

Hatályos: 2016. március 21.
Felülvizsgálva: 2017. február 27.

**A MAGYAR ÜGYVÉDEK KÖLCSÖNÖS
BIZTOSÍTÓ EGYESÜLETÉNEK**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesületének PANASZKEZELÉSRŐL szóló SZABÁLYZATA

BEVEZETÉS

A Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete / a továbbiakban röviden: Biztosító/ a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII törvény 159. § (1) bekezdés § rendelkezéseinek eleget téve – figyelemmel a Kormány 437/2016.(XII.16.) Korm. rendeletre, a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23) MNB rendeletére, a 13/2015./X.16./ számú ajánlására, valamint Panaszkezelési Mintaszabályzatára, és a fogyasztóvédelemről szóló, többször módosított 1997.évi CLV. törvény rendelkezéseire is - az alábbi Panaszkezelési Szabályzatot alkotja. A Biztosító az ebben foglaltak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

1. Panasz fogalma

Panasznak minősül e szabályzat alkalmazásában a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan szóban, írásban érkezett bejelentés, valamint a Kárrendezési Bizottság által hozott elbíráló határozatok ellen benyújtott panasz.

A Biztosító teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a panaszos – szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével. A biztosító a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a biztosító részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést, illetve a tagsági jogviszonyt érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz)

A Biztosító Egyesület Alapszabályának VI. Fejezet 6.18. pontja tartalmazza a Panasz Bizottság eljárását, mely a Kárrendezési Bizottság által hozott elbíráló határozatok ellen benyújtott panaszok elbírálására és II. fokú határozat meghozatalára vonatkozik.

A Panasz Bizottság eljárásának szabályait külön ügyrendben határozta meg.

Az ügyfél általános tájékoztatási, állásfoglalási igényét, véleménykérését a Biztosító nem minősíti panasznak, de törekszik az ilyen igények mielőbbi teljesítésére.

1.1.Fogyasztó fogalma: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy

1.2. Ügyfél (panaszos)fogalma: az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben közli vagy közölte.

1.3. Általános elvek

- A biztosító és valamennyi alkalmazottja köteles együttműködni az ügyfelekkel a panasz megtétele előtt és a panaszkezelése során.
- A panasz elbírálása során a biztosító - az ügyfelek szerződéséből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan - a jóhiszeműség és a tisztesség valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményét köteles szem előtt tartani.
- A biztosítónak a panasz kezelése során olyan eljárást kell lefolytatnia, amelynek segítségével képes lesz megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a biztosító között esetlegesen felmerülő további érdekellentéteket.
- a panaszkezelés során alkalmazni kell a transzparencia elvét, az eljárás során fokozottan biztosítani kell a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.
 - a panaszkezelés menetéről a biztosító adjon közérthető, szakszerű és érdemi információt,
 - személyes ügyfélkapcsolat alkalmával elegendő időt és nyugodt körülményeket kell biztosítani az ügyfél számára a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására

2. Panasz bejelentésének módjai

Panaszt lehet tenni szóban személyesen, vagy telefonon, illetőleg írásban.

Személyesen vagy Meghatalmazott útján:

Meghatalmazott lehet minden 18 év feletti cselekvőképes személy

A panaszügyintézés helye és nyitva tartásának ideje:

A Biztosító Egyesület levelezési címe: Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete
1136 Budapest, Hegedűs Gy. u. 8.

A Biztosító Egyesület telefonszáma: +36-1-239-8989; +36-1-239-3121

Hívásfogadási idő:

- Hétfő, kedd, szerda, csütörtök: **16.00 – 08.00** óra között
- péntek 14.00- hétfő 08 óra között

A Biztosító Egyesület faxszáma: +36-1-465-0786, telefonszáma: 239-89-89

A Biztosító Egyesület e-mail címe: mubse@mubse.hu

Nyitva tartás:

- Hétfő, kedd, szerda, csütörtök **08.00-16.00** óra között
- Péntek: 08.00-14.00 óra között

A személyes ügyintézés időpontja elektronikusan, illetőleg telefonon előzetesen lefoglalható.

A biztosító a személyes ügyintézés időpontját igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít.

Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton:
- telefaxon: (1)
- elektronikus levélben: mubse@mubse.hu

Panasz beadása formanyomtatványon

A Biztosító lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy panaszukat az MNB által közzétett formanyomtatvány alkalmazásával nyújtsák be. A formanyomtatvány elérhető az MNB honlapján: <http://eub.hu/panaszkezelesMNB.pdf>

Panaszkezeléssel kapcsolatos további hasznos információkat a Magyar Ügyvédek Kölcsönös Biztosító Egyesülete felügyeleti szervének weboldalán is olvashat: www.mnb.hu

A Biztosító a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott panaszt is befogadja.

Az ügyfél eljárhat személyesen, vagy meghatalmazott útján. A Biztosító vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a panaszt benyújtó meghatalmazással köteles igazolni. A meghatalmazási mintát 1. sz. melléklet tartalmazza.

A meghatalmazásnak meg kell felelnie a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek /Pp 67.§/ Érvényes meghatalmazás hiányában a Biztosító közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében és a vizsgálat eredményéről is csak a panaszost köteles tájékoztatni.

Fogyatékkal élő ügyfelei számára a *Biztosító* ügyfélszolgálatán a speciális igényeikhez alkalmazkodva biztosítja az ügyintézés lehetőségét. Látássérült ügyfelek számára az ügyfélszolgálat munkatársai felolvassák az ügyintézéshez szükségeshez információkat. Hallássérült ügyfelek számára biztosítják az írásos kommunikáció lehetőségét. Érdekeiket akadályozottan képviselni képes ügyfelek pedig meghatalmazott útján járhatnak el.)

A *Biztosító* a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A *Biztosító* a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3. Szóbeli panasz

Szóbeli panaszt személyesen az Egyesület irodahelyiségében, annak nyitvatartási idejében lehet előterjeszteni.

Telefonon közölt panasz esetén a *Biztosító* biztosítja az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított a 5 percen belül élőhangos hívásfogadást és ügyintézését.

A telefonon közölt panaszokat a Biztosító rögzíti, és a hangfelvételeket 5 évig megőrzi.

A *Biztosító* az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Biztosító a szóbeli ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, amelyet 1 évig a Biztosítónak meg kell őriznie. Amennyiben a panasszal összefüggésben felügyeleti eljárás indul, a felügyeleti eljárás jogerős lezárásáig kell a hangfelvételt megőrizni

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hiteles jegyzőkönyvet.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett ki fogások elkülönítetten kell rögzíteni, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- 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.

Ha az ügyfél az ügyfélszolgálaton szóban bejelentett panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a *Biztosító ügyintézője* a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy példányát megkapja a panaszt tevő, és egy példányt pedig el kell juttatni, a panasz tárgya szerint illetékes szakterület vezetőjéhez, illetőleg az első számú vezetőhöz, aki intézkedik a panaszt kivizsgálásáról, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint kell eljárni. A vizsgálat eredményéről legfeljebb 30 napon belül a panasztevőt értesíteni kell.

A Biztosító működési körébe tartozó panasz kivizsgálására és elbírálására a Biztosító első számú vezetője jogosult. Az ügyvezető a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz bejelentését követő 30 napon belül ajánlott küldeményként megküldi az ügyfélnek.

4. Írásbeli panasz

A *Biztosító* az írásbeli panaszt 30 napon belül köteles kivizsgálni és, indokolással ellátott álláspontjáról az ügyfelet tájékoztatni. Az Egyesület ügyvezetője válaszlevelében részletezi a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményét.

A Biztosító a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcím, székhely, levelezési cím,
- telefonszám,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfélle birtokában lévő dokumentumok másolata,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén az érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011.évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

5. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

5.1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásával kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy, amennyiben az ügyfél fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti 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@mb.hu. Az Egyesület tájékoztatja ügyfeleit, hogy nem tett alávetési nyilatkozatot a PBT előtt.

b) A fogyasztóvédelmi rendelkezések / 2013.évi CXXXIX. tv./megsértése esetén a felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást lehet kezdeményezni Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mb.hu);

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

5.3. Elutasított panaszok esetén tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogvita rendezésére irányult-e, és ennek megfelelően hová fordulhat további jogorvoslatért.

5.4. A megalapozatlan ügyfélpanaszokat is rendszeresen (negyedévente) értékelni kell, és szükség esetén az ügyfelek elégedettségének növelését szolgáló megelőző intézkedéseket kell fogantatosítani.

6. A panasz nyilvántartása

A *Biztosító* a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- 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,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A *Biztosító* a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

A Biztosító Fogyasztóvédelmi kapcsolattartója: Belső ellenőrzési vezető

Panaszkezelésért felelős személy: Kárrendezési főmunkatárs

Feladatuk a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

A biztosítási tevékenységről szóló többször módosított 2014. évi CXXXVIII. Törvény XI. Fejezet ügyfélforgalommal kapcsolatos szabályok 63. pont 159 § rendelkezik a panaszkezelés szabályairól.

A Biztosító Egyesület az ügyfelek panasz bejelentéseiről, valamint az Egyesület intézkedéséről elektronikus nyilvántartást (Excel tábla) vezet.

7. Vegyes és záró rendelkezések

7.1. Ez a felülvizsgált Szabályzat 2017. február 27. napján lép hatályba,

7.2. A Szabályzat alapjául szolgáló jogszabályok:

- 2014. évi LXXXVIII törvény a biztosítási tevékenységről,
- 2013.évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
- 437/2016 (XII.16.) Korm. Rendelet a biztosítók panaszkezelésének eljárásába, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról.
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014./VII.23./ MNB rendelete,
- az MNB 13/2015./X.16./ számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásról
- a biztosítók és a független biztosításközvetítők panaszkezelésére vonatkozó szabályokról 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

7.3. Ezt a Szabályzatot a Biztosító a hivatalos honlapján (www.mubse.hu) közzéteszi.

8.

Ezt a szabályzatot az Elnökség 2017. február 27-i ülésén felülvizsgálta.

Budapest, 2016. március 21.

Magyar Ügyvédek Kölcsönös
Biztosító Egyesülete

Aktualizálva 2018. február 23. napján.