölt szóbeli panasz esetén a telefonos kapcsolat sikeres létrejöttének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében köteles minden lehetséges intézkedést megtenni.
- 6.4 Az ESZE által kezelt ügyekhez beérkező – elektronikusan feldolgozott – írásos panaszokat az Ügyfélszolgálat ügyintézője haladéktalanul továbbítja a panasz kezelésére jogosult személynek (ügyintézőnek).
- 6.5 Amennyiben az írásos panasz közvetlenül az illetékes vezetőhöz érkezik, vagy azt fősztályvezetőhöz, a vezető jogtanácsoshoz, a főtítkárságvezetőhöz, főtítkárhoz, vagy a MABISZ elnökéhez címezték, a panaszt az érintett ügy szerint illetékes fősztályvezetőhöz kell közvetlenül továbbítani, és az anyagot egyidejűleg csatolni kell a konkrét kárügyhöz.
- 6.6 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 káraktaához a jegyzőkönyvet csatolni kell.
- 6.7 Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Ügyfélszolgálat 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, 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.
- 6.8 Az írásos panaszokat és a telefonon vagy személyesen tett panaszbejelentésről készült jegyzőkönyveket az aktákra vonatkozó iratkezelési rendnek megfelelően kell tárolni.
- 6.9 A panasz ügyintézője (az illetékes vezető) a panaszt alaposan kivizsgálja. A panaszügyintéző a panaszügyben hozott érdemi döntést pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva a MABISZ fejléces papírján, igazolható módon továbbítja a panaszos részére. A válaszban részletesen ki kell térni a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, elutasítás esetén pedig az elutasítás indokára. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg az ügyfelet tájékoztatni kell a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.
- 6.10 Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnnyal kapcsolatos - információra van szükség, a panaszügyintéző haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.
- 6.11 A panaszkezelő köteles a panasz megválaszolásáról – a panaszra adott válasz egyidejű megküldésével – az Ügyfélszolgálatot haladéktalanul, írásban (e-mail útján) értesíteni.

- 6.12 A panaszlevélre adott választ a káraktárhoz csatolni, és a káraktákra vonatkozó irattárazási rendszerinti módon tárolni kell. Amennyiben a panaszt a panaszkezelésre jogosult megválaszolta, a panaszügyet az Ügyfélszolgálat lezárja. Ha az ügyfél a panaszra adott válasszal nem ért egyet, a panaszügyet újra meg kell nyitni, és arról az illetékes vezetőt, szükség esetén a szakterület szerint illetékes főosztályvezetőt értesíteni kell.
- 6.13 A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

7. A BEJELENTÉS NYILVÁNTARTÁSA

- 7.1 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, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
 - e) a panasszal érintett ügy azonosító száma,
 - f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása, és
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- 7.2 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.
- 7.3 Az Ügyfélszolgálat 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 panasz megválaszolásának időpontját.
- 7.4 A MABISZ a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen a panaszok téma szerinti csoportosítására, valamint panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
- 7.5 A MABISZ Ügyfélszolgálat működtetéséért felelős vezető a visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében a MABISZ panasznyilvántartását rendszeresen (de legalább kéthavonta) megküldi a MABISZ ESZE felelős vezetője és a belső ellenőrzési vezető részére.

8. ALÁÍRÁS ÉS FELELŐSSÉG

- 8.1 A megfogalmazott válaszlevelet – az illetékes ügyintéző mellett – az adott panasz kezeléséért e szabályzat szerint felelős vezető írja alá.
- 8.2 A válasz szakmai tartalmáért, hitelességéért az aláíró tartozik felelősséggel.

9. ADATKEZELÉSI SZABÁLYOK

- 9.1 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. rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
- 9.2 A MABISZ a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
 - a) név,
 - b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
 - 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.
- 9.3 Egyebekben a panaszkezelés során az adatkezelést szabályozó belső szabályzat rendelkezéseinek megfelelően kell eljárni.
- 9.4 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. 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.
- 9.5 *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.*

10. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

- 10.1 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 az érintett szervezeti egység vezetőjénél kezdeményez, melynek nyomán a MABISZ a jelen szabályzatban leírtak szerint a panaszt ismét megvizsgálja.

- 10.2 A panasz elutasítása esetén az ügyfél részére meg kell adni a felügyeleti hatóság valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának elérhetőségeit.