

Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk kiemelt célja, hogy az ügyfelek elégedettségének és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlessze szolgáltatásai minőségét.

A jelen szabályzat célja, hogy egyértelműen és közérthető módon rögzítse a Generali Biztosító Zrt. panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait.

A szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, és a Magyar Nemzeti Bank által a tárgykörre kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

A Generali Biztosító Zrt. a jelen panaszkezelési szabályzatát az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Kérjük, hogy a könnyebb azonosítás érdekében panaszbejelentéseiben, észrevételeiben szíveskedjen kötvényszámát, vagy kárszámát megadni. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a Generali Biztosító Zrt. telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Tájékoztatjuk, hogy a panasz a Központi panaszkezelési területre érkezik, ahonnan 1 napon belül továbbítják a panaszát megválaszolására az illetékes intézkedési helyhez.

Társaságunknak a beérkezéstől számított 30 naptári nap áll rendelkezésére a panaszok megválaszolására, azonban minden esetben törekszünk arra, hogy válaszunkat sokkal hamarabb kézhez kapja.

Amennyiben nem elégedett bejelentésére adott válaszunkkal, úgy kiküldött levelünk alján megtalálja azokat az intézményeket, ahol jogorvoslattal élhet.

Szíves figyelmébe ajánljuk a Magyar Nemzeti Bank honlapját, ahol további – panaszbejelentéssel kapcsolatos – hasznos információkat talál

(<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>).



I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz bejelentése

a) személyesen:

Munkanapokon reggel 8.00-tól délután 16.00-ig bármelyik ügyfélszolgálatunkon, illetve a Központi és panaszkezelési területnél lehetőséget biztosítunk a panaszok, észrevételek jelzésére. Személyes ügyfélszolgálataink elérhetősége a következő címen érhető el:

<https://generali.hu/Ugyfelszolgalat/Kapcsolatfelvetel.aspx>, illetve a Telefonos ügyfélszolgálaton kaphatnak ezzel kapcsolatos tájékoztatást (+36 1 452 3333). A Központi panaszkezelési terület címe: 1066 Budapest, Teréz krt. 42–44.

b) telefonon:

Hívásfogadási időben, hétfőn, kedden, szerdán és pénteken 8:00-18:00-ig, csütörtökön 8:00-20:00-ig az alábbi telefonszámon állunk rendelkezésére: +36 1 452 3333.

2. Írásbeli panasz bejelentése

a) személyesen vagy más által az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségében átadott irat útján;

b) postai úton (H-7602 Pécs, Pf. 888)

c) telefaxon (+36 1 452 3927);

d) elektronikus úton a [https://generali.hu/ Online_ugyfelszolgalat/Panaszok_bejelentese](https://generali.hu/Online_ugyfelszolgalat/Panaszok_bejelentese) oldalon, valamint a generali.hu@generali.com email címen.

A Felügyelet által közzétett, panaszbejelentésre használt nyomtatvány az alábbi linken/címen érhető el:
<http://mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

A fenti elektronikus elérhetőségeken túlmenően a formanyomtatványokat a +36 1 452 3333 telefonszámon hívható telefonos ügyfélszolgálatunknál, illetve a generali.hu@generali.com címen is igényelheti, valamint azokat kérésére személyes ügyfélszolgálati pontjainkon is rendelkezésére bocsátjuk. A fentiekben túlmenően a Generali Biztosító Zrt., Központi ügyfélkapcsolati és panaszkezelési csoport, 1066 Budapest, Teréz krt. 42–44. postacímen is igényelheti a nyomtatványok Ön részére történő megküldését. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk a nyomtatványok kiadásáért, illetve megküldéséért térítést nem számít fel.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A meghatalmazással kapcsolatos formanyomtatvány, valamint a Felügyelet által közzétett, panaszbejelentésre használt nyomtatvány bármelyik ügyfélszolgálatunkon, valamint honlapunkon is elérhető.

https://generali.hu/Online_ugyfelszolgalat/Panaszok_bejelentese (Letölthető dokumentumok)

II. A panasz kivizsgálása

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, melyért külön díjat nem számítunk fel.
2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
3. **Szóbeli panasz**
 - 3.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.
 - 3.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
 - 3.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.
 - 3.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
 - 3.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
 - 3.6. 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.
 - 3.7. 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) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
 - e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,

- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
 - g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje valamint
 - i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.
- 3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató a 4.1. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

4. Írásbeli panasz

- 4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.
- 4.2. A szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton, (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

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

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):
Tel: 06 80 203 776
Levélcím általános ügyekben: H-1525 Budapest, Pf. 172
Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: H-1539 Budapest, Pf. 670
Email: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.
 - b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:
Telefon: 06 80 203 776
Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777
Email: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.
 - c) bíróság.



-
2. 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 az egymillió forintot.
 3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
 4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;
- 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

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