



## A Dimenzió Kölcsönös Biztosító és Önsegélyező Egyesület

### Panaszkezelésről szóló szabályzata

#### BEVEZETÉS

A DIMENZIÓ Kölcsönös Biztosító és Önsegélyező Egyesület / a továbbiakban röviden: Biztosító/ a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003.évi LX. törvény 167/B § rendelkezéseinek eleget téve – figyelemmel a Magyar Nemzeti Bank elnökének 40/2013.(XII.29) MNB rendeletére valamint Panaszkezelési Mintaszabályzatára, és a fogyasztóvédelemről szóló, többször módosított 1997.évi CLV. törvény rendelkezéseire is - az alábbi Panaszkezelési Szabályzatot alkotja. A Biztosító az ebben foglaltak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

#### 1. Panasz fogalma

Panasznak minősül e szabályzat alkalmazásában a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan szóban, írásban érkezett bejelentés./ Bit 167B.§ /1/ bekezdése/.

A Biztosító teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja a panaszos – szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a biztosító a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a biztosító részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést, illetve a tagsági jogviszonyt érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz)

Az ügyfél általános tájékoztatási, állásfoglalási igényét, véleménykérését a Biztosító nem minősíti panasznak, de törekszik az ilyen igények mielőbbi teljesítésére.

**1.1.Panaszos fogalma:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy / fogyasztó/.

## 2. Panasz bejelentésének módjai

Panaszt lehet tenni szóban személyesen, vagy telefonon, illetőleg írásban.

### **Személyesen vagy Meghatalmazott útján:**

Meghatalmazott lehet minden 18 év feletti cselekvőképes személy

### **A panaszügyintézés helye és nyitva tartásának ideje:**

DIMENZIÓ Kölcsönös Biztosító Egyesület Ügyfélszolgálat  
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Nyitva tartás:

- Hétfő, kedd, csütörtök 08.00-17.00 óra között
- Szerda: 08.00-20.00 óra között
- Péntek: 08.00-15.00 óra között

### **Telefonon:**

06-80-201-417 ingyenesen hívható zöldszámon

1. menüpont: DIMENZIÓ Kölcsönös Biztosító és Önsegélyező Egyesület

Hívásfogadási idő (nyitvatartási idő):

- Hétfő, kedd, csütörtök: 08.00 – 17.00 óra között
- szerda 8-20.00 óra között
- péntek 08.00-16 óra között

### **Írásbeli panasz:**

- személyesen vagy más által átadott irat útján
- postai úton : 1119 Budapest, Fehérvári út 84/A
- telefaxon: (1) 464 3599
- elektronikus levélben: [panasz@dimenziocsoport.hu](mailto:panasz@dimenziocsoport.hu)

### **Panasz beadása formanyomtatványon**

A Biztosító lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy panaszukat az MNB által közzétett formanyomtatvány alkalmazásával nyújtsák be. A formanyomtatvány elérhető az MNB honlapján: <http://eub.hu/panaszkezelesMNB.pdf>

Panaszkezeléssel kapcsolatos további hasznos információkat a DIMENZIÓ Kölcsönös Biztosító Egyesület felügyeleti szervének weboldalán is olvashat: [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)

Írásbeli panaszát levélben vagy a [Panaszbejelentő nyomtatvány minta](#) használatával tudja bejelenteni.

A Biztosító a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott panaszt is befogadja.

Az ügyfél eljárhat személyesen, vagy meghatalmazott útján. A Biztosító vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a panaszt benyújtó meghatalmazással köteles igazolni. A meghatalmazási mintát 1. sz. melléklet tartalmazza.

A meghatalmazásnak meg kell felelnie a polgári perrendtartásról szóló 1952.évi III. törvényben foglalt követelményeknek k / Pp 69.§/ Érvényes meghatalmazás hiányában a Biztosító közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében és a vizsgálat eredményéről is csak a panaszost köteles tájékoztatni.

Fogyatékkal élő ügyfelei számára a *Biztosító* ügyfélszolgálatán a speciális igényeikhez alkalmazkodva biztosítja az ügyintézés lehetőségét. (Mozgásukban korlátozott ügyfelek az ügyfélszolgálatot akadálymentesen érik el. Látássérült ügyfelek számára az ügyfélszolgálat

munkatársai felolvassák az ügyintézéshez szükségeshez információkat. Hallássérült ügyfelek számára biztosítják az írásos kommunikáció lehetőségét. Érdekeiket akadályozottan képviselni képes ügyfelek pedig meghatalmazott útján járhatnak el.)

A *Biztosító* a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

A *Biztosító* a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli, a panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik

### 3. Szóbeli panasz

Telefonon közölt panasz esetén a *Biztosító* biztosítja az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított a 5 percen belül élőhangos hívásfogadást és ügyintézését.

A telefonon közölt panaszokat a *Biztosító* rögzíti, és a hangfelvételeket 1 évig megőrzi.

A *Biztosító* az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A *Biztosító* a szóbeli ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, amelyet 1 évig a *Biztosító*nak meg kell őriznie.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell s hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hiteles jegyzőkönyvet

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat a tartalmazza:

- ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett ki fogások elkülönítetten kell rögzíteni, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye ideje.

Ha az ügyfél az ügyfélszolgálaton szóban bejelentett panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a *Biztosító ügyintézője* a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy példányát megkapja a panaszt tevő, és egy példányt pedig el kell juttatni, a panasz tárgya szerint illetékes szakterület vezetőjéhez aki intézkedik a panaszt kivizsgálásáról .

A vizsgálat eredményéről legfeljebb 30 napon belül a panasztevőt értesíteni kell.

### 4. Írásbeli panasz

A *Biztosító* az írásbeli panaszt 30 napon belül köteles kivizsgálni és, indokolással ellátott álláspontjáról az ügyfelet tájékoztatni.

A *Biztosító* a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcím, székhely, levelezési cím,

- telefonszám,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfélle birtokában lévő dokumentumok másolata,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén az érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011.évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### **5. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

5.1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi 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, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@mn.b.hu

b) Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ügyfélszolgálat@mn.b.hu);

c) bíróság.

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

5.3. Elutasított panaszok esetén tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy a panasz fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogvita rendezésére irányult-e, és ennek megfelelően hová fordulhat további jogorvoslatért.

5.4. A megalapozatlan ügyfélpanaszokat is rendszeresen (negyedévente) értékelni kell, és szükség esetén az ügyfelek elégedettségének növelését szolgáló megelőző intézkedéseket kell fogantatosítani.

### **6. A panasz nyilvántartása**

A *Biztosító* a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy 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 *Biztosító* a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

### **7. A Biztosító Fogyasztóvédelmi kapcsolattartója**

A Biztosító Fogyasztóvédelmi kapcsolattartója: dr. Pettendi Zsuzsanna vezető jogtanácsos  
Panaszkezelésért felelős személy: Kozma Csilla

Feladatuk a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

### **8. Vegyes és záró rendelkezések**

8.1. Ez a Szabályzat 2014. május 20-án lép hatályba, egyidejűleg a panaszkezeléséről szóló 16/2013 (10.01.) szabályzat hatályát veszti. A folyamatban lévő ügyeket a panasz keletkezésekor hatályba volt Szabályzat szerint kell elbírálni.

8.2. A Szabályzat alapjául szolgáló jogszabályok:

- 2003. évi LX. törvény a biztosítóintézetekről és a biztosítási tevékenységről,
- 2013.évi CXXXIX. törvény A Magyar Nemzeti Bankról
- PSZÁF elnökének 9/2012./IX.11./ PSZÁF rendelete valamint ,a Magyar Nemzeti Bank elnökének 40/2013./XII.29/ MNB rendelete
- a biztosítók és a független biztosításközvetítők panaszkezelésére vonatkozó szabályokról 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

Budapest, 2014.május 20.

**Bella István**  
ügyvezető igazgató