

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 ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Kérjük, hogy a könnyebb azonosítás érdekében panaszbejelentésein, észrevételein 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 jogorvoslattel 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 lehetőséget biztosítunk a panaszok, észrevételek jelzésére.

Személyes ügyfélszolgálataink elérhetősége a következő címen található:

a www.generali.hu/kapcsolat oldalon található elérhetőségeken (személyesen lásd a Tanácsadók&Ügyfélszolgálatok menüpontban), illetve telefonos ügyfélszolgálatunkon kaphatnak ezzel kapcsolatos tájékoztatást (+36 1 452 3333).

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 átadott irat útján;

b) postai úton (H-7602 Pécs, Pf. 888)

c) 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 Magyar Nemzeti Bank által közzétett, panaszbejelentésre használt nyomtatvány az alábbi linken/címen érhető el:

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

1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

A fenti elektronikus elérhetőségeken túlmenően a formanyomtatványokat a +36 1 452 3333 telefon-számon hívható telefonos ügyfélszolgálatunknál, illetve a generali.hu@generali.com címen is igényelheti, valamint azokat kérésére személyes ügyfélszolgálati pontjainkon is rendelkezésére bocsátjuk. A fentiek 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 külön díjat nem számít fel.

- 3.** 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 azonnali megvizsgálása

- 3.1.1. Az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, magánnyugdíjpénztár, biztosító, befektetési vállalkozás, pénzforgalmi intézmény, elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, utalványkibocsátó, a Posta Elszámoló Központot működtető intézmény, pénzügyi intézmény, a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítő, ÁÉKBV-alapkezelő és hitelgondozó a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A jelen pont szerinti 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. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

3.3. Hangfelvétel megőrzése

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

- 3.4. A szolgáltató az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésére bocsátja – 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 szolgáltató a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi.

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, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

4. Írásbeli panasz

4.1. Határidő

4.1.1. A szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

4.2. Az elektronikus úton közölt válasz megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő – zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó – rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárás alkalmazó szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton – a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező vagy a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél által megjelölt csatormán – küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületen keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik, valamint ha a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél a válasz megküldését a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címeire vagy a kizárólag általa hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre kérte.

III. A panaszkezelés során az ügyféltől kérhető adatok, dokumentumok és azok kezelése

1. 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.

2. 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 szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos jogvita esetén):
Tel: 06 80 203 776, 06 1 489 9700
Levélcím általános ügyekben: H-1525 Budapest, Pf. 172
Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: H-1539 Budapest, Pf. 670
Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
 - b) Magyar Nemzeti Bank:
Telefon: 06 80 203 776
Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777
Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.
Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
 - 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 a kétfélmillió forintot.
3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
4. A fogyasztónak nem minősülő ügyfél az IV.1. pontban foglalt esetben bírósághoz fordulhat.

V. A panasz nyilvántartása

1. 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 válaszlévelet postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.
2. A panasz és az arra adott válasz megőrzési ideje 5 év.