

TÁJÉKOZTATÓ

az MKB Általános Biztosító Zrt. panaszkezelési rendjéről

Panasz a biztosító tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, észrevétel vagy reklamáció, amelyben a panaszos a biztosító eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a biztosítótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér.

A panaszos lehet természetes vagy jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a biztosítók szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje. Tekintettel arra, hogy a panasz képviselő (meghatalmazott, megbízott) útján is benyújtható, ebben az esetben a biztosítónak vizsgálnia kell a képviselő jogosultságát (pl. cég képviselője, vagy meghatalmazott). Igazolás, meghatalmazás hiányában a biztosító közvetlenül a panaszoshoz fordul.

A biztosító lehetőséget nyújt arra, hogy a panaszos a biztosító magatartására, tevékenységére, mulasztására vonatkozó panaszát telefonon, személyesen (szóban vagy írásban), postai úton, faxon, e-mailben közölhesse, benyújthassa.

A panasz a biztosító által erre a célra rendszeresített nyomtatványon is benyújtható.

A személyes szóbeli vagy írásbeli panasz megtehető a biztosító személyes ügyfélszolgálatán (1133 Budapest, Váci út 76.) az alábbi nyitvatartási időben:

Hétfő-szerda:	8:00 – 17:00
Csütörtök:	8:00 – 20:00
Péntek:	8:00 – 15:00

Telefonos panaszbejelentés a +36-1-886-6900-ás telefonszámon tehető az alábbi időpontokban:

Hétfő-szerda:	8:00 – 17:00
Csütörtök:	8:00 – 20:00
Péntek:	8:00 – 15:00

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a biztosító ésszerű várakozási időn belüli fogadja és kezeli a hívásokat.

A biztosító az írásbeli panaszokat az alábbi postacímen fogadja: 1133 Budapest, Váci út 76.

Írásbeli panasz küldhető továbbá faxon a +36-1-886-6909-es számra, valamint e-mailben az info@mkbb.hu e-mail címre.

A szóban, telefonon, e-mailen érkező panaszokat az ügyfélszolgálat fogadja, majd továbbítja elbírálásra az adott szakterületre. A faxon és postai úton beérkező panaszok az iktatást követően a szakosztályon kerülnek fogadásra. A panaszokat az ügyfélszolgálat nyilvántartásba veszi az üzleti terület jelzése alapján.

A panaszügyek intézése során a biztosító kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából szükséges adatok bekérése során ne sértse meg az adatvédelmi előírásokat, ne legyen más célja az adatgyűjtésnek, mint ami a panaszügyek regisztrálásához, intézéséhez szükséges. A biztosító a panaszügyintézés során tudomására jutott személyes adatokat – az ügy rendezését követően – az adatvédelmi törvény előírásainak betartásával tárolja.

A biztosító illetékes munkatársa a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és ha erre van lehetőség, azonnal orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali orvoslása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem elégedett, akkor a biztosító munkatársa a panaszról, az azzal kapcsolatos intézkedésekről és a panaszos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel az erre a célra rendszeresített nyomtatványon. Ennek másolati példányát átadja az ügyfél részére, telefonos panasz esetén megküldi postai úton. A jegyzőkönyv egy példánya az Ügyfélszolgálaton lefűzésre kerül, egy példánya pedig továbbításra kerül az adott szakterületre további intézkedés végett.

Szóbeli panasz esetén a biztosító munkatársa segít a panaszosnak, ügyfélnek a panasza megfogalmazásában, a panasz benyújtásában.

Személyesen benyújtott panasz esetén a beadvány egy, az átvételt igazoló dátummal, aláírással, esetlegesen bélyegzővel ellátott másolati példánya átadásra kerül az ügyfél részére.

Ha az ügyfél telefonon teszi meg panaszát, akkor a beszélgetésről a biztosító hangfelvételt készít és köteles azt egy évig megőrizni. Erről az ügyfelet a beszélgetés kezdetekor tájékoztatni kell. Amennyiben az ügyfél kéri, a telefonbeszélgetés visszahallgatására lehetőséget kell biztosítani, illetve – erre vonatkozó igény esetén – a beszélgetésről készített hiteles jegyzőkönyvet az ügyfél részére át kell adni.

A telefonon érkezett panaszról a biztosító munkatársa jegyzőkönyvet vesz fel az erre a célra rendszeresített nyomtatványon (dátummal, névvel, aláírással ellátva), és továbbítja a szakterületnek ügyintézésre.

A panaszok érdemi ügyintézését, a válaszlevelek elkészítését, kiküldését minden esetben a szakterület végzi. A felelős ügyintézőt a szakterület vezetője jelöli ki.

A panaszügyintézés helye: a biztosító székhelye (1133 Budapest, Váci út 76.), levelezési címe (1133 Budapest, Váci út 76.), elektronikus levelezési címe (info@mkbb.hu), telefonszáma (+36-1-886-6900), faxszáma (+36-1-886-6909).

A panaszügyek intézése során az összes körülményt fel kell deríteni, a szükséges dokumentumokat elő kell keresni, az érintett munkatársakat meg kell hallgatni, meg kell vizsgálni, hogy a szabályzatok betartásra kerültek-e. A panaszügy érdemi intézésében nem vehet részt az a személy, aki a kifogásolt intézkedésben részt vett.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, de biztosítani kell – lehetőség szerint – a panaszos által beszélt nyelven történő panaszügyintézés is.

A biztosító a panaszostól, illetve annak képviselőjétől érkező írásbeli panaszokra adott, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlésétől számított legkésőbb 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletétől (a továbbiakban: PSZÁF) beérkező fogyasztóvédelmi eljárásban érkező megkeresések esetében az ügyintézési határidő a PSZÁF által a végzésben meghatározott határidő. A PSZÁF-tól fogyasztóvédelmi eljárásban érkező megkeresések esetén az összes kérdésre, körülményre ki kell térni, és minden szükséges dokumentum másolatát a levélhez mellékelni kell.

Ha a biztosító a válaszadási határidőket valamilyen oknál fogva meg kell hosszabbítsa, erről és ennek pontos okáról a panaszost mielőbb írásban tájékoztatni kell.

Amennyiben a PSZÁF-tól fogyasztóvédelmi eljárásban érkező megkeresésének kivizsgálása az előírt időnél hosszabb időt vesz igénybe, a határidő hosszabbítása iránti kérelmet mielőbb a Felügyelet részére írásban meg kell küldeni.

Amennyiben a válaszlevél jogszabályi hivatkozást is tartalmaz, a jogszabályhely érdemi rendelkezéseit is ismertetni kell.

A döntés közlésével egyidejűleg (2011. június 30. napjáig) az ügyfelet, panaszost tájékoztatni kell az igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről, azaz arról, hogy a panaszos kezdeményezheti a PSZÁF (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.) vagy a Békéltető Testület eljárását, de meg kell adni ezek levelezési címét is.

A döntés közlésével egyidejűleg (2011. július 1. napjától kezdődően) az ügyfelet, panaszost tájékoztatni kell arról, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.) eljárását kezdeményezheti. A szolgáltatónak meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.

A panaszt és az arra adott választ 3 évig kell megőrizni.

Budapest, 2011. február 1.

MKB Általános Biztosító Zrt.