

Elsőbiztosítás Magyarország Biztosítási és Pénzügyi Alkusz Kft.

Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2021.08.05.

Panaszkezelési szabályzat

Az Elsőbiztosítás Magyarország Biztosítási és Pénzügyi Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság (Cg. 06 09 015811; Székhely: 6722 Szeged, Dáni utca 6.; Adószám: 22788722-2-06, a továbbiakban: **Elsőbiztosítás Magyarország Kft.**) a biztosítókról és biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 159 §.; a Hpt. 288. §-a; 437/2016. (XII.16.) a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló kormányrendelet; valamint a 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletben foglaltak figyelembevételével készített jelen panaszkezelési szabályzat alapján fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.

I. A panaszkezelés általános alapelvei:

1. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. az ügyfelekkel együttműködésre törekszik a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás alatt és fontosnak tartja, hogy a panaszbejelentések kivizsgálása, az esetleges sérelem orvoslása ügyfélbarát módon történjen.
2. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft.-nek kiemelt célja a vonatkozó jogszabályok szerinti adatvédelmi előírások betartása, és a biztosítási titok védelme.
3. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. célja a panaszkezelési eljárás gyors és szakszerű lefolytatása, az ügyfél és az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. közötti esetlegesen felmerülő további érdekellentétek feloldása, megfelelő kezelése.
4. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a panasz kivizsgálásáért és arra adott válaszáért megküldésért külön díjat nem számít fel.
5. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a Bit. 159. § és a Hpt. 288. § bekezdésében foglalt előírásoknak, megfelelően a jelen szabályzatot a panaszkezelésre kijelölt ügyfélszolgálatán (6722 Szeged, Dáni utca 6.) és a honlapján (www.ebam.hu) is közzéteszi.

II. Fogalom meghatározások

1. Panasz, bejelentés

1.1. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. panaszként kezel minden olyan egyedi kérelmet vagy reklamációt, amelyben a panaszos vagy a jogszabályi előírásoknak megfelelően igazolt képviselője (meghatalmazottja) az Elsőbiztosítás Magyarország Kft., vagy alkalmazottja-, illetőleg megbízottja a Bit. szerinti közvetítői szerződés hatálya alá tartozó jogviszonnal összefüggésben levő tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.

1.2. Panasznak nem minősülő bejelentések

Nem minősül panasznak:

- ha a bejelentő általános tájékoztatást vagy állásfoglalást kér, vagy ha a bejelentő a szokásos ügymenet körébe tartozó bejelentést tesz, véleményt formál
- ha a bejelentő méltányossági kérelemmel él,
- ha a bejelentő jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatát kéri.

Panasznak nem minősülő bejelentések esetén az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a bejelentőt tájékoztatja ennek tényéről, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos bármely észrevételt, véleményt szívesen fogad és értékeli annak érdekében, hogy azt szolgáltatási színvonalának további növelése érdekében felhasználja.

2. Bejelentő, panaszos, ügyfél, fogyasztó

2.1. Bejelentő:

Az a személy (természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más jogalanyisággal bíró szervezet), aki a jelen szabályzat II/1 pontja szerinti panasszal vagy panasznak nem minősülő bejelentéssel fordul az Elsőbiztosítás Magyarország Kft.-hez.

2.2. Panaszos, ügyfél:

Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. panaszosnak tekinti azt a bejelentőt, aki az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. Az ilyen panaszos egyben ügyfélnek is minősül.

Panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. eljárását a szolgáltatással összefüggő tevékenység tekintetében (pl. hirdetés, telefonos megkeresés) kifogásolja (egyéb panasztételre jogosult).

2.3. Fogyasztónak minősülő panaszos, ügyfél:

Az a személy, aki a szakmája, önálló foglalkozásán vagy üzleti tevékenysége körén kívüli eljáró természetes személy.

3. Képviselő

3.1. A panaszos jogállása illeti meg a panaszos képviselőjét is. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a képviseleti jogosultságot a panaszkezelési eljárás során ellenőrzi. A képviselő képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviseleti jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja. Amennyiben a panaszos képviseletében meghatalmazott kíván eljárni, és nem az I. 5. pontban megjelölt címen kérhető meghatalmazás minta szerinti okiratot nyújtják be, úgy a meghatalmazásnak legalább az alábbiakat tartalmaznia kell:

- meghatalmazó és meghatalmazott természetes személyazonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultság terjedelmét,
- a kiállítás helyét és dátumát,
- a meghatalmazó és meghatalmazott aláírását,
- valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását

3.2. Ügyvédnek adott meghatalmazás esetén, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta tanúk alkalmazása nem szükséges. Nem szükséges továbbá tanúk alkalmazása az ügyvéd által ellenjegyzett, vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás esetén sem.

III. A panaszkezelési eljárás

1. Panasz bejelentésének módjai

1.1. Szóbeli panasz

- személyesen:
Elsőbiztosítás Magyarország Kft. székhelye: 6722 Szeged, Dáni utca 6.
(Szabályzat I. 5. pont)
Nyitvatartási idő: Hétfő, Kedd, Csütörtök, Péntek 8:00-17:00 óráig,
Szerda meghosszabbított munkarendben 8:00-20:00 óráig
- telefonon:
a +36/30/838-2909 általános tarifával hívható számon
Hívásfogadási idő: Hétfő, Kedd, Csütörtök, Péntek 8:00-17:00 óráig,
Szerda meghosszabbított munkarendben 8:00-20:00 óráig

1.2. Írásbeli panasz

- személyesen az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. panaszkezelésre kijelölt ügyfélszolgálatán: 6722 Szeged, Dáni utca 6.
- postai úton: Elsőbiztosítás Magyarország Kft. 6722 Szeged, Dáni utca 6.
- telefaxon: +36/62/202-281
- elektronikus levélben: iroda@ebam.hu

2. A bejelentő azonosítása

2.1. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. az ügyfelek jogainak, személyes adatainak és a biztosítási titok megőrzése érdekében elsőként elvégzi a bejelentő azonosítását, és az ennek során megismert adatok alapján állapítja meg a bejelentő panaszosi jogállását (ügyfél/egyéb panasztételre jogosult) illetve képviseleti jogosultságát vagy ezek hiányát.

2.2. A bejelentő azonosítása:

2.2.1. Személyes kapcsolatfelvétel esetén a bejelentő személyazonosságát az erre szolgáló hatósági igazolvánnyal igazolja.

2.2.2. Telefonon történt kapcsolatfelvétel esetén a panaszkezelő munkatárs felveszi a bejelentő nevét és legalább két, az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. által nyilvántartható azonosító adatát (például természetes személy esetén: születési hely és idő, anyja neve, lakcím; nem természetes személy esetén: cég-, vállalkozói- vagy egyéb nyilvántartási szám, adószám, székhely).

- 2.2.3. Írásbeli kapcsolatfelvétel esetén a bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentő nevét és legalább két, az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. által nyilvántartható természetes személyazonosító adatát.
- 2.2.4. Eredménytelen azonosítás esetén a bejelentőt csak a panaszkezelési szabályzat rendelkezéseiről, illetve a panaszkezelésre vonatkozó általános szabályokról lehet tájékoztatni.
- 2.2.5. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. soha, semmilyen körülmények között nem kér a bejelentőtől semmilyen titkos azonosító kódot (pl. bankkártyához tartozó PIN kód, Partnerek telefonos ügyfélszolgálatának igénybevételéhez szükséges azonosító, jelszó).
- 2.2.6. Amennyiben az azonosítás során az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. megállapítja, hogy a panaszt nem közvetlenül az arra jogosult terjesztette elő, és a bejelentő jogszerű képviselési jogát felhívás ellenére sem igazolja, úgy az Elsőbiztosítás Magyarország Kft., illetve a megbízásából eljáró panaszkezelő – amennyiben a bejelentőnek adatvédelmi- illetve titoktartási kötelezettség miatt válasz nem adható – a bejelentést érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, és a panasztételre jogosultat a (amennyiben kiléte a rendelkezésre álló adatokból megállapítható) a történekről tájékoztatja.

3. Panasz bejelentés tartalmi követelményei

3.1. Valamennyi panaszbejelentésnek tartalmaznia kell

- bejelentő azonosításához szükséges adatokat
- bejelentő elérhetőségét (cím, telefonszám)
- érintett szerződésszámot
- panasz tárgyát, - részletes leírását
- a panaszt alátámasztó bizonyítékokat,
- panasz rendezésére irányuló kérést
- a panaszos konkrét igényét
- a meghatalmazott esetén, érvényes meghatalmazás

3.2. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. lehetővé teszi, hogy a bejelentő az írásbeli panasz benyújtásához – a MNB (a továbbiakban: Felügyelet) honlapján közzétett (<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-panasz-szolgálatonak-20180904-1.pdf>) „Pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz” elnevezésű formanyomtatványt alkalmazhasson. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. azonban az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja és kivizsgálja.

4. Hiánypótlás

4.1. Amennyiben a panaszos ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnnyal kapcsolatos – információra van szükség, úgy az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. haladéktalanul felveszi a panaszos ügyféllel a kapcsolatot, és intézkedik a hiányok pótlása érdekében. A panaszt a hiányok pótlására lehetőség szerint szóbeli bejelentés esetén a jegyzőkönyv felvételekor, írásbeli panaszbejelentés esetén a panaszbeadvány megvizsgálását követően haladéktalanul fel kell hívni.

A hiánypótlásról oly módon kell intézkedni, hogy az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. válaszadási kötelezettségét a törvényben előírt határidőn belül teljesíteni tudja.

4.2. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a hiánypótlás, vagy a panaszkezelési eljárás során különösen az alábbi adatokat kéri be a panaszostól:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám, egyéb azonosító;
- 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 másolata, amely szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben, valamint az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679. rendeletben foglaltaknak megfelelően kell kezelni.

4.3. Amennyiben a panaszos feltüntetett elérhetőségén nem érhető el, vagy a hiánypótlási felhívást határidőn belül nem teljesíti, vagy arra nem válaszol, vagy a panasz elbírálásához nem szolgáltat kellő adatot, úgy az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a panaszbeadványt a rendelkezésre álló adatok alapján bírálja el.

5. A panasz kivizsgálása

Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft., mint a Bit. szerinti független biztosításközvetítő (biztosítási alkusz) és a Hpt. szerinti független pénzügyi szolgáltatási közvetítő (független közvetítő), együttesen pénzügyi szolgáltató (a továbbiakban együtt: szolgáltató) teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek, (a továbbiakban: ügyfél) a szolgáltató – szerződéskötési jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződési jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződési jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződési jogviszonyt érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz), azaz a panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja ki és bírálja el. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

5.1. Szóbeli panasz elintézése

5.1.1. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

5.1.2. Sikeres azonosítást követően az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a szóbeli - ide értve a személyesen és telefonon tett – panaszt - ha hiányok pótlására nincs szükség - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

5.1.3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. úgy köteles eljárni, hogy biztosítja az ésszerű várakozási időn belül hívásfogadást és a beazonosítást követően az ügyintézését.

5.1.4. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, azt az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. rögzíti. A hangfelvételeket a panasszal kapcsolatosan az ügyfél által érvényesíthető igény elévülési idejének leteltéig megőrzi.

5.1.5. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

5.1.6. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve; lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- c) 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;
- d) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- e) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- f) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

5.1.7. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszosnak megküldi. Ebben az esetben az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a panaszra adott indoklással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

5.2. Írásbeli panasz elintézése

5.2.1. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazhasson. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

5.2.2. A személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. az ügyfélnek vagy képviselőjének átadja a benyújtott panasz fénymásolatának átvételi igazolással ellátott példányát. Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

5.2.3. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a Jegyzőkönyv felvételét, illetve a panasz beérkezését követően megvizsgálja, hogy szükséges – e hiányok pótlásáról rendelkezni. Hiánypótlás szükségessége esetén erről a panaszost – a szükséges adatok és okiratok megjelölésével – a gyorsabb ügyintézés érdekében faxon, vagy e-mailen, vagy telefonon haladéktalanul tájékoztatja.

5.2.4. A hiánypótlás szükségességétől, teljesítésétől, illetve tartalmától függően az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. megállapítja a panaszbejelentés alapjául szolgáló tényállást.

5.2.5. Ha az ügyfélpanasz az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. valamely szerződött Partnerével illetőleg egy Partner termékével kapcsolatos, úgy a panaszügyintézés során (a válaszadásra rendelkezésre álló határidő figyelembevételével) az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. megkeresi az érintett Partnert a panasz szakszerű kivizsgálása és megfelelő orvoslása érdekében. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a Partner által átadott információkat, állásfoglalást a válaszadás során figyelembe veszi.

5.2.6. Ha a panaszbejelentéshez kárigény is kapcsolódik, akkor a panaszkezelési eljárás a kár jogalapjára és összegszerűségére is kiterjed. A kárigénnyel kapcsolatos döntéshozatal kizárólagosan az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. ügyvezetésének hatáskörébe tartozik. A döntést ilyen esetben is úgy kell meghozni, hogy a válasz az ügyfélnek a jogszabályban előírt időben megküldhető legyen.

5.2.7. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. 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 indokaira, s az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

5.2.8. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

5.2.9. A panaszra adott válasznak ki kell terjednie az adott panaszbejelentésben foglalt minden érdemi felvetésre, tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a panaszos azonosító adatait
- a panaszkezelési eljárás során megállapított tényállást
- az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. indokolt álláspontját és döntését
- a döntés alapjául szolgáló jogszabályt, vagy szabályzat rendelkezését
- szükség szerint a döntés alapján végrehajtandó intézkedéseket és azok határidejét
- a panasz elutasítása esetén a jogorvoslati lehetőségekről (III.6.1.), vagy azok hiányáról.

5.2.10. Ha az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a panasznak helyt ad, akkor a panaszosnak adott válaszban foglaltaknak megfelelően megteszi a szükséges intézkedéseket, vagy ennek érdekében értesíti az érintett szervezeti egységet /személyt, amely/ aki köteles a jelzett intézkedést az előírt határidőn belül végrehajtani.

5.2.11. A közlés a Panaszos által megadott címre ajánlott tértivevényes postai kézbesítés útján történik. A válaszadási határidő betartása érdekében a válasz közlése történhet a panaszos által választott, vagy más módon is, de ilyen esetben is szükséges a válaszlevél megküldése postai úton is. Ez utóbbi esetben a válaszban rögzíteni kell, hogy a válasz postai kézbesítés útján is megküldésre kerül.

5.2.12. Ha egy panaszos a részére adott tájékoztatást követően tesz azonos tényalapra hivatkozással azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. tájékoztatja a panaszost, erről a körülményről és a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg, hogy a korábbi panaszra adott válaszát csatolja, és egyúttal felhívja az ügyfelet, hogy amennyiben ismételen azonos tényalapra hivatkozással azonos tárgyú panaszt terjeszt elő azt az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. érdemi vizsgálat, és válasz nélkül irattárba helyezi.

6. Jogorvoslat

6.1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a fogyasztói jogvita alapjául szolgáló szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy rendezése érdekében, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival, összezszerű, elszámolással kapcsolatos jogvita esetén, PBT ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina körút 39. levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

b) Magyar Nemzeti Bank (a szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztásával kapcsolatos jogvita esetén, MNB levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777., telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, leadhatja bármely Kormányablakban, elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül);

6.2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

6.3. Ha az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. álláspontja szerint a panasz az III.6.1. pont a) és a 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, és ennek megfelelően panasz a mely részével hova fordulhat.

6.4. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg, s olyan módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre

küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

7. Jegyzőkönyv

7.1. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a 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) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

7.2. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a jegyzőkönyvet a III.6.4. pontban meghatározott módon küldi meg az ügyfél részére.

IV. A panasz nyilvántartása

1. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

1.1 A nyilvántartás tartalmazza

- 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

1.2. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. a panaszt és az arra adott választ a panasszal kapcsolatosan az ügyfél által érvényesíthető igény elévülési idejének leteltéig, de legalább öt évig őrzi meg.

1.3. Az Elsőbiztosítás Magyarország Kft. panaszfelelőst jelöl ki Masa Tamás személyében, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása. A panaszkezelési tevékenységek ellátásáért felelős munkakör: Masa Tamás ügyvezető igazgató.