

ÖSSZEFOGLALÓ A PANASZKEZELÉS FŐBB SZABÁLYAIRÓL

Alábbi tájékoztató a Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepének (továbbiakban: Biztosító) panaszkezelési szabályzatának rövid és közérthető összefoglalása. Biztosító Panaszkezelési Szabályzata teljes terjedelmében, letölthető formában elérhető weboldalunkon: <https://www.mapfre-asistencia.hu>.

Biztosító garantálja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban: ügyfél) a Biztosító és - adott termék kapcsán - az általa megbízott függő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát közölhesse.

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.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, valamint tájékoztatni kell az ügyfelet azon jogáról, hogy a hangfelvétel visszahallgatását, a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátását kérheti.

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 1041 Budapest, István út 16. címen;
- elektronikus eléréssel –üzemzavar esetén más elérést biztosítva - info.hu@mawdy.com elektronikus levelezési címen.

Az ügyfeleknek lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Biztosító köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára

Biztosító a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve, lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás, panasz leírása, oka és az ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Biztosító a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. Biztosító a választ közérthetően fogalmazza meg.

Biztosító a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Biztosító szerint a panasz az a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Biztosító tájékoztatja ügyfeleit, hogy az alábbi eljárásokat kezdeményezhetik:

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., Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76 szám alatti Capital Square irodaház, internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu); Biztosító általános alávetési nyilatkozatot a PBT előtt nem tett. Ennek ellenére a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat ha 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 (Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetősége: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>);

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.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/vitarendezeesi-forumok> . A formanyomtatványok a Biztosító Ügyfélszolgálatán is elérhetőek. Fogyasztó továbbá Biztosító fenti elérhetőségein kérheti ezen nyomtatványok költségmentes megküldését is.

A panaszkezeléssel kapcsolatos további információkért kérjük, látogassanak el weboldalunkra, ahol a Panaszkezelési Szabályzat teljes terjedelmében letölthető: <https://www.mapfre-asistencia.hu>.

Felhívjuk továbbá Fogyasztónak minősülő Ügyfeleink figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank a biztosításokkal foglalkozó weboldalát - <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/biztositasok> - azzal a céllal hozta létre, hogy a pénzügyi termékeket vagy szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztókat támogassa egyrészt általános, széleskörű tájékoztatással, másrészt panaszai vagy jogsérelmeik orvoslásával. Ugyanezen célból alkotta meg a Magyar Nemzeti Bank az alábbi linken elérhető Pénzügyi Navigátor Füzetet is: <https://www.mnbb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf> .

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1.	BEVEZETŐ	2
2.	FOGALMAK	2
3.	A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	2
3.1.	SZÓBELI PANASZTÉTEL.....	2
3.2.	ÍRÁSBELI PANASZTÉTEL	2
4.	A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	3
4.1.	SZÓBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA.....	3
4.2.	ÍRÁSBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA.....	4
5.	A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI.....	4
6.	PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	4
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.		4
7.	ILLETÉKES PANASZFÓRUMOK	5
8.	A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA	6
9.	PANASZ NYOMTATVÁNY	7
10.	MEGHATALMAZÁS MINTA	10

1. BEVEZETŐ

A Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepének (továbbiakban: Biztosító) biztosítja, hogy az ügyfelei és a fogyasztói érdekképviselői szervek a Biztosító és - adott termék kapcsán - az általuk megbízott függő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse. A panaszkezelés szabályainak maradéktalan és mindenkor betartása érdekében a Biztosító folyamatos képzést és rendszeres szinten tartó oktatást tart az ügyintézői részére.

Biztosító a tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól ügyfelei számára az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

2. 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 érdekképviselői 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).

3. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

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

3.1. SZÓBELI PANASZTÉTEL

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.

3.2. ÍRÁSBELI PANASZTÉTEL

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 1041 Budapest, István út 16. címen;
- elektronikus eléréssel –üzemzavar esetén más elérést biztosítva - info.hu@mawdy.com elektronikus levelezési címen.

Biztosító lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványt alkalmazzon. A jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező Panaszbejelentő lap az ügyfelek számára

a Biztosító honlapján is elérhető. Biztosító az ettől a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás minta (2. számú melléklet) része az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben kifüggesztett Panaszkezelési szabályzatnak. A minta használata ugyan nem kötelező, de az abban szereplő adatokra és aláírásokra mindenképpen szüksége lesz az eljáráshoz.

A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén Biztosító megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával, illetve meghatalmazással igazol. Panaszbejelentő lap (1. számú melléklet) alkalmazása esetén a panaszos ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az ügyfél képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét és elérhetőségét is.

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

4. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Biztosítónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzésükről gondoskodik.

4.1. SZÓBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

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 közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, valamint tájékoztatni kell az ügyfelet azon jogáról, hogy a hangfelvétel visszahallgatását, a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátását kérheti. Telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Biztosítónak öt évig meg kell őrizni.

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.

4.2. ÍRÁSBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt személynek adja át, Biztosító munkatársa az ily módon kézhez kapott panaszt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszkezelést végző ügyintéző felé, aki a panaszt nyilvántartásba veszi.

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.

5. 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.

6. 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.

Az előző bekezdéstől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a Biztosító által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és Biztosító a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Biztosító a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Biztosító szerint a panasz az a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Biztosító tájékoztatja ügyfeleit, hogy az alábbi eljárásokat kezdeményezhetik.

7. ILLETÉKES PANASZFÓRUMOK

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

Felhívjuk továbbá Fogyasztónak minősülő Ügyfeleink figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank a biztosításokkal foglalkozó weboldalát - <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/biztositasok> - azzal a céllal hozta létre, hogy a pénzügyi termékeket vagy szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztókat támogassa egyrészt általános, széleskörű tájékoztatással, másrészt panaszaik vagy jogsérelmeik orvoslásával. Ugyanezen célból alkotta meg a Magyar Nemzeti Bank az alábbi linken elérhető Pénzügyi Navigátor Füzetet is: <https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf> .

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

8. 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 letölthető formában közzéteszi.

Kelt Budapest, 2024. február 1.

Szirtesi György
fióktelep-vezető

9. PANASZ NYOMTATVÁNY

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 szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes 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. utasbiztosítás, gépjármű asszisztencia):

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 panasz van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

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

Kelt:

Aláírás:

10. MEGHATALMAZÁS MINTA

MEGHATALMAZÁS

Alulírott,

Ügyfél neve:	
Lakcíme:	
Születésének helye és ideje:	

ezúton meghatalmazom:

Meghatalmazott neve:	
Lakcíme:	
Születésének helye és ideje:	

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva a Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepe (továbbiakban: Biztosító) előtt képviseljen a köztem és a Biztosító közötti ügyben.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti ügyre vonatkozik.

Kelt , 202.... év hó napján

Meghatalmazó aláírása	Meghatalmazott aláírása*
-----------------------	--------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás*:	Aláírás*:

* Tudomásul veszem, hogy a Biztosító a jelen kérelem alapján indult eljárásban a kérelmemben megadott személyes adataimat az eljárás lefolytatásához szükséges mértékben a szükséges ideig kezeli, azokat harmadik személynek törvényi kötelezettség esetén átadhatja.

Tudomásul veszem továbbá, hogy amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés nem felelt meg a jogszabályi követelményeknek, kezdeményezheti a Biztosító belső adatvédelmi felelősének eljárását, illetve bírósághoz fordulhat. Ezen felül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezeléséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.