



MEDICOVER

Panaszkezelési szabályzat – Biztosító	Verzió: 3	Hatályba lépés dátuma: 2017.10.02
---------------------------------------	-----------	-----------------------------------

Panaszkezelési Szabályzat

Medicover Försäkrings AB (publ)
Magyarországi Fióktelepe



MEDICOVER

Panaszkezelési szabályzat – Biztosító Verzió: 3 Hatályba lépés dátuma: 2017.10.02

Tartalom

1. A szabályzat célja.....	3
2. Fogalom-meghatározás	3
3. A panasz bejelentésének módjai	3
3.1. Szóbeli panasz esetén:.....	3
3.2. Írásbeli panasz esetén:.....	4
4. A panasz kivizsgálása	4
4.1. Szóbeli panasz.....	4
4.2. Írásbeli panasz:.....	5
5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	5
6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	6
7. A panasz nyilvántartása	7

A Medicover Försákrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe a Biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 159.§, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, a 28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet, valamint a 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás rendelkezései betartása érdekében az ügyfelektől érkező panaszok kezelésének rendjét az alábbiakban szabályozza.

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy rögzítse a különböző csatornákon a Medicover Försákrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepéhez (a továbbiakban: Medicover Biztosító) beérkezett ügyfélpanaszok regisztrálásának folyamatát, szabályozza az ezzel kapcsolatos teendőket, felelősöket, határidőket, annak érdekében, hogy az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálását folyamatosan biztosítani és fejleszteni lehessen.

2. Fogalom-meghatározás

Panasznak minősül minden, a Medicover Biztosító ügyfeleitől bármilyen azonosítható formában és módon beérkező, a Medicover Biztosító által nyújtott szolgáltatással, a Medicover biztosító tevékenységével, magatartásával kapcsolatos negatív visszajelzés, amely okának feltárása illetve a probléma elhárítása, megoldása intézkedést igényelhet, és a 3. pont szerint kerül benyújtásra.

Nem minősül ügyfélpanasznak az ügyfél által a Medicover Biztosítóhoz benyújtott olyan megkeresés, amely általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás kérésre irányul, méltányossági kérelem, valamint a szolgáltatás minőségének javítása, fejlesztése érdekében, a Medicover által rendszeresített, önkéntesen kitöltött kérdőíveken és igényfelmérő űrlapokon tett észrevételek.

Ügyfél: a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító szolgáltatására jogosult más személy; az adatvédelemre vonatkozó rendelkezések alkalmazásában ügyfél az is, aki a biztosító számára szerződéses ajánlatot tesz.

3. A panasz bejelentésének módjai

A Medicover Biztosító ügyfeleinek joguk van panaszt tenni a Medicover Biztosító által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban az alábbi elérhetőségen:

3.1. Szóbeli panasz esetén:

- személyesen:

A panaszügyintézés helyén (Medicover Försákrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe központi irodája, 1134 Budapest, Váci út 29-31.) munkanapokon 8-16 óráig.

Kollégáink meghallgatják és a panaszt írásban rögzítik. A panaszbejelentő jegyzőkönyvről az Ügyfél másolati példányt kap. Igény esetén a Biztosítóhoz a központi telefonszámon (+36 1 465 3150) lehet időpontot foglalni.

- telefonon:

A Medicover Call Centerén keresztül (rögzített telefonvonalon):
+36 1 465 3100, munkanapokon 7-től 20 óráig

3.2. Írásbeli panasz esetén:

- **személyesen** vagy érvényes írásbeli meghatalmazással rendelkező más személy által átadott irat útján: Medicover Försákrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe központi irodáján, 1134 Budapest, Váci út 29-31. munkanapokon 8-16 óráig.
- **postai úton** a következő levelezési címre:
Medicover Försákrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe,
1134 Budapest, Váci út 29-31.
- **telefaxon:**
A +36 1 465 3160 –as telefax számra.
- **elektronikus levélben:**
Az ugyfelkapcsolat@medicover.hu e-mail címre.

Minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, ügyfélazonosító MRN szám).

Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A meghatalmazásnak – a jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel – a polgári perrendtartásról szóló törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie.

Ügyfeleink részére – kérésük esetén – panaszbejelentő jegyzőkönyvet biztosítunk, ezen kívül természetesen bármilyen formátumban továbbíthatja részünkre panaszát.

4. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálás térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

A vonatkozó jogszabály 30 naptári napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására. Mindent megteszünk, hogy Ügyfeleink panaszai a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálásra és megválaszolásra kerüljenek.

4.1. Szóbeli panasz

- A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a helyszínen át kell adni. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolati példányát legkésőbb a panaszra adott érdemi válasszal egyidejűleg meg kell küldeni.

Panaszkezelési szabályzat – Biztosító Verzió: 3 Hatályba lépés dátuma: 2017.10.02

- Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról rögzített hangfelvétel készül. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A beszélgetéseket ügyfélszolgálatunkon hallgathatják vissza, előzetes időpont-egyeztetést követően. Amennyiben az Ügyfél telefonon leadott bejelentését kollegáink nem tudják megoldani, panaszbejelentő jegyzőkönyvben rögzítik, és továbbítják kivizsgálásra a Panaszkezelési csoportnak. A panaszbejelentő jegyzőkönyv másolatát legkésőbb a válasszal egyidőben megküldjük.

- Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
 - o az ügyfél neve,
 - o az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - o a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - o az ügyfél panaszának részletes leírása
 - o a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
 - o az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - o amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
 - o a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
 - o a panasszal érintett szolgáltató (a Medicover Biztosító) neve és címe.

4.2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül a Medicover Biztosító megküldi az Ügyfél által kapcsolattartásra megadott postai vagy (az ügyfél kérésére) email címre.

5. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Biztosító a panaszkezelés során különösen a következőket kérheti az ügyféltől:

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett szolgáltatás,
- panasz leírása, oka

- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Biztosítónál nem áll rendelkezésre,
- a meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Biztosító az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény és az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény rendelkezéseinek megfelelően jogosult kezelni.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

Elutasítás esetén indoklással és jogorvoslati lehetőségekkel együtt adjuk meg a tájékoztatást.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek az MNB honlapján (<http://felugyelet.mnb.hu/>) találhatóak meg (a szabályzat hatályba lépése napján: cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. , levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172. , telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu).
- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet: az aktuális elérhetőségei az MNB honlapján (<http://felugyelet.mnb.hu/>) találhatóak meg (a szabályzat hatályba lépése napján: A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; telefonszáma: 06-80-203-776; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu), az erre szolgáló [formanyomtatvány](#) kitöltésével.
- Bíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén).

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat. A bíróságokról a <http://birosag.hu/> honlapon tájékozódhat.

Tájékoztatjuk, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését a Biztosítótól igényelheti (telefonszám: +36 (1) 465 3150 e-mail cím: ugyfelkapcsolat@medicover.hu postai cím: Medicover Försákrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe központi irodája, 1134 Budapest, Váci út 29-31.)

Részletes tájékoztatást olvashat erről az MNB honlapján:
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>



MEDICOVER

Panaszkezelési szabályzat – Biztosító	Verzió: 3	Hatályba lépés dátuma: 2017.10.02
--	------------------	--

7. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Biztosító 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ a Biztosító a lezárást követő öt évig megőrzi.