



Tisztelt Ügyfelünk!

Cégünk kiemelt célja, hogy az ügyfelek elégedettségének és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlessze szolgáltatásai minőségét.

A jelen szabályzat célja, hogy egyértelműen és közérthető módon rögzítse a MediHelp International Kft. (a továbbiakban: MediHelp) panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait.

A jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, a biztosító szabályzataival és a Magyar Nemzeti Bank által a tárgykörre kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

A MediHelp a jelen panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Kérjük, hogy a könnyebb azonosítás érdekében panaszbejelentésein, észrevételein szíveskedjen kötvényszámmát megadni! Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a MediHelp telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz bejelentése:

a) személyesen:

Munkanapokon reggel 9.00-tól délután 17.00-ig ügyfélszolgálatunkon lehetőséget biztosítunk a panaszok, észrevételek jelzésére. Személyes ügyfélszolgálatunk elérhetősége: 1052 Budapest, Váci u. 12. 2. em. 3. ajtó. Telefonos ügyfélszolgálaton kaphatnak ezzel kapcsolatos tájékoztatást (+36 1 226 1755).

b) telefonon:

Hívásfogadási időben munkanapokon 9.00-tól 17.00-ig, az alábbi telefonszámon állunk rendelkezésre +36 1 226 1755.

Telefonos bejelentés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején tájékoztatjuk ügyfeleinket. Ügyfelünk kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá igény esetén térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvételt társaságunk 5 évig megőrzi.

2. Írásbeli panasz bejelentése:

a) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében átadott irat útján;

b) postai úton (H-1052 Budapest, Váci u. 12. 2/3.)

c) elektronikus úton az office@medihelp.hu címre megküldve

A Felügyelet által közzétett, panaszbejelentésre használt nyomtatvány az alábbi linken érhető el: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok>

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie.

A meghatalmazással kapcsolatos formanyomtatvány ügyfélszolgálatunkon, valamint honlapunkon is elérhető.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, melyért külön díjat nem számítunk fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

- 1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.
- 1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- 1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.
- 1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- 1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- 1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
 - e) a panasszal érintett szerződés száma (kötvényszám),
 - f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfélről:

- a) neve;
- b) szerződésszám, kötvényszám;
- 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 olyan 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 panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panaszkezelési eljárás menete: az ügyfél MediHelphez eljuttatott panasa az ügyfélszolgálathoz kerül. Az ügyfélszolgálat a panaszt megvizsgálja és a bejelentés tárgya alapján az intézkedési helyre továbbítja. A panaszt érdemben az érintett intézkedési hely köteles megválaszolni azzal, hogy az intézkedési hely által írt válaszlevél kizárólag az Ügyfélszolgálat ellenőrzése és jóváhagyása után kerülhet postázásra.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi helyekhez fordulhat jogorvoslatért:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Tel: 06 80 203 776

Levél cím általános ügyekben: H-1525 Budapest, Pf. 172.

Levél cím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: H-1539 Budapest, Pf.: 670.

E-mail: ugyfelszolgalat@mn.b.hu

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

Telefon: 06 80 203 776

Levél cím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777.

E-mail: ugyfelszolgalat@mn.b.hu

c) bíróság.

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.

3. A fogyasztó a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási

határidő eredménytelen eltelte esetén a

Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését az alábbi módokon igényelheti:

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezéséhez-, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok az alábbi e-mail címeken érhetők el: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatványok>

A fenti elektronikus elérhetőségeken túlmenően a formanyomtatványokat a +36 1 226 1755 telefonszámon hívható telefonos ügyfélszolgálatunknál, illetve az office@medihelp.hu címen is igényelheti, valamint azokat kérésére személyes ügyfélszolgálatunkon is rendelkezésére

bocsátjuk. A fentiekén túlmenően a MediHelp International Kft., Ügyfélszolgálat 1052 Budapest, Váci u. 12. 2/3. postacímen is igényelheti a nyomtatványok Ön részére történő megküldését. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk nyomtatványok kiadásáért, illetve megküldéséért térítést nem számít fel.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját és a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.

