

**TÁJÉKOZTATÓ A SIGNAL IDUNA BIZTOSÍTÓ ZRT.  
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYAIRÓL, ALAPELVEIRŐL**

Társaságunk kiemelt célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, ügyvitelünkkel, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik ügyfeleinkben.

**Tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket, hogy a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 159. § rendelkezéseinek, a 437/2016. Korm. rendeletnek, valamint a Magyar Nemzeti Banknak a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályairól szóló hatályos rendeletének eleget téve a jelen dokumentumban foglaltak szerint fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.**

Jelen dokumentum a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. IU-ÜK-4-3. számú panaszkezelési szabályzatának alapul vételével készült.

Ügyfeleink – Társaságunk bármely termékével, szolgáltatásával, eljárásával, adott szervezeti egysége vagy hálózata bármely munkatársának magatartásával kapcsolatos – kifogásaikat, panaszukat szóban vagy írásban, a következő csatornákon juttathatják el a biztosító részére.

- **Személyes panaszbejelentés**

Társaságunk központi ügyfélszolgálati irodájában félfogadási időben jelenthetik be személyesen, szóban panaszukat ügyfeleink.

<b>Ügyfélszolgálati irodánk nyitvatartási ideje: Hétfő 8:00 – 20:00, Kedd – Péntek 8:00 – 16:00</b>
<b>1123 Budapest, Alkotás utca 50.</b>

- **Telefonos panaszbejelentés**

Panaszbejelentésre telefonon Társaságunk Contact Centerének alábbi telefonszámán van lehetőségük ügyfeleinknek.

<b>Contact Center</b>
<b>A +36 1 458 4200 vagy a +36 30 707 4100 számon, melyek belföldről és külföldről is hívhatóak</b>
<b>Nyitva tartás Hétfő 8:00 – 20:00, Kedd – Péntek 8:00 – 16:00</b>

- **Elektronikus panaszbejelentés**

Panaszbejelentést ügyfeleink elektronikusan az [info@signal.hu](mailto:info@signal.hu) e-mail címre juttathatnak el.

- **Faxon történő panaszbejelentés**

Faxon a 06-1-458-4260 faxszámra küldhetik panaszbejelentésüket.

- **Ügyfélportálon történő panaszbejelentés**

Érvényes szerződéssel rendelkező ügyfeleink - regisztrációt követően - a <https://sup.signal.hu> linken elérhető Ügyfélportálunkon keresztül, online módon is bejelenthetik panaszukat.

- **Postai úton történő panaszbejelentés**

Panaszukat postai úton az alábbi levelezési címre küldhetik ügyfeleink.

**SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. Vezérigazgatóság, Panaszkezelési Csoport**

**Levélcím: 1519 Budapest Pf. 260.**

A személyesen történő panaszbejelentéshez lehetőséget biztosítunk ügyfeleink számára a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Időpontfoglalásra elektronikus elérhetőségeinken és telefonon keresztül van lehetőség, melyet követően a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítunk.

A panaszbejelentések kivizsgálásához szükségünk van a Panasztevő személyazonosító adataira, illetve az érintett biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (kötvényszám, kárszám), ezért kérjük tisztelt ügyfeleinket, hogy a gyorsabb ügymenet érdekében ezen adatokat minden esetben szíveskedjenek a panasz – így különösen az írásban eljuttatott panaszok – bejelentése során megadni.

A panaszok bejelentéséhez Panaszbejelentő nyomtatványt biztosítunk, mellyel segítjük ügyfeleinket a panaszügyintézéshez szükséges adatok helyes megadásában. A gördülékenyebb panaszügyintézés eléréséhez javasoljuk, hogy a panaszbejelentés során az erre rendszeresített Panaszbejelentő nyomtatványt szíveskedjenek kitölteni és eljuttatni Társaságunk részére személyesen vagy levélben a fent megjelölt elérhetőségek valamelyikére.

**A panaszkezelés során a következő adatokat kérhetjük:**

- a) szerződő/panaszbejelentő neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;

- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszbejelentés során megadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy panaszbejelentésüket meghatalmazott útján is eljuttathatják Társaságunk részére. Felhívjuk szíves figyelmüket ugyanakkor, hogy meghatalmazott útján történő bejelentéshez érvényes meghatalmazást is szükséges csatolni, melyhez Társaságunk honlapjáról a formanyomtatvány letölthető.

Szeretnénk biztosítani ügyfeleinket arról, hogy a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A telefonon történő panaszkezeléshez Társaságunk ügyfélszolgálatára normáldíjas (nem emeltdíjas) telefonszámon érhető el.

#### **A Társaságunkhoz érkező panaszbejelentések feldolgozásával kapcsolatban a következőkről tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket:**

- ✓ Elköteleztük magunkat abban, hogy folyamatosan növeljük ügyfeleink elégedettségét, melyhez a panaszok orvoslása is nagymértékben hozzájárul. Törekszünk arra, hogy ügyfeleink észrevételei alapján javítsunk szolgáltatásaink és termékeink minőségén.
- ✓ Minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálunk, melyet követően az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adunk. A megalapozott panasz esetén a további panasz elkerülése érdekében megelőző intézkedéseket teszünk.
- ✓ Ügyfeleink panaszát, kifogását – amikor lehetséges – már az első kapcsolatfelvételnél igyekszünk kezelni. A szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgáljuk és megteszük a szükséges lépéseket, törekszünk azt azonnal orvosolni.
- ✓ Amennyiben az ügy bonyolultabb és azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- ✓ A telefonon, illetve szóban előadott panasz során felvett írásbeli jegyzőkönyvet a szóbeli beszélgetés során összefoglaljuk és visszaolvassuk, a jegyzőkönyvben rögzített panaszt a jogszabályok által biztosított határidőn belül megvizsgáljuk.
- ✓ A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadjuk. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válaszukkal együtt megküldjük a panasz jegyzőkönyv másolatát ügyfelünknek.
- ✓ A jelenleg érvényes jogszabályok 30 napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására, megválaszolására, mely határidőn belül a panaszt megválaszoljuk. Mindent megteszünk azonban annak érdekében, hogy ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak.
- ✓ A panaszbejelentésben foglaltakkal kapcsolatban ügyfeleinknek pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott tájékoztatást nyújtunk válaszlevelünkben.
- ✓ Társaságunk – az ügyintézés hatékonysága érdekében – a panaszokra adott válaszát elsőbbségi ajánlott levélben küldi meg ügyfeleinknek.

- ✓ Telefonon közölt panasz esetén Társaságunk Contact Centerében biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést, az ügyfél igénye esetén rögzített visszahívás keretében is megteheti panaszát. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül ügyfélszolgálati ügyintéző jelentkezik be.
- ✓ Telefonon történő panaszkezelés esetén az ügyfelünk és munkatársunk közötti telefonbeszélgetést rögzítjük, és a hangfelvételt a törvényi előírásoknak megfelelően öt évig megőrizzük.
- ✓ Ügyfelünk kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

### **A panasz nyilvántartása**

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk a bejelentett és eljuttatott panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- ✓ A panasz leírását, a panasz tárgyát képező eseményt vagy a 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

A panaszt és az arra adott választ öt évig (öt évnél hosszabb időtartamú szerződések esetén a szerződés végéig) megőrizzük nyilvántartásunkban.

### **Jogorvoslati lehetőségek**

Hangsúlyozni kívánjuk, hogy Társaságunk számára az ügyfélpanasz hatékony, fogyasztóbarát és ügyfél-centrikus kezelése és szolgáltatásaink fejlesztése alapvető szempont egy panaszvizsgálási eljárás során. A panaszkezelés során törekszünk úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerüljük a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Tájékoztatjuk, hogy panaszának elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi szervekhez fordulhat.

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányuló panasz esetén a fogyasztó (önálló foglalkozása és gazdasági tevékenységén kívül eső célből eljáró természetes személy) a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos hatáskörében eljáró Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat.

Magyar Nemzeti Bank  
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.  
Telefon: 06-80-203-776  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)  
Web: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival összefüggő jogvita rendezésével kapcsolatosan a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) fordulhat. Társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testületnél nem tett alávetési nyilatkozatot.

Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172.

Telefon: 06-80-203-776

Web: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Továbbá fogyasztói jogviták rendezése a fentiekén túl bírói úton, polgári peres vagy nemperes eljárás keretében is lehetséges.

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

A Felügyeleti szervek panaszbejelentésre szolgáló formanyomtatványai az alábbi linken érhetőek el:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

A fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén Társaságunk a felügyeleti szervek panaszbejelentésre szolgáló formanyomtatványait térítésmentesen elektronikus vagy postai úton rendelkezésére bocsátja.

A formanyomtatványok megküldésére vonatkozó kérelmét jelezheti Társaságunknak a +36 1 458 4200 vagy +36 30 707 4100 telefonszámunkon, valamint az [info@signal.hu](mailto:info@signal.hu) elektronikus levélcímre vagy a 1519 Budapest, Pf. 260. levelezési címünkre küldött levélben.