

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A szabályzat célja

Az ERGO Életbiztosító Zrt., az ERGO Versicherung Fióktelepe és a V-V Consulting Biztosítási Többségnyöki Kft. mint az ERGO Csoport magyarországi tagjai (a továbbiakban röviden: Szolgáltató) attól a céltól vezérelve, hogy ügyfelei panaszát a lehetséges legmagasabb színvonalon az ügyfelei megelégedésére intézze, figyelemmel

- a biztosítási tevékenységről szóló - többször módosított – 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban röviden: Bit) 159.§ ára,
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 28/2014.(VII.23.) MNB rendeletében foglaltakra, valamint
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló Magyar Nemzeti Bank 13/2015.(X.16.) számú MNB ajánlására és
- a biztosítók, a többségnyökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016.(XII.16.) Korm. rendeletben foglaltakra

az alábbi szabályzatot adja ki:

I. Fogalmak

- 1.) **panasz (írásbeli, szóbeli):** a Szolgáltató magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatos írásbeli vagy szóbeli kifogása, így különösen az ügyfél szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés szolgáltató részéről történő teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – a Szolgáltató tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása, sérelme. A panaszt meg kell különböztetni és el kell határolni a kárigények kezelésétől, a kárrendezés folyamatában érkező megkeresésektől, kérdésektől, valamint a szerződés teljesítése, a tájékoztatás vagy az egyes kérdések tisztázása iránti kérelmekről;
- 2.) **ügyfél:** az a természetes vagy jogi személy, továbbá jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Szolgáltató 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;
- 3.) **válaszadási kötelezettség/határidő:** a panasz érkeztetésétől számított 30 naptári napon belül;
- 4.) **Panaszkezelési nyilvántartás:** a jelen szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza annak mintáját, egyébként a nyilvántartást Excel fájlban kell folyamatosan vezetni. A nyilvántartás vezetése a panaszügyintéző feladata. A nyilvántartást az Igazgatóság, a belső ellenőrzés, a könyvvizsgáló, az MNB, és a negyedéves/éves MNB jelentést készítő személy és a konzern ellenőrzés kérésére rendelkezésre kell bocsátani;
- 5.) **fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy;
- 6.) **panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:** a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálásra előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy mely testületnél vagy mely hatóságnál, milyen elérhetőségeken kereshet jogorvoslatot;
- 7.) **megőrzési idő:** a panaszt és az arra adott választ 5 évig, továbbá a telefonon tett panaszokról szóló hangfelvételt is 5 évig kell megőrizni;

- 8.) **panaszvizsgáló team:** minden esetben tagja a panaszkezelésért felelős személy és a panasszal érintett osztály(ok) vezetője/vezetői/munkavállalói. Bonyolultabb, jelentős összeget érintő, reputációs kockázattal járó panasz érdemi megoldása és megválaszolása érdekében - szükség esetén – a megfelelőségi vezető, a vezető belső ellenőr, a panasszal érintett értékesítési csatorna vezetője, az értékesítési tanácsadó, a Szolgáltató állandó megbízott orvosa, ügyvédje is bevonásra kerül. Rendkívüli esetben az Igazgatóság tagja(i) is bevonható(k). A panaszvizsgáló teamnek nem lehet tagja a panasszal érintett (munkavállaló vagy megbízott) személy;
- 9.) **panaszvizsgálat ingyenessége:** a panasz kivizsgálásáért semmilyen jogcímen sem kérhető díjazás; az minden esetben ingyenes. Az ismételt panaszvizsgálat is ingyenes.

II. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Szolgáltató valamennyi munkavállalójára, továbbá a panaszügyintézésben szükségképpen megjelenő megbízottakra (pl.: állandó megbízott vezető orvos, állandó megbízott ügyvéd, az értékesítési banki csatornák munkavállalói.)

III. A panasz bejelentésének módjai

1./ Szóbeli panasz előterjeszhető

- a.) **személyesen, a Szolgáltató székhelyén (1082 Budapest, Futó utca 47-53. 4. emelet)** – az erre fenntartott helyiségben – a nyitvatartási időben,
- b.) **telefonon, a +36-1-877-11-11 telefonszámon, nyitvatartási időben.** A hívásfogadási időt a Szolgáltató székhelyén és a honlapon folyamatosan fel kell tüntetni.

Telefonon közölt panasz esetén a Szolgáltató ésszerű várakozási időn belül, - de a Szolgáltatóhoz indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belül - élőhangos hívásfogadást biztosít.

A hívásfogadáskor elsőként tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül. Ezt követően történik az ügyfélazonosítási procedúra, majd megtörténik a panaszfelvétel, illetve annak ügyintézése a 2/a) számú melléklet szerinti „Panaszfelvételi lap” kitöltésével. Az ügyfél kérésére a Szolgáltató biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – az ügyfél kérésének megfelelően – 25 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hiteles jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A szóban (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panasz esetén azt a Szolgáltató megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Ennek megtörténte esetén további intézkedésre nincs szükség. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet -, akkor a Szolgáltatónak a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet kell felvenni a 2/a) számú melléklet szerinti „Panaszfelvételi lap” értelemszerű kitöltésével.

Természetesen az ügyfél választása szerint, a személyesen előterjesztett panaszát írásban, egyszerű levél formában is előterjeszheti.

A Panaszfelvételi lap egy másolati példányát át kell adni az ügyfélnek.

A Szolgáltató gondoskodik arról, hogy

- a telefonbeszélgetést visszahallgathatóvá tegye és/vagy
- hitelesített jegyzőkönyvet adhasson

az ügyfél erre vonatkozó kérése esetén.

A szóbeli panasz előterjesztése esetén az ügyfelet azonosítani kell. Az azonosítás során a következő kérdéseket lehet feltenni:

- szerződéses pozíció tisztázása,
- kötvényszám,
- a biztosítási szerződés típusa
- név,
- anyja neve,
- születési helye és ideje,
- állandó lakcíme, levelezési címe,
- cég / egyéni vállalkozás adószáma,
- cég / egyéni vállalkozás székhelye / telephelye,
- cég / egyéni vállalkozás képviselőjére jogosult személy azonosítása.

A felsorolt lehetőségek közül minimálisan 3 adatra kell rákérdezni. A tapasztalatok alapján az állandó lakcímre/levelezési címet mindig érdemes egyeztetni, mert jellemző, hogy az ügyfelek címük változását elmulasztják bejelenteni. Emiatt feltétlenül javasolt, hogy az azonosítást a lakcím/levelezési cím egyeztetésére (is) használja fel a Szolgáltató.

Amennyiben az azonosítás megfelelő volt, úgy a Szolgáltató köteles folytatni a panaszügyintézkést. Amennyiben az azonosítást az ügyfél megtagadja vagy nem megfelelő választ ad, akkor az azonosítás nem végezhető el, ennek következtében az ügyintézés nem folytatható. Ebben az esetben az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a Szolgáltató csak a biztosítási titok – és az adatvédelmi szabályok betartásával járhat el.

Nyitvatartási idők:

Személyes panaszügyintézés/ügyfélszolgálat:

hétfő: 8:00-17:00

kedd- szerda: 8:00-16:00

csütörtök: 8:00-20:00

péntek: 8:00-16:00

Telefonos panaszügyintézés/ügyfélszolgálat:

hétfő: 8:00-17:00

kedd- szerda: 8:00-16:00

csütörtök: 8:00-20:00

péntek: 8:00-16:00

A szóbeli panaszra adott írásbeli válaszhoz mellékelni kell a „Panaszfelvételi lap”-ot!

2./ A Szolgáltató a székhelyén lehetővé teszi a személyes panaszügyintézésre meghatározott nyitvatartási idő alatt – telefonon vagy elektronikusan történt előzetes egyeztetés után - ügyintézési időpont előzetes lefoglalását.

A szolgáltató elsősorban az ügyfél igényének eleget téve – nyitvatartási idején belül – elfogadja a kért időpontot; munkatorlódás esetén azonban az időpont igénylésének napjától számított legkésőbb 5 munkanapon belül fogadja az ügyfelet.

A szóban (személyesen vagy telefonon) előterjesztett panaszt – amennyiben az azonnal nem orvosolható - minden esetben iktatni kell.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni.

Ha a szóbeli panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges vagy az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, a telefonon közölt panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül meg kell küldeni a szabályzat VI./ pontjában foglalt előírások betartásával az ügyfélnek.

A szóban előterjesztett panaszt fel kell venni a Panaszkezelési nyilvántartásba még akkor is, ha az azonnal orvosolható volt.

3./ Írásbeli panasz előterjeszthető

- a.) személyesen vagy más által a Szolgáltató székhelyén az ügyfélforgalom részére nyitva álló helyiségben (1082 Budapest, Futó utca 47-53.4. emelet) átadott irat útján,
- b.) postai úton (1082 Budapest, Futó utca 47-53.4. emelet vagy 1428 Budapest, Pf.:5. levelezési címen),
- c.) telefaxon (+36-1-877-11-10),
- d.) elektronikus levélben (ergo@ergo.hu)
- e.) az ajánlat megtétele szerinti bankban/bankfiókban.

Az elektronikus levélben előterjesztett panaszt a Szolgáltató folyamatosan fogadja. A hivatali időn kívül (ideértve a Szolgáltató hivatalos munkaidején kívüli időben vagy munkaszüneti napon) érkezett panaszt arra a napra kell érkeztetni/iktatni, mely napon az a Biztosító platformján megjelent.

A bankban/bankfiókban tett panasz 30 napos ügyintézési határidejét attól a naptól kell számítani, amikor a panaszt az ügyfél a bankban/bankfiókban megtette és nem a Szolgáltatóhoz történt megérkezéstől.

Az írásban előterjesztett panaszt iktatni kell.

Az írásban előterjesztett panaszra is a kézhezvételt követő 30 naptári napon belül részletes, indokolással ellátott tájékoztatást kell adni a szabályzat VI./ pontjában foglalt előírások betartásával.

Mind a szóbeli, mind az írásbeli panasz meghatalmazás útján is előterjeszthető, azaz az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is.

Ilyen esetben a meghatalmazást legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Ellenőrizni kell, hogy azt az ügyfél írta-e alá és mire terjed ki, vizsgálni kell a meghatalmazás kiállításának idejét is.

A személyes panaszügyintézés során a meghatalmazott személyt okmányaival azonosítani kell. A meghatalmazást vagy annak egy másolati példányát át kell vennie a Szolgáltatónak és azt az aktában el kell helyezni. Amennyiben a másolatot veszi át a Szolgáltató, úgy a másolatra rá kell vezetni, hogy az az eredetivel megegyezik, továbbá az átvétel dátumát és az átvevő aláírását.

A Szolgáltató a 3. számú mellékletben közzéteszi a teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás mintáját, ide nem értve a közokiratba foglalt meghatalmazást/ ügyvédi meghatalmazást.

IV. A panaszkezelés során az ügyféltől kérhető adatok köre

- neve
- kötvényszáma
- lakcíme/székhelye/levelezési címe
- telefonszáma
- értesítési mód
- a kifogásolt biztosítási termék vagy szolgáltatás
- panasz megfogalmazása, oka
- az ügyfél igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén az érvényes meghatalmazás
- a panasz érdemi megválaszolásához esetleg szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény rendelkezései szerint kell kezelni.

V. A Szolgáltató panaszkezelésének szervezeti felépítése, a panaszügyintéző feladata

A panaszkezelés szervezeti felépítése

- ügyfélszolgálat,
- panaszügyintéző,
- panaszvizsgáló team,
- igazgatóság.

A panaszügyintéző feladatai

- a bármilyen formában érkezett megkeresés, levél, szóban előterjesztett vélemény, kérelem minősítése - amennyiben annak minősítése kétséges
- az ügyintézési határidő figyelése és betartása
- az érintett szakmai osztályokkal/csatornákkal való kapcsolat felvétele és az együttműködés biztosítása a válasz előkészítésében
- indokolt esetben a panaszvizsgáló team összehívása
- a panaszra adott válasz megírása, a szükséges aláírásokról való gondoskodás – a négy szem elvének betartásával
- határidőben, tértivevényes küldeményként való postázásról gondoskodás
- Panaszkezelési nyilvántartás vezetése
- évente, egyszeri alkalommal történő összefoglaló készítése
- a panaszügyintézővel érintett munkavállalók évenkénti oktatása, különös tekintettel a szóban (személyesen, telefonon) előterjesztett panaszok jogszabály szerinti értelmezésére, minősítésére és az ennek megfelelő eljárás lefolytatására.

VI. A panaszra adott válaszlevél formai és tartalmi követelményei

Mind a szóban (személyesen vagy telefonon) közölt, mind az írásban előterjesztett panaszra adott, indokolással ellátott választ a közzétét követő 30 napon belül meg kell küldeni az ügyfélnek.

A panaszra adott válaszlevélnek külsőleg tagoltnak, az ügyfelek számára a megértést segítő kiemelésekkel, jól átláthatónak kell lennie.

A választ pontosan, közérthető fogalmak használatával kell megírni és egyértelmű indokolással kell ellátni. Az indokolásnak hivatkoznia és tartalmaznia kell – a panaszban foglaltaktól függően - a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, a korábbi levelezéseket, tájékoztatásokat, elszámolásokat, esetleg jogszabályi hivatkozásokat, valamint

- a panasz beérkezésének/iktatásának dátumát,
- az ügyintézési határidő betartására való utalást,
- a panasz tárgyától/tartalmától függően a szerződés „életútjának” bemutatását,
- az ügyfél által megfogalmazott kifogás/ok bemutatását,
- a panasz elfogadása esetén ennek egyértelmű kimondását, indokolással,
- a panasz elutasítása esetén annak részletes, mindenre kiterjedő megválaszolását - hivatkozásokkal és/vagy mellékletekkel alátámasztva,
- a panasz elutasítása esetén annak bemutatását, hogy az ügyfél mely testülethez vagy mely hatósághoz fordulhat,
- az aláírók személyének és beosztásának gépelt formában történő feltüntetését és e személyek tényleges aláírását,
- amennyiben a válaszlevélben mellékletekre hivatkozás történik, úgy az aláírásokat követően a mellékletekre utalást.

A Szolgáltató a panaszkezelés során - az adott ügy összes körülményeinek folyamatos értékelésével - szem előtt tartja azt az elvet, hogy ésszerű és jogszerű keretek között ügyfelével kerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

A panaszra adott válaszlevél fontos tartalmi kelléke – elutasítás, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén – az a tájékoztatás, hogy

- a.) - amennyiben az a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos, akkor - a Pénzügyi Békéltető Testülethez
- b.) – amennyiben a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésével kapcsolatos, akkor – a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésének lehetőségéről kell tájékoztatást adni.

Fogyasztóvédelmi ügynek minősül és így a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésének lehetőségéről kell tájékoztatni az ügyfelet, ha a Szolgáltató pl.:

- a nem kellő vagy hiányos tájékoztatást adott,
- megtévesztő tájékoztatás, agresszív gyakorlat tanúsított (fogyasztókkal szembeni tisztességtelen gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek be nem tartása),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseit sértette meg,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek megsértés merült fel,
- a szerződés létrejöttét igazoló kötvény megküldésének elmaradása esetén,
- éves tájékoztató megküldésének elmulasztása esetén,
- díjfizetési felszólítás - vagy törlési értesítő megküldésének elmaradása esetén.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet - panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén - tájékoztatni kell arról is, hogy

- az a.) pont esetében **a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat,**
- a b.) pont esetében a **Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központjánál** lehet eljárást kezdeményezni vagy
- **a bírósághoz fordulhat.**

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy

- a panasz elutasítása vagy
- a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte

esetén bírósághoz fordulhat.

Ha a Szolgáltató álláspontja szerint a panasz az a.) és b.) pontot is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról is tájékoztatni kell, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a.) és melyik a b.) pontba, és ennek megfelelően panasz mely részével kihez fordulhat.

A fentiekben részletesen bemutatottak szerint az alábbi testületekhez vagy hatóságokhoz fordulhat az ügyfél:

a.) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ székhelye: 1013 Budapest Krisztina krt.39. <tel:+36-80-203-776>, fax: +36-1-489-91-02, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, levélcím:1534 Budapest BKKP Pf.:777.

b.) Pénzügyi Békéltető Testület ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt.39., telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, levelezési címe:H-1525 Budapest, Pf.:172.

c.) bíróság.

Kizárólag bíróság járhat el:

- a biztatási kárral,
- a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel

összefüggő polgári jogi kérdésekben.

A fentiek szem előtt tartásával a Szolgáltató a választ olyan módon adja meg az ügyfél részére, hogy az alkalmas legyen annak megítélésére, hogy a Szolgáltató a választ kinek a részére, milyen értesítési címre küldte; egyidejűleg igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját.

Erre tekintettel a Szolgáltató a panaszra adott (akár helyt adó, akár elutasító) választ tértivevényes küldeményként adja postára és a tértivevényt – annak visszaérkezése után - a panasz aktájában lefűzi.

A Szolgáltató az általa elbírált és elutasító válaszában - a panaszban előadottaktól függően - az alábbiakat tünteti fel ügyfele jogorvoslatról szóló tájékoztatása céljából:

„A biztosítási tevékenységről szóló – többször módosított – 2014. évi LXXXVIII. törvény 159.§-ában foglalt kötelezettségünknek - valamint a 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet és a 437/2016.(XII.16.) Korm. rendelet szabályainak - eleget téve tájékoztatjuk Önt arról, hogy ha válaszukkal nem értene egyet, úgy

a.) fogyasztóvédelmi jogszabálysértés esetén a panaszt, annak elutasítását fogyasztói kérelemmel a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (a székhelye: 1013 Budapest Krisztina krt.39. <tel:+36-80-203-776>, fax: +36-1-489-91-02, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, levélcím:1534 Budapest BKKP Pf.:777. (fogyasztóvédelmi jogszabálysértésnek minősül különösen a nem kellő vagy hiányos tájékoztatás, a megtévesztő tájékoztatás, agresszív gyakorlat tanúsítása (a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008.évi XLVII. törvény be nem tartása), a szerződés létrejöttét igazoló kötvény megküldésének elmaradása, éves tájékoztató megküldésének elmulasztása, törlési értesítő megküldésének elmaradása)

b.) szerződéssel kapcsolatos vita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül, írásban a H-1525 Budapest Pf.: 172. levelezési, vagy az ugyfelszolgalat@mnbb.hu e-mail címen, vagy személyesen a 1013 Budapest, Krisztina krt.39. szám alatt (közvetlenül a Déli pályaudvar mellett) vagy telefonon a +36-80-203-776 számon

c.) keresettel bírósághoz fordulhat.

A Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulás lehetősége csak a fogyasztónak minősülő ügyfelet illeti meg.

Az MNB Fogyasztóvédelmi Központjánál és/vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél kezdeményezhető eljárás formanyomtatványának elektronikus elérhetősége: www.mnb.hu/Felugyelet/Fogyasztovedelem/Penzugyi_panasz/Formanyomtatvanyok/.

A Szolgáltató általános alávetési nyilatkozatot tett.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy költségmentesen kérheti e formanyomtatványok megküldését Társaságunktól is, válaszlevelünkön feltüntetett elérhetőségeink bármelyikén.”

VII. Panaszkezelési nyilvántartás

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről, a határidőről, stb. kötvényszámon alapuló nyilvántartást vezet a Szolgáltató.

A Panaszkezelési nyilvántartás mintáját a szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza, mely egyben alapjául szolgál az MNB negyedéves/éves adatszolgáltatásnak.

A Panaszkezelési nyilvántartás ténylegesen excel file formátumú.

VIII./ A panaszok belső monitoringja, nyomon követése

A Szolgáltató a visszatérő- vagy rendszerproblémák, az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében a panaszokat elemzi.

Ennek keretében

- az egyes panasztípusokat azonosít, míg
- az egyedi panaszok kiváltó okait feltárja,
- vizsgálja, hogy a panaszokat generáló okok érintenek-e folyamatokat, termékeket, még akkor is, ha ez az érintettség csak közvetett.

Az ügyfél-elégedettség folyamatos fejlesztése érdekében a panaszok kiváltó okait meg kell szüntetni. Ennek érdekében a panaszügyintéző az érintett szakmai osztály vezetőjével konzultációt tart és – szükség esetén - megoldási javaslatot ad. Amennyiben a panaszügyintéző a szakmai osztály(ok) vezetőivel nem jutna megegyezésre vagy nem találhatnak megoldást, úgy a felettes igazgatósági taghoz kell fordulnia a panaszügyintézőnek.

Az Igazgatóság tájékoztatása érdekében a panaszok alakulásáról évente egy alkalommal, a tárgyévet követő év első félévében írásbeli jelentést kell készíteni.

IX. A Panaszkezelési szabályzat nyilvánossága

A Szolgáltató a Panaszkezelési szabályzatát – annak mellékleteivel – nyilvánosságra hozza. A Szabályzatot el kell helyezni a Szolgáltató székhelyén az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, könnyen hozzáférhető helyen, továbbá a honlapján.

A Szolgáltató a jelen Panaszkezelési szabályzattal is segíti ügyfelét abban, hogy átlássa a Szolgáltató panaszügyintézési folyamatát, tájékoztassa a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról.

Ennek végrehajtásaként, amennyiben a panaszt a Szolgáltató elutasítja, úgy a válaszlevélben részletes tájékoztatást kötelező adni a jogorvoslati fórumok megnevezéséről és elérhetőségeiről.

X. Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó/megbízott

A Szolgáltató első számú vezetője fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki.

Az első fogyasztóvédelmi kapcsolattartót a Szolgáltató - az előírt határidőn belül – 2011.01.14-én e-mail útján bejelentette. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó személyében történő változásokat – a változástól számított 15 napon belül - írásban be kell jelenteni a Magyar Nemzeti Banknak.

A kapcsolattartó feladatai:

- koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti – és egyéb elvárásoknak a Szolgáltató működésébe történő implementálását, gondoskodik a szabályzatokba történő beépítéséről;
- gondoskodik a munkatársak folyamatos képzéséről;
- a termékfejlesztés és a folyamatszabályozás kialakítása során gondoskodik a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelésről;
- monitoringozza a panaszok típusait, jellegét, okait és erről évente egy alkalommal összefoglalót készít az Igazgatóság részére;
- közreműködik az ügyféllel való kapcsolattartás és az ügyfél-tájékoztatás kialakításában;
- kapcsolatot tart a Magyar Nemzeti Bank illetékes munkavállalóival fogyasztóvédelmi ügyekben;
- részt vesz a fogyasztóvédelmi ügyekkel összefüggésben megtartott képzéseken.

Panaszkezelési nyilvántartás

Sorszám	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Kötvényszám									
Panasz küldésének módja (személyes, telefon, posta, e-mail)									
Panaszt benyújtó neve									
Panaszt tevő státusza (szerződő, biztosított, kedvezményezett, károsult, ügyvéd, stb)									
Panasz beérkezésének időpontja									
A panasz típusa (haláleseti, vegyes, unit linked, D150 nyugdíjbiztosítás, díjmentesített)									
Panasz leírása (tárgya)									
Elfogadás esetén – intézkedés leírása									
Elfogadás esetén – intézkedésért felelős személy									
Elfogadás esetén - intézkedés végrehajtásának ideje									
Elutasítás esetén - elutasítás indoka									
Megőrzési határidő (években)	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Postára adás időpontja (tértivevény szerint)/ vagy a szóbeli azonnal ügyintézés időpontja									
Ügyintézés ideje (napokban)									
Kötelező legkésőbbi ügyintézési (postára adási) határidő									

A Panaszkezelési nyilvántartás tényleges vezetése excel-táblában történik.

2/a.) számú melléklet

Panaszfelvételi lap telefonon vagy személyesen tett panasz esetén				
Jegyzőkönyvet felvevő személy neve:				
Felvétel ideje:				
Panaszfelvétel módja:	<input type="checkbox"/>	telefonon	<input type="checkbox"/>	személyesen
Panasszal érintett szolgáltató neve, címe:	<input type="checkbox"/>	ERGO Életbiztosító Zrt.	<input type="checkbox"/>	ERGO Versicherung Fióktelepe
	<input type="checkbox"/>	V-V Consulting Biztosítási Többségynöki Kft		
	1082 Budapest, Futó utca 47-53. 4. emelet			
Panasz előterjesztésének/jegyzőkönyv felvételének helye:	1082 Budapest, Futó utca 47-53. 4. emelet			

Ügyfél neve:	
Kötvényszám/Módozat	
Telefonszáma:	
E-mail címe:	
Ügyfél lakcíme/ levelezési címe	

A panasz oka:

Ügyfél által bemutatott/átadott iratok, dokumentumok felsorolása:

Ügyintézés módja:
<input type="checkbox"/> Saját hatáskörben <input type="checkbox"/> Ügyintézésre átadva panaszügyintézőnek

.....
jegyzőkönyvet felvevő személy aláírás

.....
ügyfél aláírás (személyesen tett panasz esetén)

Ügyintézését átvette:		Átvétel dátuma:	
-----------------------	--	-----------------	--

2/b.) számú melléklet – Panaszfelvételi lap – személyesen megtett, levélben küldött vagy e-mail útján tett panasz esetén

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	ERGO Életbiztosító Zrt. 1082 Budapest, Futó utca 47-53. Levelezési címe:1428 Budapest, Pf.:5.

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 panasza 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, KGFB):

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
Járási 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 panasza van

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:

3. számú melléklet

MEGHATALMAZÁS

Alulírott, (anya neve:, született:, lakik:....., személyazonosító igazolványának száma:) meghatalmazom (anya neve:, született:, lakik:....., személyazonosító igazolványának száma:), hogy a kötvényszámú szerződéselem ügyében / módosítást, új szerződés megkötésekor* nevemben és helyettem a ERGO Életbiztosító Zrt.-nél / ERGO Versicherung Fióktelepénél / a V-V Consulting Biztosítási Többesügynöki Kft.-nél eljárjon, helyettem és nevemben jognyilatkozatokat tegyen és azokat aláírja.

A meghatalmazás az adott ügyre/visszavonásig érvényes.*

Budapest,

.....

Meghatalmazó

Előttünk mint tanúk előtt:

Név (nyomtatott betűkkel):

lakcím:

sz.ig.szám:

aláírás:.....

Név (nyomtatott betűkkel):

lakcím:

sz.ig.szám:

aláírás:.....

* Megfelelő részt kérjük aláhúzni!

4. számú melléklet

A Szolgáltató elérhetőségének adatai

A Szolgáltató

- székhelye: 1082 Budapest, Futó utca 47-53. 4. emelet
- levelezési címe: 1428 Budapest, Pf.:5.
- telefonszáma: +36-1-877-11-11
- faxszáma: +36-1-877-11-10
- e-mail címe: ergo@ergo.hu
- honlapja: www.ergo.hu