



## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### I. Bevezetés

A Groupama Biztosító Zrt. (továbbiakban: biztosító) célja az ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. A szolgáltatások és a társasági belső folyamatok ügyféligényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Az ügyfelektől érkező panaszokat a biztosító a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen központilag kezeli.

A biztosító ennek megfelelően biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy – adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben, webes felületen vagy egyéb tartós adathordozón) közölhesse.

A biztosító a panaszkezelési eljárása során mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül vizsgálja, az ügyfelek számára minden esetben megfelelő, mindenre kiterjedő, kielégítő választ adjon, és a megalapozott panaszokat mielőbb orvosolja. Mindezek megvalósulása érdekében a panaszok kivizsgálására és megválaszolására a biztosító a panaszkezelésért felelős szervezeti egységet működtet. A biztosító panaszokkal foglalkozó szakképzett munkatársai ügyfélközpontúan, fogyasztóbarát módon és empatikusan kötelesek eljárni a panasz kivizsgálása során. A biztosító törekszik arra, hogy a panaszkezelési folyamata során közérthetően kommunikáljon ügyfeleivel, átláthatóan és kiszámíthatóan cselekedjen, a jóhiszeműség és tisztesség alapelveit szem előtt tartva. A biztosító a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

### II. A panasz bejelentése

#### Az ügyfél bejelentését megteheti:

**Személyesen:** szóban, illetve írásban valamennyi, a biztosító ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, azaz ügyfélszolgálati irodáinkban és székhelyünkön, a Budapest, XIV. kerület, Erzsébet királyné útja 1/C szám alatt található központi ügyfélszolgálatunkon nyitvatartási időn belül, ahol az ügyfél panaszát a biztosító

ügyfélszolgálati munkatársai szóbeli panasz esetén azonnal megvizsgálják, és szükség szerint orvosolják. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet vesznek fel, illetőleg amennyiben az ügyfél a panaszát írásban nyújtja be, azt rögzítik, és a fentiek szerinti bejelentésekről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.

Kérjük, az egyes ügyfélszolgálati irodáink elérhetőségéről és ezen irodáink nyitvatartási idejéről a következő elérési útvonalon <https://www.groupama.hu/hu/ugyfelszolgalat/Elerhetosegeink.html#/kereses> tájékozódjon, vagy a TeleCenter telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36 1 467 3500 telefonszámon érdeklődjön.

**Telefonon:** a biztosító TeleCenter telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36 1 467 3500 telefonszámon. Munkatársaink hétfőn, kedden, csütörtökön 08.00 órától 18.00 óráig, szerdán 08.00 órától 20.00 óráig, pénteken 08.00 órától 17.00 óráig folyamatosan állnak ügyfeleink rendelkezésére. Üzemidőn kívül az automatikus menüpontok minden nap 20.00 óráig aktívak. A biztosító TeleCenter telefonos ügyfélszolgálatának szolgáltatása nem emelt díjas.

Az ügyfél és a biztosító munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a biztosító hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetén ügyfélszolgálati munkatársaink tájékoztatják. Az ügyfél kérésére a biztosító természetesen biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A telefonon közölt panasz esetén a biztosító biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

**Telefaxon:** a Groupama Biztosító Zrt. +36 1 361 0091 telefax számán.

**Postai úton:** a Groupama Biztosító Zrt. 1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C, illetve az 1380 Budapest, Pf. 1049 levélcímén.

**Elektronikus levélben:** a [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) weboldalunk „Írj nekünk!” menüpontjában, amelyre beérkező leveleket a biztosító folyamatosan fogadja. „Írj nekünk!” felületünk elérhetőségéhez kérjük, kattintson ide.

A panasz benyújtására rendszeresített „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány a biztosító valamennyi ügyfélszolgálati irodájában és a [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) weboldalán is elérhető.

Az ügyfél panaszbejelentését meghatalmazott útján is

megteheti, a biztosító ügyfélszolgálati irodáiban és a honlapján is elérhető meghatalmazási formanyomtatvány kitöltése és csatolása, valamint egyéb, a jogszabályi és formai követelményeknek megfelelő meghatalmazás csatolása mellett.

A biztosító lehetőséget biztosít elektronikusan a [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) weboldalán, és telefonon keresztül a TeleCenter telefonos ügyfélszolgálat +36 1 467 3500 telefonszámán a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a biztosító személyes ügyélfogadási időpontot biztosít az ügyfél számára.

### III. Panaszkezelési fogalmak

#### 1. A panasz fogalma

**1.1.** A panasz olyan ügyfélmegkeresés, melyben az ügyfél a társaság, ideértve a biztosítási tevékenység és a társaság nevében végzett biztosítási értékesítési tevékenység keretében eljáró személyt (továbbiakban együtt jelen pontban: biztosító) – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti a társaságunk részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – valamelyik eljárási cselekményével vagy döntésével nem ért egyet, illetve olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és amelyet az ügyfél a jelen szabályzat II. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl a biztosítóval. Panasz minden olyan kifogás, amely a biztosító magatartásával, tevékenységével (valamely eljárási cselekményével vagy döntésével), illetve a biztosító mulasztásával kapcsolatos, és amelyet az ügyfél a jelen szabályzat II. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl a biztosítóval, melyet a biztosító teljeskörűen kivizsgál és megválaszol.

**1.2.** A panasz mielőbbi kivizsgálása érdekében szükséges, hogy az ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, biztosítási szerződésének adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá amennyiben rendelkezésre állnak a panaszát alátámasztó dokumentumok, ezeket is bocsássa a biztosító rendelkezésére a panaszvizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

**1.3.** A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

**1.4.** Amennyiben a panasz kivizsgálásához a biztosító-nak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

**1.5.** Nem minősül panasznak az ügyfél által a biztosító-hoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoz-

tatás, vélemény vagy állásfoglalás kérésre, illetve méltányosság iránti kérésre irányul.

#### 2. Az ügyfél fogalma

**2.1.** Ügyfélnek minősül a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy, továbbá a független biztosításközvetítő esetében az a személy is, aki a független biztosításközvetítővel alkuszi megbízási szerződést kötött.

**2.2.** Jelen szabályzat alkalmazásában ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki a biztosítóval biztosítási szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban nem áll és panasszal élt.

#### 3. A fogyasztó fogalma

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

#### 4. Ügyfélszolgálat

A panaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni a biztosító minden, az ügyfélforgalom előtt nyitva álló, erre kijelölt helyiségét, és telefonon vagy interneten elérhető egységét a jelen szabályzat II. pontjában meghatározottak szerint.

### IV. A panaszok nyilvántartása

A II. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a biztosító nyilvántartást vezet. A panaszok a biztosító erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen. A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül

- a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;
- a panasz benyújtásának időpontja;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka;
- az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése;
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátuma.

### V. A panaszkezelési eljárás

**1.** A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a biztosító nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

**2.** A biztosító a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A biztosító a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének

időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében minden tőle elvárhatót megtesz.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a biztosító a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott, indoklással ellátott válaszcímlevelével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A szóbeli panasz felvételét követően a biztosító tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A telefonon előterjesztett panaszok esetében az illetékes ügyintéző a beszélgetés végeztével tájékoztatja az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

**3.** A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- 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;
- 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 (a biztosító) neve és címe.

**4.** A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz biztosító bármely szervezeti egységéhez történő beérkezésétől számított 30 naptári nap. A biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek oly módon, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A biztosító a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a. a kapcsolattartás céljából bejelentett és a biztosító által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b. a biztosító által üzemeltetett, kizárólag a biztosító ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A panaszra adott válasz elektronikus úton történő elküldésének további feltétele, hogy azt a biztosító oly módon küldje ki, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldemény kinek a részére és milyen értesítési címre került megküldésre, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Ezen feltétel akkor minősül teljesítettnek amennyiben a panaszra adott elektronikus válaszcímlevelével olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával kerül kiküldésre, amely a panaszra adott válaszcímre rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címezettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát is.

Amennyiben az ismertetett feltételek bármelyike hiányzik, úgy a biztosító az elektronikus úton beérkezett panaszra adott választ postai úton, az ügyfél által megadott postai címre oly módon küldi meg, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldemény kinek a részére és milyen értesítési címre került megküldésre, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

**5.** A panaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra a Jog és Compliance jogosult és köteles.

**6.** A panasz elutasítása esetén a biztosító válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (amelyet jelen szabályzat VI. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

**7.** A biztosító a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

**8.** A biztosító a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a. név;
- b. szerződésszám, ügyfélezonosító;
- c. lakcím, székhely, levelezési cím;
- d. telefonszám;
- e. értesítés módja;
- f. panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- g. panasz leírása, oka;
- h. ügyfél igénye;
- i. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a biztosítónál 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 Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli a biztosító.

## VI. Jogorvoslat

### 1. Fogyasztónak minősülő ügyfél

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:

#### Magyar Nemzeti Bank

Fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás keretében ellenőrzi a fogyasztóvédelmi rendelkezések, továbbá a pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és – ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását – eljár a rendelkezések megsértése esetén.

Hatáskörébe tartozik a fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a vonatkozó törvények vagy azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseinek (pl. megtévesztő tájékoztatás), a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezéseinek (pl. direkt marketing) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) rendelkezéseinek (pl. elektronikus hirdetés) betartásának ellenőrzése.

A Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat elérhetőségei: cím: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.; levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777; telefonszám: +36 80 203 776; e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu).

Bővebben a [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem) honlapon kaphat tájékoztatást.

A Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (Fogyasztói kérelem az MNB-hez) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány letölthető a [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) weboldalunkról, illetve elérhető ügyfélszolgálati irodáinkban is. A formanyomtatvány postai vagy elektronikus úton történő megküldését költségmentesen igényelheti társaságunktól is az alábbi elérhetőségeinken: levélcím: 1380 Budapest, Pf. 1049; telefonszám: +36 1 467 3500; elektronikus levélcím: a [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) weboldalunk „Írj nekünk!” menüpontja.

Tájékoztatjuk, hogy bármelyik kormányablakban is lehetősége van a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem leadására.

### Pénzügyi Békéltető Testület

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita bírósági eljárás kivüli rendezése érdekében a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény alapján írásban kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott, és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétfélmillió forintot.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei: székhelye: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina körút 55.; ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.; meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76. (Capital Square Irodaház); levélcím: 1525 Budapest, Pf. 172; telefonszám: +36 1 489 9700, +36 80 203 776; e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu).

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (Fogyasztói kérelem a PBT-hez) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány letölthető a [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) weboldalunkról, illetve elérhető ügyfélszolgálati irodáinkban is.

A formanyomtatvány postai vagy elektronikus úton történő megküldését költségmentesen igényelheti társaságunktól is az alábbi elérhetőségeinken: levélcím: 1380 Budapest, Pf. 1049; telefonszám: +36 1 467 3500; elektronikus levélcím: a [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) weboldalunk „Írj nekünk!” menüpontja.

Tájékoztatjuk, hogy bármelyik kormányablakban is lehetősége van a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem leadására. Bővebben a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/> oldalon kaphat tájékoztatást.

### Bírói út

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat. A biztosítási szerződésből eredő igény – a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével – bírói úton is érvényesíthető. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadóak.

### 2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél

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

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételeivel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

**Groupama Biztosító Zrt.**