

Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepe

1146 Budapest  
Hermina út 17.

**Fióktelep-vezetői utasítás a panaszügyek kezeléséről**

Hatályba lépés időpontja: 2016. január 1.  
Kibocsátó: Szirtesi György fióktelep-vezető

## A panasz ügyek kezeléséről

Az utasítás célja

Jelen utasítás célja a Mapfre Asistencia S.A. Magyarországi Fióktelepe 1146 Budapest, Hermina út 17. (továbbiakban: Biztosító) írásban (levélben, faxon, vagy e-mail útján) érkezett, illetőleg szóban (telefonon vagy személyesen) előadott panaszügyek intézési rendjének szabályozása a panaszos ügyek egységes és korrekt, hatékony elbírálása, megfelelő, gyors és pontos tájékoztatás nyújtása a panaszos és a hatóságok számára egyaránt.

### Fogalmak:

**Felügyeleti hatóság:** Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: „Felügyelet”).

**Panasz:** a Biztosító, vagy a függő biztosításközvetítő magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem, mely miatt a panaszos a Biztosító intézkedését kéri. A panaszkezelés szerint nem minősül panasznak a függő és független biztosításközvetítők azon panaszai, amelyet nem ügyfélként terjesztenek elő, így különösen a jutalékrekklamációt, nyomtatványellátást és a biztosításközvetítéssel kapcsolatos intézkedésekre vonatkozó sérelmek. Nem minősül panasznak, amennyiben a fogyasztó/biztosított a Biztosítótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. A panasz lehet szóban (személyesen vagy telefonon előadott), vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, vagy elektronikus levélben) közölt.

**Ügyfél:** szerződő, biztosított, díjfizető, kedvezményezett, illetőleg mindezen személyek törvényes képviselője.

### I. A panasz bejelentésének módja

A Biztosító lehetővé teszi, hogy az ügyfél a szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

#### **Szóbeli panasz:**

A Biztosító a szóbeli panaszt:

személyesen a székhelyén közölve hétfői munkanapokon 8 óra és 20 óra, a többi munkanapon 8 óra és 16 óra között.

telefonon közölve: a Biztosító **061 297 1846** telefonszámán, hétfői munkanapokon 8 óra és 20 óra, a többi munkanapon 8 óra és 16 óra között.

#### **Írásbeli panasz**

A Biztosító az írásbeli panaszt

személyesen vagy más által átadottan a Biztosító székhelyén. Minden munkanapon 8 órától 17 óráig,

postai úton a 1146. Budapest, Hermina út 17. címen vagy

telefaxon: 06 1 461 0624, vagy

elektronikus eléréssel –üzemzavar esetén más elérést biztosítva - info.hu@mapfre.com elektronikus levelezési címen fogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

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

## **II. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### **Szóbeli panasz**

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 ügyintézését.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a biztosító hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitesített jegyzőkönyvet.

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 rögzített postai küldeményként 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 helyet, ideje és
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

### **Írásbeli panasz**

A Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül rögzített postai küldeményként megküldi az ügyfélnek.

### **III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

neve;  
szerződésszám, ügyfélszám;  
lakcíme, székhelye, levelezési címe,  
telefonszáma;  
értesítés módja;  
panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;  
panasz leírása, oka;  
a panaszos igénye;  
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 az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### **IV. 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 -, és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint

a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására,  
a szerződés létrejöttével, érvényességével joghatásaival vagy megszűnésével, esetleg szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

#### **Illetékes panasz fórum:**

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@mnbb.hu);

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségei (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);

c) bíróság.

Az ügyfél panaszát a Felügyelet panaszkezelési formanyomtatványának kitöltésével is előterjesztheti a Biztosítónál, amely [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu) oldaláról (fogyasztói panasz űrlap) letölthető, valamint nyomtatott formában elérhető a Biztosító Ügyfélszolgálatán. Jelen

panasz szabályzat melléklete a fogyasztói panasz űrlap.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A Biztosító köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

A biztosító fogyasztóvédelmi ügyekben felelős a Felügyeletnek írásban bejelentett kapcsolattartója:

Szirtesi György

## **V. A panaszok nyilvántartása**

A Biztosító a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg és a Felügyelet kérésére azt bemutatja.

A 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 dátumát.

A panaszos ügyek kezelésére létrehozott adatbázis könnyen áttekinthetővé tesz 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, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti, és a honlapján közzéteszi.

Kelt Budapest, 2016. január 1.

Szirtesi György  
fióktelep-vezető

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)  
BENYÚJTANDÓ PANASZ  
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

Ügyfél	
<b>Név:</b>	
<b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok</b> (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 a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

### Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, hitelkártya, lakásbiztosítás, KGFB):

### Panasz oka:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást                      | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet  |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították      |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                 |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van                     |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  |   |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel |   |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    |   |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                           |   |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet   |   |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet              |   |
| <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet     |   |

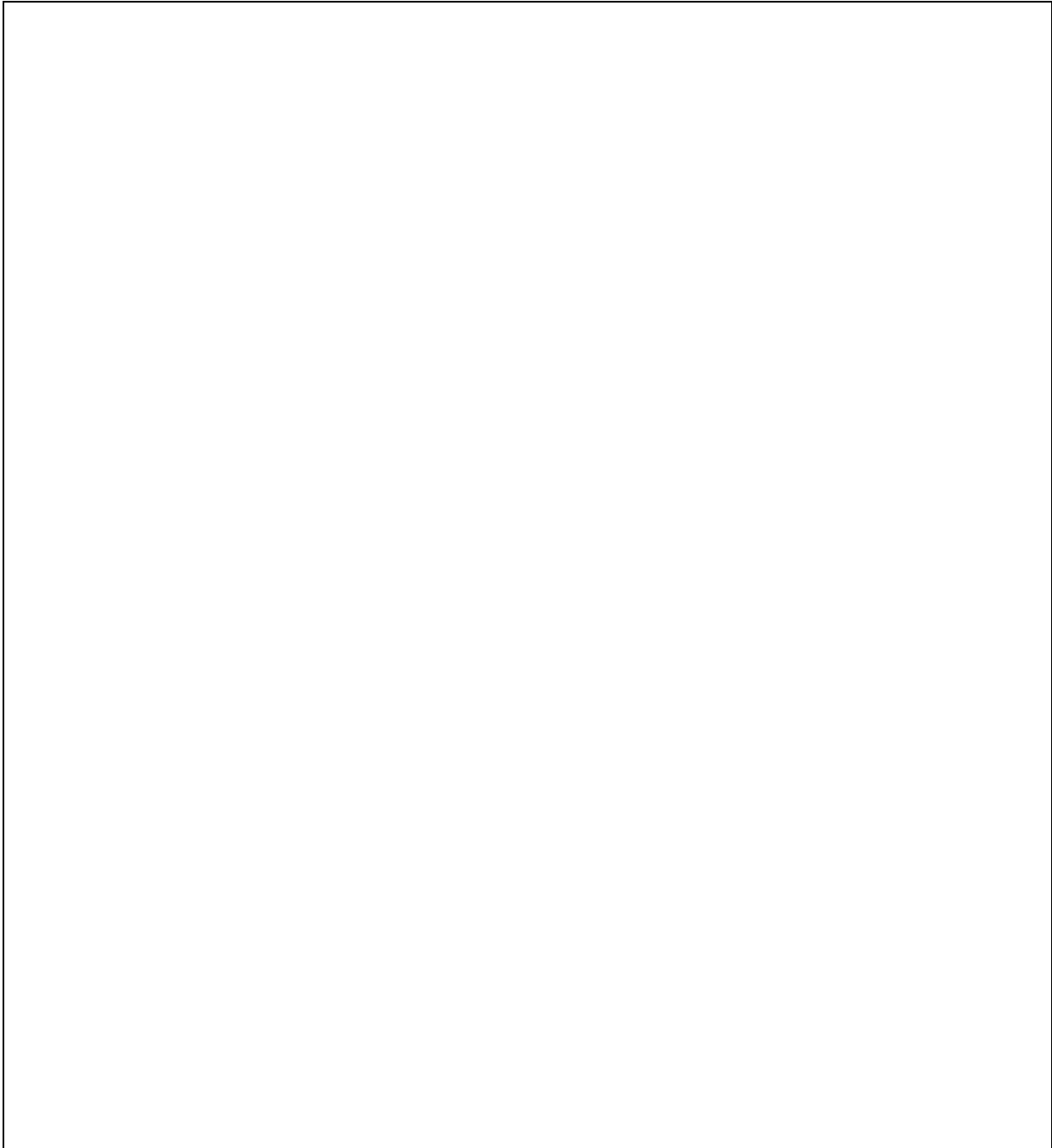
Egyéb típusú panasz megnevezése:

--

**II. A panasz részletes leírása:**

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





Kelt:

Aláírás: