



WÁBERER Hungária Biztosító Zrt. Panaszkezelési szabályzata

1. Fogalmak

Panasz: a társaságnak a biztosítási szerződéskötést megelőző vagy a biztosítási szerződés megkötésével, a biztosítási szerződésnek a társaság részéről történő teljesítésével, valamint a biztosítási szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a biztosítási szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – a tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel a társaságtól.

Ügyfél: a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy.

Ügyfélnek tekintendő azonban az a személy is, aki a társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. reklám) kapcsolatban kifogásolja.

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

Fogyasztó mindenekelőtt a társaság szolgáltatását gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból igénybe vevő természetes személy biztosított, a biztosítás szerződője, kedvezményezettje, ideértve azt a természetes személyt is, aki a társaság szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, valamint az is, aki a társaság termékei és szolgáltatásai iránt érdeklődik, illetve aki a társaság számára szerződéses ajánlatot tesz.

Fogyasztónak minősül a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás esetén a társaság szolgáltatására jogosult természetes személy károsult, továbbá az arra jogosult más természetes személy (pl. a biztosítási eseménnyel okozati összefüggésben elhunyt személy kártérítési igényével fellépő hozzátartozója)

Tájékoztatás kérése: az ügyfélnek a társaságunk biztosítási szolgáltatásaival, termékeivel kapcsolatos szóbeli vagy írásbeli kérdése, érdeklődése.

Beadvány vagy irat: a társaságunkhoz benyújtott panaszt tartalmazó dokumentum, ideértve a személyesen jegyzőkönyvbe foglalt, vagy a telefonon tett és jegyzőkönyvezett panaszt, továbbá a fogyasztó által kezdeményezett (a kérelmére indult) fogyasztóvédelmi eljárásban a Magyar Nemzeti Bank által társaságunk részére megküldött beadvány.

Kérelemre indult fogyasztóvédelmi eljárás: a Magyar Nemzeti Bank által megindított hatósági eljárás, amelyet a fogyasztónak minősülő ügyfél kizárólag azt követően kezdeményezhet, miután a társaságunk által meghatározott és közzétett elérhetőségein keresztül – személyesen, telefonon, postai úton, telefaxon, az erre a célra üzemeltetett informatikai rendszeren keresztül – azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a társaság szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban

- a) a panaszára nem kapott választ,
- b) a panaszának kivizsgálása nem a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben

meghatározott jogszabályokban, különösen a biztosítási törvény, fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezései (fogyasztóvédelmi rendelkezések) szerint történt,

- c) a panaszára kapott válaszból egyéb fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

2. Panasz bejelentésének módja

Társaságunk az ügyfél által választható alábbi lehetőségeket biztosítja a panaszok fogadására:

2.1. Szóbeli panasz

1) Személyesen

- Az ügyfélszolgálaton, nyitvatartási időben, személyes bejelentéssel,
- Az ügyfélszolgálaton, nyitvatartási időben, az ügyfél képviseletében megjelent személy által történő bejelentéssel,
- A társaság valamely – nem az ügyfélszolgálaton foglalkoztatott – munkatársánál tett személyes bejelentéssel.

Ügyfélszolgálat címe: 1211 Budapest, Szállító utca 4.

Nyitvatartási idő:	Hétfő	7:00 – 19:00 óra
	Kedd – Csütörtök	8:00 – 16:00 óra
	Péntek	8:00 – 15:00 óra

Az online időpontfoglalás lehetősége a <https://www.wabererbiztosito.hu/kapcsolat.aspx> webcímen elérhető, míg a telefonon történő időpontfoglalás a telefonos ügyfélszolgálatunkon kezdeményezhető.

2) Telefonon

- A Call Center nyitvatartási (hívásfogadási) idejében, biztosítva az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést,

Hívásfogadási idő:	Hétfő	7:00 – 19:00 óra
	Kedd – Csütörtök	8:00 – 16:00 óra
	Péntek	8:00 – 16:00 óra

- Hívható telefonszámok: (+36-1) 999-9999,
(+36-1) 666-6200

2.2. Írásbeli panasz

- Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy más személy – képviselő (meghatalmazott) – által átadott irat (levél) útján, ideértve a társaságunk honlapján elérhetővé tett „Panaszbejelentő lap” vagy „Pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz” elnevezésű formanyomtatvány kitöltésével benyújtott panaszt is,
- Levélpostai küldeményként, ideértve a társaságunk honlapján elérhetővé tett „Panaszbejelentő lap” vagy „Pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz” elnevezésű formanyomtatványon benyújtott panaszt is,

Központi levélcím: Wáberer Hungária Biztosító Zrt. 1443 Budapest Pf. 180

Székhely címe: Wáberer Hungária Biztosító Zrt. 1211 Budapest Szállító utca 4.

- Telefaxon,

Faxszámok: (+36 1) 666 6400 vagy (+36 1) 666 6404

- Elektronikus levélben,

E-mail cím: panaszugyek@wabererbiztosito.hu

- Online panaszbejelentő rendszerünkön

Webcím: (https://www.wabererbiztosito.hu/fogyasztoi_oldal.aspx)

3. Panasz felvétele, rögzítése

3.1. Szóban, személyesen bejelentett panasz

Az ügyfélszolgálaton szóban, személyesen bejelentett panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni. Amennyiben az ügyfél (fogyasztó) a szóbeli panaszkezeléssel nem ért egyet, (mert álláspontja szerint a panasz orvoslása nem vagy csak részben történt meg), *Panaszfelvételi jegyzőkönyvet* kell kitölteni.

A jegyzőkönyvben az alábbi adatokat kell rögzíteni:

- 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 fogalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, vagy ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke (felsorolása),
- g) az ügyfél panaszával kapcsolatban tett intézkedésről és állápontról (amelyet az ügyfél nem fogadott el),
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- i) a jegyzőkönyvet felvevő munkatárs és az ügyfél aláírása,
- j) panasz egyedi azonosítószáma
- k) cég bélyegzője, amelyiken szerepel a társaság neve és címe

A *Panaszfelvételi jegyzőkönyv* másolati példányát az átvétel igazolásával az ügyfélnek át kell adni.

Ez az eljárás az irányadó abban az esetben is, ha a szóban személyesen bejelentett panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

Az ügyfelet mindkét esetben tájékoztatni kell a panaszát a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

3.2. Ügyfél képviseletében megjelent személy által szóban bejelentett panasz

Az ügyfélszolgálaton az *ügyfél képviseletében megjelent személy által szóban bejelentett panasz* esetén, munkatársaink a képviseleti jogosultságot megvizsgálják. Ügyvédi képviselet esetén fel kell kérni az ügyvédet a képviseltként megjelölt személy által aláírt ügyvédi meghatalmazás, továbbá az ügyvédi igazolvány bemutatására. A meghatalmazással és igazolvánnyal igazolt ügyvédtől meg kell kérdezni a képviselt személy lakcímét és a társaságunknál fennálló szerződésére, vagy a társaságunknál bejelentett kárára vonatkozó azonosító adatokat.

Amennyiben a képviselőként megjelent személy nem ügyvéd, a képviseleti jogosultság vizsgálata körében közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás bemutatása és annak átvétele szükséges. A meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazó és a meghatalmazott nevét, lakcímét, aláírását, az ügy azonosítására alkalmas adatokat (kötvényszám, kárszám, forgalmi rendszám), továbbá – amennyiben a meghatalmazó a meghatalmazást nem saját kezűleg írta és írta alá – két tanú olvasható aláírását annak igazolására, hogy a meghatalmazó (kiállító) a nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük sajátkezű aláírásának ismerte el. A meghatalmazáson a tanúk lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni. A képviselőként megjelent személyt továbbá fel kell kérni személyi azonosító okiratának bemutatására.

Amennyiben a képviselet igazolása és terjedelme aggálytalan, a panasz azonnali megvizsgálását és szükség szerinti orvoslását kell megkísérelni. Ha a szóbeli panaszkezeléssel a panaszos képviseletében megjelent személy nem vagy csak részben ért egyet, továbbá ha a panasz azonnali kivizsgálása illetőleg orvoslása nem lehetséges, társaságunk eljáró munkatársa *Panaszfelvételi jegyzőkönyvet* tölt ki, és annak másolati példányát az átvétel igazolásával a képviselőnek átadja.

A Panaszfelvételi jegyzőkönyvben a „Szóban, személyesen bejelentett panasz” jegyzőkönyvezése során rögzítettekén kívül fel kell tüntetni a képviselőként megjelent személy nevét és a jegyzőkönyvhöz csatolni kell az ügyvédi meghatalmazást, illetőleg más személy részéről ellátott képviseleti esetén az ezt igazoló közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást.

Egyben tájékoztatni kell az ügyfél képviselőjét, a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Amennyiben a képviselet igazolása és/vagy annak terjedelme aggályos, nem egyértelmű, társaságunk eljáró munkatársa *Panaszfelvételi jegyzőkönyvet* vesz fel. A jegyzőkönyvben „Szóban személyesen bejelentett panasz” jegyzőkönyvezése során rögzítettekén kívül fel kell tüntetni a képviselőként megjelent személy nevét, továbbá azt a körülményt, hogy a képviselet (meghatalmazás) igazolása aggályos.

A Panaszfelvételi jegyzőkönyv egy másolati példányát ebben az esetben a képviselőként megjelent személy nem kaphatja meg, a további eljárás úgy történik, mintha a panasz azonnali kivizsgálása nem lenne lehetséges. A kommunikációt az érintett ügyféllel kell folytatni, amelyben ki kell térni a képviselet megerősítésére.

3.3. Személyesen írásban beadott panasz

Az ügyfélszolgálaton a panaszos által *személyesen írásban leadott panasz* átvételekor az ügyfélszolgálati munkatárs ellenőrzi, hogy abból az ügy azonosítását és a panaszos (ügyfél) elérhetőségét szolgáló adatok megállapíthatók-e, szükség esetén ezek megadására az ügyfelet felkéri, azokat az iraton rögzíti, továbbá átveszi az ügyfél által esetlegesen mellékelt dokumentumokat.

Valamennyi, az ügyfél által levélben, vagy a honlapunkról letölthető és kitöltött „Panaszbejelentő lap” vagy „Pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz” elnevezésű formanyomtatványon benyújtott panasz átvétele kötelező!

Az ügyfelet tájékoztatni kell a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

3.4. Más személy által átadott irat (panasz)

Az ügyfélszolgálaton a panaszt tartalmazó iratnak más személy által történő átadása esetén, a társaságunk eljáró munkatársa megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján kíván eljárni. Jogi képviselő – ügyvéd – esetén csatolni kell az ügyvédi meghatalmazását. Nem jogi képviselő esetében a képviseleti jogosultság megállapításához közokiratba vagy teljes bizonyító erejű okiratba foglalt meghatalmazás szükséges.

Amennyiben az ügyfél képviselő (meghatalmazott) útján kíván eljárni, a képviselőt tájékoztatni kell a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Meghatalmazás hiányában, vagy ha annak tartalma aggályos a panaszt tartalmazó iratot át kell venni, de a társaságunk jogosult a panaszostól a panasz benyújtásának utólagos megerősítését kérni.

3.5. Telefonon tett panasz

A Call Center hívásfogadási idejében – a hét egy munkanapján 7 órától 19 óráig – telefonon történő panaszkezelés esetén, a kommunikáció hangfelvételen rögzítésre kerül. Erről, a hangfelvétel megőrzésének 5 éves időtartamáról, valamint a társaság részletes adatvédelmi tájékoztatásának megismeréséről, annak módjáról az ügyfél a telefonos kapcsolat létesítésekor tájékoztatást kap.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül a Call Center ügyintéző munkatárs élőhangos bejelentkezése érdekében az adott helyzetben elvárható módon köteles eljárni.

A hívást fogadó munkatársnak el kell végeznie a hívó fél azonosítását, a nevének, lakcímének, a társaságunknál kezelt szerződése vagy a bejelentett kár azonosítására szolgáló adatok (pl. módoszat, kötvényszám, biztosított ingatlan címe, biztosított gépjármű rendszáma, kárszám)

bekérésével. Amennyiben a hívó fél azonosítása aggályt ébresztő, a bekért adatok helytelenek, biztosítási titkot képező adat (pl. kártérítési összeg, a kifizetés ideje és módja) telefonon nem adható ki. A hívást fogadó munkatársnak ezt a körülményt közölnie kell a hívó féllel. Amennyiben a hívó fél az eljárást kifogásolja, a munkatársnak a *Panaszfelvételi jegyzőkönyvben* rögzítenie kell, hogy ki, mikor, milyen ügyben kísérelt meg panaszbejelentést tenni, és a panaszbejelentés mire irányult. Az ügy körülményeitől függően az ügyféltől a panasz benyújtójának utólagos megerősítését kell kérni.

Sikeres azonosítás esetén és amennyiben a telefonos panaszbejelentés nyomban vizsgálható, meg kell kísérelni annak azonnali orvoslását. Ha az ügyfél a panaszkezeléssel nem vagy csak részben ért egyet, a munkatársnak a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról *Panaszfelvételi jegyzőkönyvet* kell felvennie. Ez az eljárás követendő abban az esetben is, ha a telefonon közölt panasz azonnali vizsgálása illetőleg orvoslása nem lehetséges.

Az ügyfélszolgálati munkatárs köteles a hívó félnek a jegyzőkönyvben foglaltakat annak megerősítése céljából visszaolvasni a panasz egyedi azonosítószámát ismertetni, amely a jegyzőkönyvben is rögzítésre kerül és tájékoztatást adni arról, hogy a *Panaszfelvételi jegyzőkönyv* egy példányát a panaszra –a közléstől számított 30 napon belül – adandó írásbeli válasszal együtt kapja meg. Egyben közölni kell a panasz egyedi azonosítószámát.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Amennyiben az *ügyfél vagy jogi képviselője a társaság bármely munkatársának a készülékén tesz* panasznak minősülő bejelentést, a munkatárs a fentiek szerint jár el. Tekintettel arra, hogy az ekként tett telefonos bejelentésről hangfelvétel nem készül, a társaság eljáró munkatársa felkéri az ügyfelet vagy jogi képviselőjét *elektronikus levelezési címének megadására, a telefonon tett bejelentés tartalmának visszaigazolása céljából*. A bejelentésről felvett jegyzőkönyvet, és – az e-mail cím megadása esetén – a visszaigazoló elektronikus levelet a munkatárs érkeztetés céljából továbbítja a társaság Postázójába. A további eljárásra a Szabályzatban foglaltak az irányadók azzal, hogy a panaszra adott választ – ha csak az ügyfél vagy jogi képviselője kifejezetten nem jelezte – postai úton kell megküldeni.

3.6. Elektronikus levélben tett panasz

Amennyiben a panaszt tartalmazó elektronikus levél nem a jelen Szabályzatban és a társaság honlapján közzétett e-mail postafiókba (panaszugyek@wabererbiztosito.hu), hanem a társaság valamely munkatársának munkahelyi e-mail címére érkezik, a panaszt – az azonnal megoldható esetek kivételével – ki kell nyomtatni és ezzel egyidejűleg a panaszos részére a levél megérkezéséről és az abban foglaltak kivizsgálásának megindításáról elektronikus válaszlevelet kell küldeni a kézbesítésének és elolvasásának visszaigazolását kérő opcióval. Amennyiben a panaszos e-mail szolgáltatója az olvasási és kézbesítési visszaigazolást nem biztosítja, az erről kapott automatikus üzenetet ki kell nyomtatni.

A „*Panaszbejelentő lap*” továbbá a „*Pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz*” a társaság ügyfélszolgálatán az ügyfelek rendelkezésére áll, továbbá letölthető a társaság honlapjáról (<https://www.wabererbiztosito.hu>) is.

3.7. On-line panaszbejelentés

Az on-line panaszbejelentő rendszerünkön bejelentett panaszok közvetlenül a panaszügyintézésre kijelölt munkatárshoz érkezik. A panasz beérkezéséről és iktatószámáról az ügyfél automatikus válaszlevelet kap.

A panasz feldolgozása a továbbiakban nem különbözik az írásban benyújtott panaszok kezelésére vonatkozó eljárástól.

4. Panaszkezelési eljárás

A társaság a panasz kivizsgálásáért az ügyféllel (fogyasztóval) szemben külön díjat nem számít fel, és a panaszok elbírálása során valamennyi körülményt ügyfél- illetve fogyasztóbarát módon mérlegel.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további adatok – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szükség, a panaszügyintézésre kijelölt munkatárs haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat. Indokolt esetben nem mellőzhető az ügyfél személyes meghallgatása.

A társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott érdemi álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül köteles megküldeni az ügyfélnek.

Ez a válaszadási határidő irányadó:

- A személyesen vagy képviselő útján szóban tett panasz esetén, ha az érintett a panaszkezeléssel nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása illetve orvoslása nem lehetséges.
- A telefonon közölt panasz esetén, ha az érintett a panaszkezeléssel nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása illetve orvoslása nem lehetséges. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott írásbeli válaszhoz mellékelni kell a Panaszfelvételi jegyzőkönyv egy másolati példányát.
- Az írásbeli, azaz levélpostai küldeményként feladott, személyesen vagy más személy által átadott iratban közölt, az elektronikus levélben és az online panaszbejelentő rendszerünkön tett panasz esetén.

Az ügyfél részére olyan választ kell adni, amely kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni, amely a panasz tárgyától függően tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel és jogszabály pontos szövegét, és utal az ügyfélnek küldött elszámolásokra illetve a szerződéses viszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Amennyiben az ügyfél és/vagy jogi képviselője a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó beadványt terjeszt elő, az indokolással – de nem a korábbi válaszban felsorolt indokok megismétlésével vagy arra hivatkozással – ellátott választ úgy kell megküldeni az ügyfélnek és/vagy jogi képviselőjének, hogy ahhoz csatolni kell a korábbi panaszra adott érdemi álláspont egy másolatát.

A panaszra adott elutasító vagy részben elutasító válaszban figyelemfelhívásra alkalmas módon ki kell térni arra, hogy a panasz és a panaszkezelés a társaság álláspontja szerint

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival (azaz szerződéses jogviszonyt érintő kérdéssel) kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell a jogorvoslatról, arról, hogy

- az a) pont esetében a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat a következő elérhetőségen:

Levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-80 203-776, fax: +36-1-489-91-02, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>

a b) pont esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezheti, a panasz elutasítása esetén a panaszával a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat a következő elérhetőségen: Levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80 203-776, fax: +36-1-489-91-02, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Amennyiben a társaság álláspontja szerint a panasz mind szerződéses kérdést [a) pont], mind fogyasztóvédelmi rendelkezés sérelmét is érint, a fogyasztónak minősülő ügyfelet figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) illetve a b) pont, és ennek megfelelően panaszja mely részével hova fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén figyelemfelhívásra alkalmas módon kell tájékoztatni arról, hogy a panaszával (igényével) a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél ugyancsak bírósághoz fordulhat.

Amennyiben a panasz a tárgya szerint nem tartozik sem a fogyasztóvédelmi rendelkezések, sem a szerződéses jogviszonyt érintő kérdések körébe, az ügyfelet arról kell figyelemfelhívásra alkalmas módon tájékoztatni, hogy a panaszával kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség.

A fogyasztóknak szóló további hasznos információ olvasható a Magyar Nemzeti Bank <http://mnb.hu/fogyasztovedelem> honlapján.

Amennyiben a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidőre a panasz kivizsgálásáról szóló döntés vélelmezhetően nem születik meg, akkor a 30 napos válaszadási határidőig a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy panaszügyének kivizsgálására mikorra kap pontos választ, illetve ha ezt a késedelmet nem fogadja el, akkor kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ eljárást indít. A Pénzügyi Békéltető Testületnél, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központnál kezdeményezett eljáráshoz nyomtatvány megküldését igényelheti Társaságunktól vagy azt a Biztosítónk honlapjáról - https://www.wabererbiztosito.hu/fogyasztoi_oldal.aspx - letöltheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület szervezetére, működésére, eljárására, a hatáskörébe utalt fogyasztói jogvitákra, továbbá elérhetőségére vonatkozó, az ügyfelek tájékozódását és tájékoztatását biztosító információk a <http://mnb.hu/bekeltetes> honlapon érhetők el.

5. Adatkezelési rendelkezések

A társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől

- a. neve,
- b. lakcím, levelezési cím, székhely cím
- c. szerződésszám, ügyfélszám,
- d. telefonszáma,
- e. értesítés módja,
- f. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g. panasz leírása, oka,
- h. ügyfél igénye,
- i. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni és erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá

tértésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A társaság a hangfelvételt 5 (öt) évig őrzi meg, ezt követően az adatokat törli, illetőleg egyedi azonosításra alkalmasságukat meg szünteti.

A társaság az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszt rögzítő Panaszfelvételi jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat 5 (öt) évig köteles megőrizni és a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatni.

A megőrzési idő elteltével az adatokat tartalmazó adathordozókat fizikailag teljesen meg kell semmisíteni.

A társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást köteles vezetni, amely 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, illetőleg a panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának, és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják. A panaszügyi nyilvántartásban rögzített egyéb – személytelen – adatok statisztikai, és a társaság szolgáltatásminőségének javítását célzó feldolgozása megengedett.

6. Egyéb rendelkezések

A társaság Panaszkezelési szabályzata az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében kifüggesztve elolvasható illetőleg a társaság honlapján <https://www.wabererbiztosito.hu> megtekinthető vagy letölthető.

Egyebekben a társaság panaszkezelésére A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (*a továbbiakban: Bit.*); a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (*a továbbiakban: MNB rendelet*), a Kormány 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelete a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról (*a továbbiakban: Kormányrendelet*), illetőleg azok mindenkor hatályos módosításai vonatkoznak.

Felügyeleti szabályozó eszközök: a Felügyelet által kiadott mindenkor hatályos, a Szabályzat tárgyát képező panaszkezelésre vonatkozó illetőleg azt is érintő ajánlások, vezetői körlevelek, tájékoztatók, módszertani kézikönyvek, mintaszabályzatok és mintatájékoztatók.

Tisztelt Ügyfelünk!

Köszönjük bizalmát, hogy megosztja velünk kritikus észrevételeit és támogató visszajelzéseit, amelyeket Társaságunk a felelős szolgáltatói magatartás kialakításában és folyamatos javításában, a szolgáltatásai színvonalának fejlesztésében és az ügyfél-elégedettség növelése érdekében hasznosít.

WÁBERER Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság