

EURÓPAI UTAZÁSI BIZTOSÍTÓ ZRT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Hatálybalépés: 2021. március 3.

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

A jelen szabályzat célja, hogy egyértelműen szabályozza a Európai Utazási Biztosító Zrt. panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait.

A jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, a biztosító szabályzataival és az MNB által a tárgykörre vonatkozóan kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban BIT) alapelveiben rögzíti, hogy megalkotásának elsőrendű célja a biztosítottak érdekeinek védelme.

Ennek szellemében az Európai Utazási Biztosító Zrt.-nél is biztosítani kell, hogy

1. a társaság valamennyi ügyfele
2. és a károsultak

megfelelő színvonalú szolgáltatáshoz jussanak, és rendelkezésükre álljon egy olyan fórum, ahol bejelentéseiket írásban vagy szóban előadhatják.

Jelen szabályzat célja:

- az ügyfelek észrevételeinek, panaszainak gyors kivizsgálása, és indokolt esetben a szükséges intézkedések megtétele a panasz orvoslására,
- a panaszügyek kapcsán keletkezett információk felhasználásával a társaság szolgáltatási színvonalának tökéletesítése, folyamatainak gyorsabbá és hatékonyabbá tétele.

MÓDOSÍTÁSOK BEMUTATÁSA

A Megfelelőségi terület GDPR által szabályozott adattárolás témakörében végzett vizsgálata során a panaszkezelési folyamatokkal kapcsolatban feltárt adattárolási szabályozottság hiánya miatt jelen szabályzat 4. fejezetében szabályoztuk a személyes adatok, dokumentumok korlátozott idejű tárolhatóságát.

TARTALOMJEGYZÉK

1	Fogalmak és meghatározások	3
2	A Panasz bejelentésének módja, a panaszügyintézés fórumrendszere és szervei	5
3	A panaszügyintézés lebonyolítási rendje	6
4	Nyilvántartás, adminisztráció, levelezés, jelentések, intézkedések	11
5	A biztosítóhoz kiszervezett kárrendezési tevékenységgel kapcsolatos panaszok kezelése	12

1 Fogalmak és meghatározások

PANASZ:

Panasznak kell tekinteni és kezelni minden olyan írásbeli vagy szóbeli közlést, amely a társaság magatartása, tevékenysége vagy mulasztása ellen érkezik, továbbá amely jog- illetve érdeksérelemet - sérelmeket tár fel, annak megszüntetésére irányul, nem tartozik más, jogilag szabályozott – pl. bírósági – eljárásra, és nem tartozik a társaság normál ügyviteli eljárásai közé sem.

Panasznak minősül, amikor az ügyfél úgy érzi, hogy a biztosító az ő sérelmére követett el valamit, vagy a biztosító nem az ügyfél által elvárt magatartást tanúsította, vagy az ügyfél által elvárt szolgáltatást nem nyújtotta, az elvárt tevékenységet nem végezte el.

Panasznak minősül a beadvány abban az esetben is, ha azt nem az ügyfél, hanem annak képviselőjében más adja be, továbbá azon nem biztosítási ügyekben benyújtott beadványok is, amelyek a társaság tevékenységét érintik, kivéve a munkaviszonnyal kapcsolatos, illetve a folyamatban levő peres ügyben, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt folyamatban lévő ügyben érkező iratokat.

Nem minősülnek panasznak az olyan megkeresések, amelyek a baleseti rokkantság megállapítására vonatkozó orvosi döntés elleni fellebbezést tartalmaznak a biztosítási szerződésben megjelölt feltételek szerint, vagy ahol az ügyfél a kárrendezés során újabb igényt érvényesít, vagy új számlát ad be, stb., továbbá a biztosító nem tekinti panasznak az IT folyamatok támogatása során nyújtott segítséget (pl. az online biztosítás kötés során létrejött biztosítási kötvények - bármilyen okból való - újraküldése az ügyfél részére).

A panaszokat haladéktalanul, teljeskörűen és megfelelő alapossággal kell kivizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A szóbeli és írásbeli panaszokra minden esetben írásban kell választ adni, kivéve, ha a szóbeli panasz azonnal orvosolható, és az ügyfél a panasz kezelésével egyetért.

Jogos panasz esetén soron kívüli intézkedésre kell törekedni, és a sérelmezett intézkedés megváltoztatásáról, illetve a mulasztás pótlásáról a leggyorsabban gondoskodni kell.

A magatartás ellen irányuló jogos panasz alapján intézkedni kell a munkáltatói jogkör gyakorlójának a tudomást szerzésétől számított 3 munkanapon belül, hogy az érintett személy kifogásolt magatartása ne ismétlődhessen meg, és a mulasztással arányban álló felelősségvonása megtörténjék.

Alaptalan panaszokra is közérthető, udvarias hangvétellő, jól indokolt választ kell adni, lehetőség szerint hivatkozni kell a konkrét biztosítási szabályzatokra. Belső utasításokra hivatkozni nem lehet. Indoklás nélkül a panaszt nem lehet elutasítani.

Olyan állásfoglalásokat kell kiadni, amelyek mindenben megfelelnek a biztosítási feltételekben foglalt szabályozásnak, de értelemszerűen nem sérthetik a hatályban lévő szakmai utasításokat, belső rendelkezéseket.

A panaszügyi eljárás során azt is kell vizsgálni, hogy a biztosítás megkötése, a kárrendezés és az egyéb ügyintézés szabályosan történt-e.

Biztosítani kell, hogy a panaszosokkal kiváló felkészültségű, a szakmát jól ismerő, udvarias magatartású, tárgyalóképes munkatárs foglalkozzék, csak így biztosítható, hogy a személyes tárgyalás során a panaszos szakszerű és érthető felvilágosítást kapjon.

Alapvető irányelvnek kell tekinteni, hogy a panaszok lehetőleg első fokon kerüljenek kivizsgálásra és lezárásra.

Az a munkatárs, akinek az intézkedése, mulasztása vagy magatartása ellen érkezik a panasz, vagy aki a bepanaszolt ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, illetve akitől az ügy elfogulatlan elintézése egyéb okból nem várható, a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt. Ugyancsak nem vehet részt az a munkatárs, akinél összeférhetetlenségi ok áll fenn. (Az összeférhetetlenségi ok lehet szakmai vagy jogi.)

A tevékenység, mulasztás miatti panasz kivizsgálása és a szükséges intézkedések megtétele, a panaszos tájékoztatása az eljáró szakterület vezetőjének hatáskörébe tartozik.

Vezetői magatartás elleni panasz esetén ez a feladat és hatáskör a közvetlen felettest illeti meg.

ÜGYFÉL:

Ügyfélnek minősül a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult (felelősségbiztosításnál), a biztosító szolgáltatására jogosult más személy

FOGYASZTÓ:

Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

2 A Panasz bejelentésének módja, a panaszügyintézés fórumrendszere és szervei

1. Az ügyfél panaszával elsősorban az Európai Utazási Biztosító Zrt. székhelyén található Ügyfélszolgálati Irodájához fordulhat. A panasz bejelentésének módjai:

a) **Szóbeli** panasz előterjeszthető

- i) személyesen az Ügyfélszolgálati Irodán, melynek címe: 1132 Budapest, Váci út 36–38. Nyitvatartási idő munkanapokon: hétfőtől szerdáig és pénteken 8:00-16:00 óráig, csütörtökön 8:00 és 17:00 óráig.
- ii) telefonon a (1) 452-3580 telefonszámon, munkanapokon, hétfőtől-szerdáig és pénteken 8:00-16:00 óráig, csütörtökön 8:00-20:00 óráig.

b) **Írásbeli panasz** előterjeszthető

- i) **személyesen** az Ügyfélszolgálati Irodán a fenti nyitvatartási időben. Az ügyfél a panaszát az erre rendszeresített, ügyfélszolgálati iroda ügyfélterében elhelyezett, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (a továbbiakban: „**Felügyelet**”) honlapján (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) és az Európai Utazási Biztosító Zrt. honlapján szintén megtalálható formanyomtatványon is előterjesztheti, erre a lehetőségre szóban is fel kell hívni az ügyfél figyelmét. Ettől függetlenül az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is be kell fogadni.
- ii) **postai úton** a 1132 Budapest, Váci út 36-38. címre;
- iii) **telefaxon** a (1) 452-3312 fax számra;
- iv) **elektronikus levélben** az ugyfelszolgalat@eub.hu e-mail címre.

Az Ügyfeleknek lehetőségük van a fenti elektronikus és telefonos elérhetőségeken keresztül a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül személyes ügyfélfogadási időpontot kell biztosítani az ügyfél számára.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Ha az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásból ki kell derülnie a meghatalmazó, illetve a meghatalmazott személyének, a meghatalmazás terjedelmének. A meghatalmazást a meghatalmazónak kell aláírnia úgy, hogy azt két tanú név és lakcím feltüntetése mellett az aláírásával igazolja, vagy a meghatalmazónak kézzel kell megírnia és aláírnia (ebben az esetben nem szükségesek a tanúk). Ügyvédi meghatalmazás esetén a meghatalmazást a meghatalmazónak és az ügyvédnek kell aláírnia, a két tanú feltüntetése ebben az esetben sem szükséges.

Az ügyfél használhatja a www.eub.hu honlapon közzétett, valamint az ügyfélszolgálati iroda ügyfélterében elhelyezett meghatalmazás mintát is. A minta használatának lehetőségére az ügyfél figyelmét mind szóban, mind írásban fel kell hívni.

Az Európai Utazási Biztosító Zrt.-hez érkezett panaszokat kétfokú fórumrendszerben kell intézni. A panaszügy elintézéséből ki van zárva, és abban nem vehet részt aki az ügyben korábban ügyintézőként eljárta.

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
- a) Pénzügyi Békéltető Testület (, Levélcím elszámolással, szerződésmódosítással kapcsolatos ügyekben: H-1539 Budapest Pf.: 670, levélcím általános ügyekben: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon:+36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
 - b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
 - c) bíróság.

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

3 A panaszügyintézés lebonyolítási rendje

1. A Panaszügyintézés lebonyolítási rendje a panasztétel módja alapján határozható meg:

i. Szóbeli panasz:

- Telefonon történő panaszkezelés esetén a biztosító a közte és az ügyfél között lezajlott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről a tényről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvétel másolatát vagy az arról készített hitelesített jegyzőkönyvet. A termékfejlesztési, kárrendezési és ügyfélszolgálati osztályvezető helyettes a hangfelvételtől készült leirat vagy jegyzőkönyv alapján veszi nyilvántartásba a panaszt.
- Telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Biztosító ügyintézőjének - az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az ügyfelet tájékoztatni kell a panasz azonosítására szolgáló adatokról.
- Amennyiben lehetséges, a szóbeli panaszt (ügyfél személyesen, vagy telefonon keresztül jár el) a biztosító köteles azonnal kivizsgálni és szükség esetén orvosolni.
- Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Biztosító a panaszról 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 panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott állásponttal (válasszal) együtt - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

- Amennyiben a panasz bejelentésére az ügyfélszolgálaton személyesen kerül sor, és a panasz orvosolható, és a panaszos a panasz rendezésével egyetért, a panaszról ebben az esetben is jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát az ügyfélnek át kell adni, eredeti példányát a kárrendezési csoportvezetőnek kell eljuttatni.
- Szóbeli panasz esetén a panasz felvételekor az ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy a jelen panaszkezelési szabályzat elérhető a www.eub.hu honlapon, valamint az Ügyfélszolgálati Irodán.
- A jegyzőkönyvben rögzíteni kell a következőket:
 - 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 szerződés száma (kötvényszám), ügytől függően a kárszám;
 - f. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - g. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
 - h. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
 - i. a biztosító neve és címe;
 - j. A panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetősége, ha az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő.

ii. Írásbeli panasz

- Írásbeli panasz (személyesen, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben) benyújtása esetén a biztosító a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz biztosítóhoz való beérkezését követő 30 napon belül postai úton, tértivevényes levél formájában vagy elektronikus úton küldi meg az ügyfél részére.

Elektronikus úton a következő esetekben küldhető meg az ügyfél részére a biztosító panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontja:

- az ügyfél másképp nem rendelkezik
- a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a biztosító által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

A biztosító a választ a panasz előterjesztésének igénybevételével megegyező csatornán küldi meg.

Ha a panasz elektronikus levél útján érkezik, és nem áll a biztosító rendelkezésére az ügyfél postacíme, akkor a biztosító megkeresi az ügyfelet a postacímének megadása érdekében, és postai levélben küldi meg a választ.

A postai levélben küldött válasz esetében a feladóvevény a válaszevél részét képezi.

- Az ugyfelszolgalat@eub.hu e-mail címre beérkezett írásbeli panaszra küldött visszaigazoló levélben link formájában elérhetővé kell tenni a jelen panaszkezelési szabályzatot.
- Személyesen leadott írásbeli panasz esetén a panasz átvételi példányán írásban kell tájékoztatni az ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

2. A biztosító a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfélől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatai, melyek nem állnak a biztosító rendelkezésére;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) 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.

3. A biztosítóhoz beérkezett panaszról legkésőbb a panasz beérkezését követő munkanapon a kárrendezési csoportvezetőt tájékoztatni kell. A panaszokat a panasszal érintett terület vizsgálja ki, válaszolja meg, illetve segítséget nyújt a válaszhoz, és az aláírás és utalványozás során minden esetben az adott területre vonatkozó aláírási és utalványozási szabályok figyelembe vételével jár el. Amennyiben nem egyértelmű, mely területet érinti a panasz, a termékfejlesztési, kárrendezési és ügyfélszolgálati osztályvezető helyettes jelöli ki a panasz kivizsgálásáért és megválaszolásáért felelős személyt. Azokban az esetekben, amikor a panasz megválaszolásához jogi szakvélemény vagy jogszabályi hivatkozás szükséges, a jogi osztály válaszolja meg a panaszt, illetve szakmai segítséget nyújt a válaszlevél elkészítéséhez. A biztosító segítségnyújtó partnerén (Europ Assistance Kft.) keresztül beérkező panaszokat is a biztosító válaszolja meg.

A panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét 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) 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 rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

Ad a) A Biztosítási szerződéssel kapcsolatos jogvita rendezésére irányul az ügyfél panasza és emiatt – fogyasztónak minősülő ügyfél esetén - a **Pénzügyi Békéltető Testület** járhat el, ha a panasz például az alábbiak valamelyikével kapcsolatos:

- valamilyen ügyfél által alaptalannak vélt kizárásra vagy mentesülésre, vagy a biztosítási esemény be nem következésképpen hivatkozva a biztosító elutasítja az ügyfél kárigényét és emiatt nem kerül sor szolgáltatás nyújtására;
- biztosító nem a megfelelő szolgáltatást nyújtotta, vagy a szolgáltatást nem megfelelően nyújtotta;
- ügyfél a szolgáltatás összegével nem ért egyet;
- ügyfél a feltétel adott pontját eltérően értelmezi;
- nem ért egyet a feltétel adott pontjával;
- a biztosító szerződésszegésével az ügyfélnek kárt okozott.

Kizárólag a bíróság járhat el:

a) a bízattási kárral (azaz ha az ügyfelet a rá vonatkozó szerződési feltételek tekintetében szándékosan félretájékoztatták (pl. az utazási iroda vagy akár a biztosító is), és ezen téves feltevés miatt kötötte meg a biztosítási szerződést, melyből eredően önhibáján kívül kár érte)

b) a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel (azaz, ha a biztosított károkozása folytán károsult személy érvényesíti az igényét a biztosítóval szemben) összefüggő polgári jogi kérdésekben. Minden egyéb szerződéses jogviszonyt érintő kérdés tekintetében – a fentiek szerint – a bíróságon kívül a Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat a fogyasztónak minősülő ügyfél.

Ad b) Fogyasztóvédelmi rendelkezésnek minősülnek a következők:

- a biztosítási szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben felsorolt törvényekben, vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések (tájékoztatás, üzletszabályzat, stb.), valamint
- az alábbi törvényekben meghatározottak szerint
 - a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezései (megtévesztő tájékoztatás, agresszív gyakorlat),
 - a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezései (direkt marketing), továbbá
 - az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezései (információtovábbítás és hozzáférés, elektronikus hirdetések).

A fentiek alapján tehát a panasz a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul és emiatt az a **Felügyelet hatáskörébe** tartozik, ha a panasz például az alábbiak valamelyikével kapcsolatos:

- ügyfél a szerződéskötést megelőzően, vagy azt követően a biztosítási szerződés tartalmáról nem kapott tájékoztatást, vagy kapott, de az félreérthető, megtévesztő, téves vagy hiányos volt;
- ügyfél a biztosító kárrendezési, vagy panaszkezelési eljárását kifogásolja, különösen, ha olyan dokumentumot kért be tőle, amely véleménye szerint nem szükséges a biztosítási esemény bekövetkeztének igazolásához, vagy a szolgáltatási összeg meghatározásához, vagy a biztosító a válaszadási határidőt sértette meg, vagy egyáltalán nem válaszolt;
- ügyfél a biztosító hírlevelével, vagy egyéb reklámcélú közvetlen megkeresésével (direkt marketing) kapcsolatban panaszodik (például hozzájárulása nélkül, vagy korábbi leiratkozás, visszavonó nyilatkozat ellenére kapott reklámanyagot);
- a feltételek, illetve egyéb, ügyféltájékoztatást szolgáló dokumentumok nem elérhetőek a biztosító honlapján;
- ügyfél a biztosító online szerződéskötő rendszerét kifogásolja, például a szerződéskötés előtt nem volt lehetősége megismerni az ügyféltájékoztatót, vagy a feltételeket, vagy a kötésről nem kapott visszaigazolást, vagy nem kapott kötvényt.

4. A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy

a) a 3. pont a) pontja esetében az ügyfél döntése alapján a B) fejezet 2. pont a) pontjában meghatározott elérhetőségen a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,

b) a 3. pont b) pontja esetében a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető a B) fejezet 2. pont b) pontjában meghatározott elérhetőségen, valamint

c) ha a biztosító álláspontja szerint a panasz a 3. pontnak mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a 3. pont a) pontja, illetve a 3. pont b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

5. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén arról kell tájékoztatni, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

6. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy a Biztosító a Pénzügyi Békéltető Testület felé nem tett általános alávetési nyilatkozatot, valamint arról is, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Felügyelet előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti. A fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a kérelem formanyomtatványait - a biztosító rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező

fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - **költségmentesen, haladéktalanul** meg kell küldeni.

7. A 4-6. pontok szerinti jogorvoslati tájékoztatók mintaszövegeit jelen szabályzat 3. sz. melléklete tartalmazza.

8. Ha a panaszlevél nem közvetlenül a panaszostól, hanem más, országos hatáskörű szerv, vagy egyéb társadalmi szervezet útján érkezik- (MNB, MABISZ, minisztériumok, tömegkommunikációs szervek, stb.) és az áttevő szerv az elintézésről tájékoztatást kér, a tájékoztatás csak a vezető jogtanácsos egyetértésével adható meg. Ilyen leveleket első helyen minden esetben a vezérigazgató, második helyen a vezető jogtanácsos ellenjegyzése mellett a szakterület vezetője ír alá.

Az Igazságügyi Minisztériumtól, Alkotmánybíróságtól, Legfőbb Ügyészségtől érkezett panaszokat csak a vezető jogtanácsos válaszolhatja meg, ezeket a leveleket első helyen a vezérigazgató, másodhelyen a vezető jogtanácsos írja alá.

9. A biztosító valamennyi osztálya köteles az általa megválaszolt panaszokról a válaszadás napján a kárrendezési csoportvezetőt értesíteni, aki a lezárt panaszokat átadja a termékfejlesztési, kárrendezési és ügyfélszolgálati osztályvezető helyettes részére.

10. A panaszkezelés során úgy kell eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerüljük a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

11. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a biztosító által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a biztosító a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszelevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

4 Nyilvántartás, adminisztráció, levelezés, jelentések, intézkedések

1. A panaszügyeket időrendi sorrendben, folytatólagosan, évente induló számozással kell nyilvántartásba venni.

Ha az ügy kivizsgálása befejeződött és a szükséges intézkedések megtörténtek, a nyilvántartás megfelelő rovatába az ügy végleges lezárásának keltét, valamint azt is be kell jegyezni, hogy a panasz jogos, vagy alaptalan volt-e, illetve mekkora összeg került kifizetésre.

2. A Bit. rendelkezései értelmében a panaszügyi nyilvántartásnak az alábbi adatokat is tartalmaznia kell:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,

- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a panaszrendezés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, valamint
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A biztosító vegyes nyilvántartást alkalmaz, papír alapon és elektronikusan tartja nyilván a panaszügyeket. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

Az elektronikus nyilvántartás adatait az 1. számú Melléklet tartalmazza.

A nyilvántartás vezetése és folyamatos sorszámozással való ellátása a termékfejlesztési, kárrendezési és ügyfélszolgálati osztályvezető helyettes kötelezettsége. A nyilvántartást az 1. sz. melléklet szerinti tartalommal kell vezetni.

A Felügyelet részére negyedévente készítendő jelentés a panaszügyi nyilvántartás adatai alapján készül.

3. A biztosító a Bit. által előírtaknak megfelelően az Európai Utazási Biztosító Zrt. panaszkezelési szabályzatát az ügyfélszolgálatán kifüggeszti és a honlapján is közzéteszi.

A panaszkezeléssel kapcsolatos személyes adatok és dokumentumok megőrzési idejéről szóló előírást az EUB Kárrendezés eljárásrend 5. számú és 6. számú melléklete tartalmazza, mely szabályozza a nem strukturált adatbázisokban, alkalmazásokban nyilvántartott személyes adatok, dokumentumok korlátozott idejű tárolhatóságát.

5 A biztosítóhoz kiszervezett kárrendezési tevékenységgel kapcsolatos panaszok kezelése

1. A Generali Poist'ovňa, a. s által a biztosítóhoz kiszervezett kárrendezési tevékenységgel kapcsolatos panaszügyeket a biztosító jelen szabályzatban foglaltaknak megfelelően kezeli azzal, hogy
 - a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Generali Poist'ovňa, a. s biztosító felügyeleti szerve, a National Bank of Slovakia Insurance Groups Supervisory Section-hoz (cím: Imricha Karvasa 1, 813 25 Bratislava) fordulhat.
 - a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja nem rendelkezik hatáskörrel a panaszügyek kivizsgálása tekintetében.

A Generali Poist'ovňa, a. s által a biztosítóhoz kiszervezett kárrendezési tevékenységgel kapcsolatos panaszügyeket különülten, időrendi sorrendben, folytatólagosan, évente induló számozással kell nyilvántartásba venni. Ha az ügy kivizsgálása befejeződött és a szükséges intézkedések megtörténtek, a nyilvántartás megfelelő rovatába az ügy végleges lezárásának keltét, valamint azt is be kell jegyezni, hogy a panasz jogos, vagy alaptalan volt-e, illetve mekkora összeg került kifizetésre.

1 sz. Melléklet

A panaszügy sorszáma

Egy panaszügyön belül benyújtás sorszáma

Beérkezés kelte

Kárszám

Kárcsoport

Ügyfél neve

Ügyfél lakcíme

Honnan érkezett a panasz?

MNB

ügyfél

egyéb

A panasz benyújtásának módja:

írásban

telefonon

személyesen

A panasz megválaszolásának időpontja (postai levél esetén a postára adás dátuma)

A panasz beérkezése és a válaszadás közötti időtartam

A panasz minősítése:

elutasított

részben megalapozott

megalapozott

A panaszbejelentésre történő kifizetés összege (Ft)

A kifizetés dátuma

A panasz oka:

tájékoztatási hiányosság (szerződéskötés előtt, fennállása alatt vagy megszűnéséhez kapcsolódóan)

kárügyintézés elhúzódása miatt

kárigény elutasítása miatt

a kártérítés mértéke miatt

díjszámítással kapcsolatos

jogosulatlan tevékenység

IT rendszerhiba

pénzügyi visszaélés

számlaegyenleg vitatása

közvetítőkkal kapcsolatos

üggyitelti kérdések

egyéb ügyviteli hibák

egyéb okok miatt:

termék technikai jellemzői vagy díjszabása miatti panaszok

szerződés kötéssel kapcsolatos szervezési hibák

egyéb

Válaszadás:

a jogszabályban meghatározott határidőn belül

a jogszabályban meghatározott határidőn túl

A panasszal érintett esemény típusa:

betegség/baleset

poggyász

útlemondás

autós segítségnyújtás

légijárat késés

egyéb

nem káresethez kötött

Segélyszolgálat (Europ Assistance) munkájára vonatkozó jogos panasz:

kárszám (EA)

nem megfelelő szervezés, nincs szervezés, téves tájékoztatás

visszahívás elmaradása, késői visszahívás

egyéb

EUB munkájára vonatkozó jogos panasz:

ügyfélszolgálati és kárrendezési munkára vonatkozó jogos panasz

a kárrendezési határidő túllépésére vonatkozó jogos panasz

Panasz rövid leírása

Elutasított panasz esetén az elutasítás indoka

A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása

Az intézkedés/panaszrendezés teljesítésének határideje

Az intézkedésért/végrehajtásért felelős személy

2. sz. Melléklet

PANASZ BEJELENTÉSI JEGYZŐKÖNYV

(Európai Utazási Biztosító Zrt. 1132 Budapest, Váci út 36-38.)

A panaszt bejelentő személy:

Károsult személy: (amennyiben nem azonos a panasz bejelentővel)

Név: _____

Lakcím: _____

Lev. cím: _____

Tel.sz.: _____

E-mail: _____

A panasz bejelentés módja (a megfelelő aláhúzendő): telefonos személyes

A panasz bejelentés helye (a megfelelő aláhúzendő):

Európai Utazási Biztosító Zrt. Ügyfélszolgálat, Kárrendezés (1132 Bp., Váci út 36-38., tel.: +36 1 452 3580)

Európai Utazási Biztosító Zrt. Értékesítés, Helpdesk, Igazgatóság (1132 Bp., Váci út 36-38., tel.: +36 1 452 3313, 3295, 3581)

EUB-Assistance segélyvonal (tel.: +36 1 465 3666)

A panaszt kezelő szervezeti egység elérhetősége: 1132 Bp., Váci út 36-38., tel.: +36 1 452 3580, *karrendezes@eub.hu*

A panasz bejelentés ideje:

A panasszal érintett káresemény azonosító száma (kárszám):

A panasszal érintett szerződés neve, száma (termék neve, kötvényszám):

A panasz tárgya, részletes leírása:

Mellékletek:

Jegyzőkönyv felvételének dátuma:

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása:
(személyes panaszbejelentés esetén)

A panaszt bejelentő személy aláírása:

3 sz. Melléklet

Jogorvoslati tájékoztatók mintaszövegei panasz elutasítása esetén

I. Fogyasztónak* minősülő ügyfél panasza annak tárgya szerint a Magyar Nemzeti Bank hatáskörébe tartozik:

„Bízunk benne, hogy elfogadja válaszunkat, azonban amennyiben eljárásunkat jogsértőnek tartja, panaszával az annak alátámasztására szolgáló bizonyítékokkal együtt közvetlenül a biztosító felügyeleti szerve, a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu) felé fordulhat tekintettel arra, hogy álláspontunk szerint az Ön panasza - annak tárgya szerint - a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos. **Felhívjuk figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Magyar Nemzeti Bank honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>), valamint ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), továbbá azt az erre irányuló külön kérésére (telefon: 06-1-452-3580; e-mail: cím karrendezes@eub.hu; postacím: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) biztosítónk is térítésmentesen megküldi Önnek.**”

II. Fogyasztónak minősülő ügyfél panasza annak tárgya szerint a Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság hatáskörébe tartozik:

„Bízunk benne, hogy elfogadja válaszunkat, azonban amennyiben eljárásunkat jogsértőnek tartja, a pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a **Pénzügyi Békéltető Testület** (Levélcím elszámolással, szerződés módosítással kapcsolatos ügyekben: H-1539 Budapest Pf.: 670.; levélcím általános ügyekben: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu) eljárását kezdeményezheti vagy bírósághoz fordulhat, tekintettel arra, hogy álláspontunk szerint az Ön panasza - annak tárgya szerint - a biztosítási szerződés megkötésével, teljesítésével, érvényességével, joghatásaival vagy megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos. Tájékoztatjuk, hogy biztosítónk a Pénzügyi Békéltető Testület felé nem tett a Testület döntéseire vonatkozó általános alávetési nyilatkozatot. **Felhívjuk figyelmét, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>), valamint ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.), továbbá azt az erre irányuló külön kérésére (telefon: 06-1-452-3580; e-mail: cím karrendezes@eub.hu; postacím: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) biztosítónk is térítésmentesen megküldi Önnek.**”

III. Fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának egyes jól elkülönülő része a Magyar Nemzeti Bank hatáskörébe, másik része a PBT vagy bíróság hatáskörébe tartozik:

„Bízunk benne, hogy elfogadja válaszunkat, azonban amennyiben eljárásunkat jogsértőnek tartja, panaszával az annak alátámasztására szolgáló bizonyítékokkal együtt közvetlenül az alábbi szervekhez fordulhat.

*... kapcsolatos panasz a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos, ezért bejelentéssel élhet a biztosító felügyeleti szerve, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu) felé. **Felhívjuk figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Magyar Nemzeti Bank honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>), valamint ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.).***

*... kapcsolatos panasz a biztosítási szerződés megkötésével, teljesítésével, érvényességével, joghatásaival vagy megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, ezért a pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a Pénzügyi Békéltető Testület (Levélcím elszámolással, szerződésmódosítással kapcsolatos ügyekben: H-1539 Budapest Pf.: 670.; levélcím általános ügyekben: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon:06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu) eljárását kezdeményezheti vagy bírósághoz fordulhat. Tájékoztatjuk, hogy biztosítónk a Pénzügyi Békéltető Testület felé nem tett a Testület döntéseire vonatkozó általános alávetési nyilatkozatot. **Felhívjuk figyelmét, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>), valamint ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.).***

Felhívjuk továbbá figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelmek formanyomtatványait az erre irányuló külön kérésére (telefon: 06-1-452-3580; e-mail: cím karrendezes@eub.hu; postacím: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) biztosítónk is térítésmentesen megküldi Önnek.”

IV. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetén:

„Bízunk benne, hogy elfogadja válaszunkat, azonban amennyiben eljárásunkat jogsértőnek tartja, bírósághoz fordulhat.”

**Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy”*