

A Europ Assistance S.A. Irish Branch és a Europ Assistance Magyarország Kft.

Panaszkezelési szabályzata

Tisztelt Ügyfelünk!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy a Europ Assistance S.A. (székhelye: 1 Promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers, Franciaország, nyilvántartási szám: Párizsi Kereskedelmi Kamara, Cg. 451366405), amely a francia biztosítás-felügyelet –(Autorite de Controle Prudentiel) által 451366405 számon nyilvántartásba vett, a biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. tv. (a továbbiakban: Bit.) 1. sz. melléklete A) részében meghatározott nem életbiztosítási ágba tartozó ágazatokban tevékenykedő biztosító, és amely Magyarország területén az MNB által is tudomásul vett módon az ír fióktelepén, a Europ Assistance S.A. Irish Branch-en (székhely: 4 – 8 Eden Quay, Dublin 1, Írország, cg.:907089) keresztül határon átnyúló szolgáltatás keretében folytatja tevékenységét.

A Europ Assistance Magyarország Kft. (Cg. 01-09-565790, székhely: 1134 Budapest, Dévai u. 26-28 - a Magyar Nemzeti Bank által többes ügynökként nyilvántartásba vett független biztosításközvetítő és asszisztenciaszolgáltatást nyújtó társaság. A Europ Assistance S.A. Irish Branch a Europ Assistance Magyarország Kft. útján nyújtja a jelen feltételekben meghatározott szolgáltatást.

A Europ Assistance S.A. Irish Branch és a Europ Assistance Magyarország Kft. minden igyekezete ellenére előfordulhat, hogy szolgáltatásunkkal nem elégedett. A visszajelzések értékesek cégünk számára. Célunk, hogy ezen bejelentéseket a lehető legalaposabban és a lehető leghamarabb kivizsgáljuk, visszajelezzünk Önnek, és megtegyük a szükséges intézkedéseket a jelzett hiányosság kiszűrésére.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz bejelentése:

a) személyesen:

Munkanapokon reggel 8.00-tól délután 16.00-ig és minden szerdán reggel 8.00-tól délután 20.00-ig a Europ Assistance Magyarország Kft. székhelyén lehetőséget biztosítunk a panaszok, észrevételek jelzésére.

A Europ Assistance Magyarország Kft. székhelye a következő címen érhető el: 1134 Budapest, Dévai u. 26-28

b) telefonon:

A hét bármely napján reggel 8.00-tól délután 20.00-ig, az alábbi telefonszámon állunk rendelkezésére 06/1/458-4444.

Telefonos bejelentés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején tájékoztatjuk ügyfeleinket. Ügyfelünk kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá igény esetén térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvételt társaságunk 5 évig megőrzi.

2. Írásbeli panasz bejelentése:

a) személyesen átadott irat útján;

b) postai úton (1134 Budapest, Dévai utca 26-28.)

c) telefaxon (+36-1-458-44-04);

d) elektronikus úton

A Europ Assistance Magyarország Kft. szolgáltatójával kapcsolatos panasz esetén:

panasz.network@europ-assistance.hu e-mail címen

A Europ Assistance S.A. Irish Branch biztosítási termékével, annak értékesítésével kapcsolatban, szervezéssel, segélyvonallal kapcsolatban: panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu e-mail címen

A Felügyelet által közzétett, panaszbejelentésre használt nyomtatvány az alábbi linken érhető el: **mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-3**

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

Amennyiben panasza olyan biztosítási termékkel kapcsolatos, amiben a biztosítási fedezetet nem a Europ Assistanc S.A. Irish Branch nyújtja, panaszával kérjük a termék feltételeiben biztosítóként megjelölt társaságot keresse meg.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, melyért külön díjat nem számítunk fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A biztosító a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

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

1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli 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 naptári napon belül kell megküldeni.

1.7. 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) 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, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- 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 olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
 - 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.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi helyekhez fordulhat jogorvoslatért:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Tel: 06 40 203 776

Levélcím: H-1525 Budapest, Pf. 172.

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

Telefon: 06 40 203 776

Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777.

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

c) bíróság.

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.

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

– A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezéséhez-, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok az alábbi e-mail címenek érhetőek el:

mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok

– Elektronikus elérés hiányában a formanyomtatványokat a 06/1/458-4444 telefonszámon is igényelheti.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

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 és a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.

Hatályos: 2016. február 24.

A kivizsgálás határideje maximum 30 nap. Az elvárt kivizsgálási idő túllépése esetén kollégánk felveszi Önnel a kapcsolatot, és további haladékot kér annak érdekében, hogy teljes körűtekintéssel vizsgálhassa ki visszajelzését. **Kérjük, hogy visszajelzését az alábbi tartalommal küldje meg hozzánk:** Telefonon: 06/1/458-4444 Postai úton: Europ Assistance Magyarország Kft. 1134 Budapest, Dévai utca 26-28. E-mailben: A Europ Assistance Magyarország Kft. szolgáltatójával kapcsolatos panasz esetén: panasz.network@europ-assistance.hu