

6/2011. számú Vezérigazgatói Utasítás

A QBE INSURANCE (EUROPE) LIMITED MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE

PANASZ ÜGYINTÉZÉSÉNEK RENDJÉRŐL

A/ A PANASZÜGYINTÉZÉS ÁLTALÁNOS ELVEI

- 1.) Panasznak kell tekinteni és annak kell kezelni minden olyan **írásbeli** (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton ,telexon, elektronikus levélben) vagy **szóbeli** (személyesen, telefonon) közlést, amely a **QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe**(a továbbiakban : **Fióktelep**) magatartásával, szolgáltatásával , termékeivel ,bármely szervezeti egységének tevékenységével, mulasztásával kapcsolatban, ,illetve a **Fióktelep** bármely munkatársának magatartása miatt érkezik a **Fióktelep** bármely egységéhez.

Panasznak tekinthető a beadvány akkor is, ha azt nem az ügyfél hanem annak képviselőjében más, továbbá, ha nem biztosítási ügyben, de a **Fióktelep** tevékenységét érintő más vonatkozásban adják be, kivéve a munkajogi, illetve a már megindult peres ügyben érkező iratokat.

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a **Fióktelep** valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

- 2.) Az az egység, vagy az a munkatárs, amelynek, illetve akinek intézkedése, tevékenysége, mulasztása, vagy magatartása ellen érkezik a panasz, vagy aki a bepanaszolt ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, illetve akitől az ügy elfogulatlan elintézése egyéb okból nem várható, a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt.
- 3.) A tevékenység, mulasztás miatti panasz kivizsgálása, az érdemi intézkedés megtétele, a panaszos tájékoztatása az eljáró egység vezetőjének joga és kötelessége. Magatartás elleni panasz esetén ez a feladat és hatáskör a közvetlen felettest illeti meg.

Ha a panaszos kívánja, a vezetőnek, vagy kijelölése alapján más érdemi döntésre is alkalmas beosztottnak személyesen is meg kell hallgatnia.

- 4.) A panaszokat haladéktalanul és megfelelő alapossggal kell kivizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni. Jogos panasz esetén a leggyorsabb, lehetőleg azonnali intézésre kell törekedni, a sérelmezett intézkedés megváltoztatásáról, illetve a mulasztás pótlásáról gondoskodni kell.

A magatartás ellen irányuló jogos panasz alapján intézkedni kell, hogy a kifogásolt magatartás lehetőleg ne forduljon ismételt elő és, hogy az eljáró személy felelősségre vonása megtörténjen.

Alaptalan panaszokra is jól indokolt, közérthető, udvarias hangvételű választ kell adni, lehetőség szerint hivatkozva a biztosítási szerződést érintő szabályzatokra, de nem a belső utasításokra.

5.)

- a) A szóbeli panaszt azonnal ki kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Amennyiben a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a **Fióktelep** ügyfélszolgálati munkatársa a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak megküldi és egyebekben az 5b. pontban rögzített -, az írásbeli panaszra vonatkozó- szabályok szerint eljárni.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a **Fióktelep** biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a **Fióktelep** és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Fióktelep hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi.

A telefonos kommunikáció rögzítésének az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a **Fióktelep** ügyfélszolgálati munkatársa a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni és annak egy másodpéldányát köteles a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak megküldi és egyebekben és az 5b. pontban rögzített -, az írásbeli panaszra vonatkozó- szabályok szerint köteles eljárni.

b) Az írásbeli panaszt a **Fióktelep** köteles a jelen vezérigazgatói utasítás C/16 pontjában részletezett időtartamok alatt írásban megválaszolni.

A Fióktelep az elektronikus eléréssel érkezett panaszokat folyamatosan fogadja.

6.) A panaszügyek intézésében arra kell törekedni, hogy az illetékes egység a hozzá beérkezett panaszokat érdemben vizsgálja ki, illetve zárja le.

7.) A **Fióktelep** minden egységénél biztosítani kell, hogy a panaszosokkal megfelelő felkészültségű, a szakmát jól ismerő, udvarias magatartású, tárgyalóképes munkatárs foglalkozzék.

Gondoskodni kell róla, hogy a személyes tárgyalás során a panaszos szakszerű és érthető, egyben meggyőző felvilágosítást kapjon.

Alapvető irányelvnek kell tekinteni, hogy a panaszokat lehetőleg első fokon elintézzék. Ennek érdekében minden panaszt részletesen és körültekintően kell kivizsgálni.

Olyan állásfoglalásokat kell kiadni, amelyek mindenben megfelelnek a biztosítási szabályzatokban foglalt feltételeknek és az ügyrendi előírásoknak.

A válaszlevelek udvariasak és meggyőzőek legyenek.

A **Fióktelep** a panaszt elutasító álláspontját indokolni köteles.

A panasz elutasítása esetén a **Fióktelep** köteles válaszában tájékoztatni a panaszost írásban arról, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010.évi CLVIII. törvény (Psztv.) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél (1013 Budapest, Krisztina krt.39) a PSZÁF törvény 64§-a szerinti fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A **Fióktelepnek** meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, amely a következő: **Pénzügyi Békéltető Testület** (1013 Budapest, Krisztina krt. 37-39., levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP Pf.: 777).

8.) A panaszügyi eljárás során azt is vizsgálni kell, hogy a biztosítási szerződés megkötése, a kárrendezés, egyéb ügyintézés szabályosan történt - e. A helytelen gyakorlat kialakulásának megakadályozása érdekében az illetékes vezetőnek minden szükséges intézkedést meg kell tennie, hatáskör hiányában pedig kezdeményeznie kell azt. Minden esetben - a panaszban foglaltakon túlmenően - vizsgálni kell azt is, hogy a jogszabályok, illetve a biztosítási feltételek szerinti szolgáltatást az ügyfél megkapta - e.

B/ A PANASZÜGYINTÉZÉS FÓRUMRENDSZERE ÉS SZERVEI

A panaszügyeket csoportosítani szükséges aszerint, hogy azt tevékenység, vagy mulasztás, illetve magatartás ellen nyújtották - e be.

9.) A magatartás elleni panaszok elintézésénél a következők szerint kell eljárni:

A **Fióktelep** bármely szervezeti egységnél foglalkoztatott bármely munkakörbe besorolt munkatársának az ügyintézés kapcsán kifogásolt magatartása ellen benyújtott panaszt minden esetben az adott egység vezetőjének kell elbírálnia, illetve elintéznie kivéve, ha a vezető ellen irányul, mert akkor közvetlen felettes köteles az intézkedésre.

10.) A tevékenység vagy mulasztás elleni panaszok típusai az alábbiak:

Az egységes értelmezés érdekében a biztosítás területén - tevékenység miatti panaszoknak tekintendők - különösen a biztosítási szerződések megkötése és megszüntetése, a díjfizetés, valamint a szerződési kötelezettségek teljesítése körében az ügyfél vagy más érintett személy által annak vélt vagy ténylegesen fennálló hibák, hiányosságok, illetve a nem megfelelő állásfoglalást vagy igazolást, értesítést sérelmező panaszok.

A mulasztás miatti panaszok, általában azok, amelyek a biztosítási szerződés szolgáltatásaival, illetve értesítések elmaradásával kapcsolatosak.

11.) Nem tekinthetők panaszoknak az olyan megkeresések, amelyekben az ügyfél felvilágosítást, tájékoztatást kér valamely biztosítási módozat feltételeiről, szolgáltatásairól vagy egyéb biztosítást érintő témákról. Az ilyen kérdéseket az ügyfélszolgálati munka követelményei szerint kell megválaszolni, figyelemmel az üzleti titoktartásra és az adatvédelemre.

Nem tekintendők panaszoknak az olyan megkeresések, amelyek a baleseti rokkantság megállapítására vonatkozó orvosi döntés ellen fellebbeznek, a

biztosítási szerződésben megjelölt feltételek szerint, illetve ahol az ügyfél a kárrendezés során újabb igényt érvényesít vagy új számlát ad be. stb.

12.) A **Fióktelephez** érkezett panaszokat fórumrendszerben kell vizsgálni és elintézni.

E fórumok:

- kárrendezési csoportvezetők,
- Kárrendezési igazgató, kárrendezési igazgató - helyettes,
- Utasbiztosítási igazgató, Vállalati és Lakossági biztosítások igazgatója,
- Vezérigazgató.

13.) A kárrendezési csoport vezetője intézi az adott csoport munkájával kapcsolatban beérkezett valamennyi panaszt.

Feladata a kivizsgálás, intézkedés utáni korrekt válaszadás.

Amennyiben a csoporthoz az adott ügyben korábban már érkezett észrevétel, vagy panasz, úgy azt az előzményekkel együtt haladéktalanul a Kárrendezési igazgatóhoz meg kell küldeni. A csoportvezető javaslatának szerepelni kell az iratok között, amennyiben nem tűnik ki pontosan a korábbi válaszlevélből vagy az ismételt panasz alapján az új adatok birtokában korábbi álláspontjának megváltoztatása.

14.)A Kárrendezési igazgató, a Kárrendezési igazgató – helyettes, az Utasbiztosítási igazgató, Vállalati és Lakossági biztosítások igazgatója intézi az irányítása alatt működő osztályok, szervezeti egységek ellen benyújtott panaszokat.

15.) a.) A tevékenység vagy mulasztás ellen benyújtott panaszokat a Vezérigazgató bírálja el.

b.) Amennyiben a vezérigazgatóhoz címzetten olyan panasz érkezik, amelyben első fokon a Kárrendezési igazgató, a Kárrendezési igazgató - helyettes, az Utasbiztosítási igazgató, Vállalati és Lakossági biztosítások igazgatója már állást foglalt, a vezérigazgató dönt, amennyiben az szükséges a Jogi Osztály (vezető jogtanácsos és compliance vezető) állásfoglalásának megkérésével.

C./ A PANASZÜGYINTÉZÉS LEBONYOLÍTÁSI RENDJE

16.) A **Fióktelep**hez beérkezett panaszokat az alábbiakban részletezett időtartamok alatt köteles a Társaság elintézni:

a.)A **PSZÁF törvény 64§-a szerinti-a fogyasztói bejelentésekkel kapcsolatban** a PSZÁF által indított- eljárásban a PSZÁF által a **Fióktelep**hez érkezett megkeresésére a **Fióktelep-** a PSZÁF megkeresésben szereplő határidőn belül- köteles a PSZÁF-nak írásban a válaszát megküldeni.

b.)A **Fióktelep**hez közvetlenül beérkező panaszok esetén a panaszokat a **biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003.évi LX.törvény (Bit.) 167/B § (7) bekezdése szerint** a lehető legrövidebb időn belül, de **legkésőbb a beérkezéstől (bejelentéstől) számított 30 napon belül** el kell intézni.

17.) Amennyiben hiányzó adatokat kell bekérni a panasztevőtől, a válaszkérő levélhez mellékelni kell előre megcímezett, bérmentesítés nélkül postára adható válaszborítékot. Az így felmerülő posta költséget a **Fióktelep** viseli.

18.) Amennyiben a panaszlevél nem közvetlenül a panaszostól, hanem más szerv útján érkezik (MABISZ, PSZÁF, televízió, rádió, sajtó, stb.) és az áttevő szerv az elintézésről tájékoztatást kér, a tájékoztatást az ügyet intéző vezető adja meg.

Amennyiben az eredeti panaszlevelet az elintézés után az áttevő visszaigényli, ennek eleget kell tenni. Gondoskodni kell azonban arról, hogy az eredeti panaszlevél hiteles másolata az iratok között maradjon.

19.) Ha a **Fióktelep** bármely egységéhez olyan jellegű panasz érkezik, amelynek eldöntésére a Társaság. nem illetékes, úgy azt - a panasztevő egyidejű értesítése mellett - 3 napon belül az elintézésre illetékes szervezethez kell közvetlenül továbbítani a tévesen ideküldő egyidejű értesítése mellett.

20.) Az olyan ügyekben, amelyeket központi Kárrendezési igazgató, központi Kárrendezési igazgató - helyettes , az Utasbiztosítási igazgató, Vállalati és Lakossági biztosítások igazgatója saját hatáskörben dönt el és a feltételek jogi értelmezése nem tisztázott, illetve a perben való védhetőség kétes, a Jogi Osztály (vezető jogtanácsos és compliance vezető)véleményét köteles kikérni.

21.)Egyéni ügyvédtől, ügyvédi munkaközösségtől, egyéb jogi képviselőtől származó panaszügyekben a Fióktelephez érkezett megkeresések a Jogi Osztállyal (vezető jogtanácsossal és compliance vezetővel) való konzultációt követően kerülnek megválaszolásra .

D./ NYILVÁNTARTÁS, ADMINISZTRÁCIÓ, LEVELEZÉS, JELENTÉSEK, INTÉZKEDÉSEK

22.)A Jogi Osztálynak (vezető jogtanácsosnak és compliance vezetőnek), a központi kárrendezési csoportoknak és a központi kárrendezési irodának a beérkezett panaszokról külön nyilvántartást kell vezetniük.

A nyilvántartásba időrendi sorrendben, folytatólagosan, évente induló számozással kell bevezetni a panaszokat és fel kell jegyezni, ha az iratokból kitűnik az alapügy számát. A sorszámot az ügyíratra is rá kell vezetni és erre a sorszámmra kell hivatkozni az ügyben keletkező iraton.

Ha az ügy kivizsgálása befejeződött és a szükséges intézkedések megtörténtek, a nyilvántartás megfelelő rovatába az ügy végleges lezárásának keltét, valamint azt is be kell jegyezni, hogy a panaszjogos vagy alaptalan volt - e.

23.) A nyilvántartásnak az alábbi rovatokat kell tartalmaznia:

- a.) beérkezés kelte (panasz benyújtásának időpontja)
- b.) sorszám
- c.) honnan érkezett a panasz (áttevő szervezet stb.)
- d.) az ügyfél neve és lakcíme (ügyfélnek tekinthető, akinek az érdekében a panasz keletkezett)
- e.) ügyintéző neve
- f.) kárszám
- g.) a panasz tárgya (veszélynem , illetve közelebbi ok szerint pl. betörés, csőtörés, összecszerűség, stb.)
- h.) közbenső intézkedés (pl. helyszíni szemle, vizsgálatra kiadva, valamely szerv megkeresése, stb.) és időpontja
- i.) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását ,elutasítás esetén annak indokát,
- j.) az i. pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- k.) a panasz megválaszolásának időpontját ,

1.) az elintézés alapján a panasz jogosságának vagy alaptalanságának megállapítása

24.) A Fióktelep a panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg, és azt a PSZÁF kérésére bemutatja.

25.) Közérdekű bejelentésnek tekinthető minden olyan beadvány amelyben a bejelentő olyan körülményre, hibára stb. hívja fel a figyelmet vagy tesz javaslatot a megoldásra, amelynek megfelelő eldöntése nagyobb közösség vagy a társadalom érdekét szolgálja.

A közérdekű bejelentést, amennyiben az konkrét panaszügyet is tartalmaz, a panaszeljáráásban előírt módon kell intézni, azonban egyidejűleg külön nyilvántartásban kell rögzíteni. A közérdekű bejelentést minden esetben meg kell küldeni a központ a kérdésben döntésre jogosult igazgatójához. Amennyiben nem dönthető el, hogy melyik igazgató intézkedhet az ügyben, úgy a vezérigazgatóhoz kell továbbítani. Az érdemi és általános intézkedés a címzett feladata lesz.

E./ ÜGYFELEK PANASZÜGYINTÉZÉSE

1.) Személyesen:

A Fióktelep Központi Ügyfélszolgálati irodájában: 1143 Budapest, Stefánia út 51.

2.) **Telefonon:** (061) 4601400

3.) **Telefaxon:** (061)4601499

4.) Írásban:

e-mailben: info.hungary@hu.qbe.com

Interneten: www.qbeatlasz.hu

Levélben: 1442 Budapest, Pf.:101.

Vidéki igazgatóságokon:

Győr – 9022, Batthyány tér 15.

Tel: (06 96) 328 828

Fax: (06 96) 310 477

gyor@hu.qbe.com

Szeged – 6720, Széchenyi tér 8.

Tel: (06 62) 420 208

Fax: (06 62) 420 296

szeged@hu.qbe.com

Pécs – 7621, Jókai u. 11.
Tel: (06 72) 516 797
Fax: (06 72) 248 982
pecs@hu.qbe.com

5.)A QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe
Központi Ügyfélszolgálati Irodájának (1143 Budapest, Stefánia út 51.)
nyitvatartási rendje:

hétfő: 8.00 – 20.00 óráig
kedd – csütörtök: 8.00 – 16.30 óráig
péntek: 8.00 – 14.00 óráig

A QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe hálózati
ügyfélszolgálati irodái és nyitvatartási rendjük:

QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe
Győri Területi Igazgatóság (9022 Győr, Batthyány tér 15.) nyitvatartási rendje:

hétfő: 8.00 – 20.00 óráig
kedd – csütörtök: 8.00 – 16.30 óráig
péntek: 8.00 – 14.00 óráig

QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe
Szegedi Területi Igazgatóság (6720 Szeged, Szilágyi u. 2. fszt. 6.) nyitvatartási
rendje:

hétfő: 8.30 – 20.00 óráig
kedd – csütörtök: 8.30 – 16.30 óráig
péntek: 8.30 – 14.00 óráig

QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe
Pécsi Területi Igazgatóság (7621 Pécs, Jókai u. 11.) nyitvatartási rendje:

hétfő: 7.30 – 19.30 óráig
kedd – csütörtök: 7.30 – 16.00 óráig
péntek: 7.30 – 13.30 óráig

6.) Panaszforumok:

- **QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepének vezetője** (1143 Budapest, Stefánia út 51., telefonszám: (06-1) 460-1400),

- **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39),

- **Pénzügyi Békéltető Testület (1013 Budapest, Krisztina krt. 37-39., levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP Pf.: 777)**

- **bíróság.**

Jelen Vezérigazgatói Utasítás 2011. 07.01.napjától hatályos.

Jelen Vezérigazgatói Utasítás hatályba lépésével a 4/2010.számú Vezérigazgatói Utasítás a hatályát veszti.

Budapest, 2011.06.15.

Dénes Attila