



# SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.

## Panaszkezelési szabályzat

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. §-a rendelkezéseinek, a 437/2016. (XII.16.) Korm. rendeletnek, a 66/2021. (XII.20.) MNB rendeletnek, valamint a 16/2021. (XI.25.) számú MNB ajánlásában foglaltak alapján a jelen dokumentumban foglaltak szerint fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.

### I. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

**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.

**Ügyfélszolgálati irodánk nyitvatartási ideje: Hétfő 8:00–20:00, Kedd–Péntek 8:00–16:00**

**1123 Budapest, Alkotás utca 50.**

Ügyfélszolgálati irodánk nyitvatartási ideje rendkívüli esetben változhat, mellyel kapcsolatban a [www.signal.hu](http://www.signal.hu) oldalon nyújtunk tájékoztatást.

#### • Telefonos panaszbejelentés

Panaszbejelentésre telefonon társaságunk Contact Centerének alábbi telefonszámán van lehetőségük ügyfeleinknek.

**Contact Center**

**A +36 1 458 4200 vagy a +36 30 707 4100 számon, melyek belföldről és külföldről is hívhatóak**

**Nyitvatartás: Hétfő 8:00–20:00, Kedd–Péntek 8:00–16:00**

#### • 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 ügyfelfogadási időpontot biztosítunk.

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.

## II. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

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 kivizsgálásával kapcsolatban a következőkről tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket:**

- ✓ Elkötelezettek vagyunk 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, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével, és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálunk. Ezt követően az ügyfélnek minden esetben alapos és megfelelő választ adunk a Panaszkezelési csoport részéről. 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 megtesszük 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, az azonosító számról tájékoztatást ad.
- ✓ 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 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
  - 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.
- ✓ A jelenleg hatályos jogszabályok a közléstől számított 30 napot biztosítanak a panaszügyek érdemi kivizsgálására, megválaszolására, mely határidőn belül a panaszt megválaszoljuk. Mindent megteszünk azonban annak érdekében, hogy ügyfeink az egyszerűbb esetekben ennél lényegesen rövidebb idő alatt választ kapjanak.
  - ✓ A panaszbejelentésben foglaltakkal kapcsolatban ügyfeinknek pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott tájékoztatást nyújtunk válaszlevelünkben.
  - ✓ Társaságunk a panaszokra adott választ minden esetben eljuttatja elsőbbségi ajánlott levélben ügyfeleinek. Abban az esetben elektronikus úton is megküldjük válaszlevelünket, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és társaságunk által nyilvántartott email címről, vagy az ügyfélportálon keresztül érkezik, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.
  - ✓ Telefonon közölt panasz esetén társaságunk Contact Centerében biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését, az ügyfél igénye esetén rögzített visszahívás keretében is megteheti panaszát. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében társaságunk úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
  - ✓ Telefonon történő panaszkezelés esetén az ügyfelünk és munkatársunk közötti telefonbeszélgetést rögzítjük, és a hangfelvételt a törvényi előírásoknak megfelelően öt évig megőrizzük. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén telefonos ügyfélszolgálatunk munkatársainak fel kell hívniuk ügyfeink figyelmét arra, hogy a panaszról hangfelvétel készül.
  - ✓ Ügyfelünk kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá költségmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

### **III. A PANASZKEZELÉS SORÁN BEKÉRHETŐ ADATOK ÉS DOKUMENTUMOK**

A panaszbejelentések kivizsgálásához szükségünk van a Panasztevő személyazonosító adataira, illetve az érintett biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (kötvényszám, kárszám), ezért kérjük Tisztelt Ügyfeinket, 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 ügyfeinket 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 különösen a következő adatokat kérhetjük az ügyfélől:**

- a) szerződő/panaszbejelentő neve;
- b) szerződésszám, kárszám;
- 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.

#### **IV. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK**

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

Tájékoztatjuk, hogy – amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél (önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) – panaszának elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbiakhoz fordulhat.

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

Ugyanakkor a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Biztosító alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egy-millió forintot.

#### **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)**

**Székhely:** 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

**Ügyfélszolgálat:** 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

**Levelezési cím:** 1525 Budapest, Pf.: 172.

**Meghallgatások helye:** 1133 Budapest, Váci út 76.

**Telefon:** +36 80 203 776 és +36 1 489 9700

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

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

- b) A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányuló panasz esetén a fogyasztó a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos hatáskörében eljáró Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat.

### **Magyar Nemzeti Bank (MNB)**

**Székhely:** 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

**Ügyfélszolgálat:** 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

**Levelezési cím:** 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.

**Telefon:** +36 80 203 776

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

**Web:** <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>

A Felügyeleti szerv, illetve Testület eljárásának kezdeményezésére szolgáló formanyomtatványok az alábbi linken érhetőek el: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

A fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén társaságunk a fenti formanyomtatványokat költségmentesen 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.

- c) Fogyasztói jogviták rendezése a fentieken 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.

## **V. 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 panaszra adott válaszelevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát

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