

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

A Biztosító a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: „**Bit.**”) 159. §-ban és a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: „**Panaszrendelet**”), valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben, továbbá a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásában meghatározottak szerint minden esetben teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek, a Biztosító – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panaszt).

### 1) A panasz bejelentésének módja

a, Szóbeli panasz:

Személyes ügyfélszolgálaton: a Biztosító szóbeli panaszt személyesen a székhelyével megegyező címen, a 11. emeleten üzemeltetett ügyfélszolgálati irodában fogadja. Az ügyfélszolgálati iroda címe: 1138 Budapest, Népfürdő utca 22., 11. 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.

b, Írásbeli panasz:

Személyes ügyfélszolgálaton: A Biztosító az írásbeli panaszt személyesen a székhelyével megegyező címen üzemeltetett ügyfélszolgálati irodában fogadja. Az ügyfélszolgálati iroda címe: 1138 Budapest, Népfürdő utca 22. 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](mailto: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. Az elektronikusan érkezett panaszokról a Biztosító a beérkezést követően visszaigazoló e-mailt küld, csatolva a panaszkezelési szabályzatra mutató linket. MyMetLife szolgáltatási szerződéssel nem rendelkező ügyfelek a [www.metlife.hu](http://www.metlife.hu) weboldalon a „MYMETLIFE BELÉPÉS”, majd a „Lépjen kapcsolatba Ügyfélszolgálatunkkal!” menüpontra kattintva (a <https://my.metlife.hu/eFund/public/email-to-customer-care> oldalon) is elküldhetik bejelentésüket.

A bejelentő jogosult írásbeli panaszát az MNB honlapján ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)) közzétett formanyomtatványon is benyújtani a Biztosító felé. A nyomtatvány elérhető a Biztosító honlapján, az alábbi elérési útvonalon: <https://www.metlife.hu/ugyintezes/fogyasztovedelem/>.

### 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 5 (öt) évig köteles megőrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor előzetesen tájékoztatja. A Biztosító a hanghívást az ügyfél kérésére rendelkezésre bocsátja. A személyesen, vagy telefonon tett szóbeli panasz felvételét követően az ügyintéző minden esetben tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítójáról.

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. 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.

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

Postai panasz esetén a panaszt a Biztosító a beérkezést követően panasznyilvántartásában rögzíti. E-mailben, vagy elektronikus úton érkezett panasz esetén a Biztosító az ügyfelet e-mailben (vagy szükség esetén telefonon) tájékoztatja a panasz azonosítójáról, továbbá arról, hogy bejelentésére válaszát postai úton küldi meg, illetve a Panaszkezelési szabályzatának elektronikus elérhetőségéről.

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 címről küldte, vagy a MyMetLife ügyfélportálon keresztül terjesztette elő. A Biztosító a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzi meg.

### **3) Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

A Biztosító a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén:

- 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](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu) és elektronikus formában, Ügyfélkapun keresztül: [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)),
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz, vagy a Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat (személyesen az ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levélben: 1525 Budapest BKKP, Pf.: 172., telefonon: +36-80-203-776, +36 1-489-9700, e-mailben: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)).

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. A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) az ügyfél panasz benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat elektronikus úton is elérheti az alábbi internetes oldalról: <https://www.mnb.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.mnb.hu](http://www.mnb.hu) – is tájékozódhatnak.

Minden részletre kiterjedő információ és szabályozás a MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepének panaszkezelési utasításában találhatóak. A Biztosító Panaszkezelési szabályzata – annak mellékleteivel együtt – elérhető a Biztosító személyes ügyfélszolgálatán nyomtatott formában, valamint a Biztosító honlapján (<https://www.metlife.hu/ugyintezes/fogyasztovedelem/>).