

Tájékoztató a MetLife Europe d.a.c Magyarországi Fióktelepének panaszkezelési tevékenységéről

A 01/01/2025. számú Vezérigazgatói Utasítás A panaszügyek kezeléséről dokumentumban használt fogalmakra, illetve eljárásokra, eltérő rendelkezés hiányában az alábbi jogszabályi előírások vonatkoznak:

- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („**Bit.**”);
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény („**Mnbtv.**”);
- a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet („**Panaszrendelet**”);
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet;
- a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása.

1) A panasz bejelentésének módja

a, Szóbeli panasz:

Személyes ügyfélszolgálaton: a Biztosító szóbeli panaszt személyesen a székhelyével megegyező címen, a 10. emeleten üzemeltetett ügyfélszolgálati irodában fogadja. Az ügyfélszolgálati iroda címe: 1138 Budapest, Népfürdő utca 22., 10. emelet. Nyitvatartási idő: munkanapokon, hétfőn 8:00 órától 20:00 óráig, keddtől csütörtökig 8:30-17:00 óráig, pénteken 8:30-16:00 óráig.

A Biztosító a szóbeli panasz székhelyén történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfélnek elektronikusan és telefonon keresztül is lehetősége legyen a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Biztosító személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az ügyfél számára.

Telefonos ügyfélszolgálaton: a +36-1-391-1300-as, normál díjas telefonszámon fogadja a hívásokat munkanapokon, hétfőn 8:00 órától 20:00 óráig, keddtől csütörtökig 8:00-17:00 óráig, pénteken 8:00-16:00 óráig.

A Biztosító a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panaszra adott válasszal, megoldási javaslattal az ügyfél nem ért egyet, a Biztosító munkatársa a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A személyesen, vagy telefonon tett szóbeli panasz felvételét követően az ügyintéző minden esetben tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítójáról, a válaszadási határidőről, a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről, illetve a válaszadás módjáról. A panasz rögzítését követően a panaszkezelési ügyfélszolgálati ügyintéző elektronikusan és/vagy postai úton, térítvevényes ajánlott levélben tájékoztatja az ügyfelet/bejelentőt a panasz rögzítéséről, a panasz számáról, a válaszadás módjáról, a Panaszkezelési szabályzat elektronikus elérhetőségéről, valamint a panaszügyintéző és az ügyfélszolgálati vezető nevééről.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát a panasztétel során az ügyfélnek átadja, telefonon tett szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal egyidejűleg az ügyfélnek megküldi.

b, Írásbeli panasz:

Személyes ügyfélszolgálaton: A Biztosító az írásbeli panaszt személyesen vagy más személy által átadott irat útján a székhelyével megegyező címen üzemeltetett ügyfélszolgálati irodában fogadja. Az ügyfélszolgálati iroda címe: 1138 Budapest, Népfürdő utca 22. 10. emelet. Nyitvatartási idő: munkanapokon, hétfőn 8:00 órától 20:00 óráig, keddtől csütörtökig 8:30-17:00 óráig, pénteken 8:30-16:00 óráig,

Postai úton: a 1558 Budapest, Pf.: 187., vagy a 1138 Budapest, Népfürdő utca 22. címen, illetve,

Elektronikus levélben: az info@metlife.hu e-mail címen folyamatosan fogadja (üzemzavar esetén megfelelő más, megadott elektronikus elérhetőségen, vagy az ügyfélszolgálat további elérhetőségein lehetőséget biztosítva),

Biztosító honlapján: MyMetLife szolgáltatási szerződéssel rendelkező ügyfeleknek a MyMetLife ügyfélportálon (<https://my.metlife.hu/auth/login>), „A levél az ügyfélszolgálatnak” menüponton keresztül. MyMetLife szolgáltatási szerződéssel nem rendelkező ügyfelek a www.metlife.hu weboldalon a „MyMetLife belépés”, majd a „Lépjön kapcsolatba Ügyfélszolgálatunkkal!” menüpontra kattintva (a <https://my.metlife.hu/eFund/public/email-to-customer-care> oldalon) is elküldhetik bejelentésüket.

Amennyiben a panasz e-mailben vagy a MyMetLife ügyfélportálon keresztül érkezik, annak rögzítését követően a panaszügyintéző e-mailben és/vagy postai úton – szükség esetén telefonon – tájékoztatja az ügyfelet a panasz rögzítésének tényéről, a panasz azonosítójáról, valamint arról, hogy a bejelentésre adott válasz postai úton kerül megküldésre. A tájékoztatás tartalmazza továbbá a Panaszkezelési szabályzat elektronikus elérhetőségét, valamint a panaszügyintéző és az ügyfélszolgálati vezető nevét.

Postai panasz esetén a panasz rögzítését követően a panaszügyintéző postai úton, térítvevényes ajánlott levélben visszaigazolást küld az ügyfél/bejelentő részére az előzőekben felsorolt információkkal.

Az ügyfél panaszát a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ formanyomtatványának kitöltésével előterjesztheti, melyet a Biztosító honlapján (<https://www.metlife.hu/ugyintezes/fogyasztovedelem/>) és személyes ügyfélszolgálatán is elérhetővé tesz.

2) A panasz rögzítése, kivizsgálása és válaszadás

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Biztosító és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Biztosító hangfelvétellel rögzíti, amelyről készült hangfelvételt a Biztosító minimum 5 (öt) évig köteles megőrizni. Erről az ügyfelet a Biztosító a telefonos ügyintézés kezdetekor előzetesen tájékoztatja. Az ügyfél kérésére a Biztosítónak biztosítania kell a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá térítésmentesen, 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása minden esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével és objektív értékelésével történik, az érintett szakmai szervezetek bevonásával. A Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos teljes körű, mindenre kiterjedő, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. A Biztosító a panasz kivizsgálásról küldött válaszában részletesen kitér a teljes körű kivizsgálás eredményére, a panasz rendezésére és megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás részletes indokára.

A Biztosító a panaszbejelentésekre minden esetben térítvevényes, ajánlott küldeményként, postai úton küldi meg válaszát, abban az esetben is, ha az ügyfél a panaszt a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, vagy a MyMetLife ügyfélportálon keresztül terjesztette elő. A Biztosító a panaszt és az arra adott választ minimum 5 (öt) évig őrzi meg.

3) Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Biztosító a panaszok kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

Amennyiben az ügyfél a panasz kivizsgálás eredményével nem ért egyet és azt a Biztosító felé jelzi, a Biztosító újra megvizsgálja azt. Ha az ismételt bejelentés alapján új körülmény nem merül fel, abban az esetben a Biztosító az ismételt kivizsgálást maximum egy alkalommal teszi meg.

A Biztosító a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indoklás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb

tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint:

- az Mnbtv. fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására;
- vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

A panaszos, fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi feltételek fennállása esetén a Felügyeleti hatóságnál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet, ha a Biztosító szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, de

- a Biztosító válaszából fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez,
- a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén,
- a panaszának kivizsgálása nem a releváns jogszabályokban előírtak szerint történt.

Fogyasztóvédelmi kérdésekben a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központhoz fordulhat (személyesen az ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levélben: 1534 Budapest BKKP, Pf.: 777., telefonon: +36-80-203-776, e-mailben: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, elektronikus formában az MNB hitelesített adatok fogadására szolgáló elektronikus rendszerén (ERA - <https://era.mnbb.hu/ERA.WEB/>) keresztül, vagy a panaszt leadhatja bármely Kormányablakban).

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez (személyesen az ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levélben: 1525 Budapest BKKP, Pf.: 172., telefonon: +36-80-203-776, e-mailben: ugyfelszolgalat@mnbb.hu).

A Pénzügyi Békéltető testület a két fél közti 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 a kétfélmillió forintot.

A Biztosító a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy panaszával kapcsolatosan milyen további jogorvoslati lehetőséget vehet igénybe. A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány), az ügyfélpanasz benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokon elektronikus úton is elérhető az alábbi internetes oldalról: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/>, illetve a Biztosító a formanyomtatványokat költségmentesen továbbítja az ügyfél részére, amennyiben erre irányuló kérés érkezik. A panaszbejelentés módjáról az ügyfelek az MNB honlapján – www.mnbb.hu – is tájékozódhatnak.

A Biztosító a fogyasztónak nem minősülő ügyfelet tájékoztatja, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Jelen dokumentum kizárólag rövid összefoglalóként szolgál. A panaszkezelésre vonatkozó részletes előírásokat és információkat a *01/01/2025. számú Vezérigazgatói Utasítás A panaszügyek kezeléséről* tartalmazza. A hivatkozott szabályzat – mellékleteivel együtt – elérhető nyomtatott formában a Biztosító személyes ügyfélszolgálatán, valamint elektronikusan a Biztosító hivatalos honlapján: <https://www.metlife.hu/ugyintezes/fogyasztovedelem/>.