

Aegon Ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben és a Biztosító honlapján elhelyezett

Panaszkezelési szabályzat

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

a) személyesen:

– valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati Irodák, Értékesítési pontok), azok nyitvatartási idejében. Az irodák címe, és nyitvatartási ideje a <https://www.aegon.hu/elerhetosegek/kiemelt-ugyfelszolgalati-irodak.html> weboldalon található.

b) telefonon:

– 06-1-477-4800 munkanapokon 8-18 óráig, csütörtökön 8-20 óráig

2. Írásbeli panasz

a) **személyesen** vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján

b) **postai úton:** Központi panasziroda 1813 Budapest, Pf 245.

c) **telefaxon:** 061-476-5791

d) **elektronikus levélben:** ugyfelszolgalat@aegon.hu

e) **online:** <https://www.aegon.hu/aegon-panaszbejelentes> honlapon elhelyezett panaszbejelentőn

f) **adatkezelési ügyben:** elektronikus levélben: adatvedelem@aegon.hu

3. Meghatalmazott útján:

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, azonban tájékoztatjuk, hogy a biztosítási szerződését érintő adatok biztosítási titoknak minősülnek, ezért a meghatalmazott kizárólag akkor láthat el képviseletet, ha a meghatalmazás olyan közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba van foglalva, amely tartalmazza a biztosítási szerződés számát és a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad:

https://www.aegon.hu/media/dokumentumok/meghatalmazas_eseti.pdf

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen, telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

A biztosító a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli – az ügyintéző – élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Aegon és az ügyfél közötti – a telefonos ügyfélszolgálattal folytatott – telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, és a hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. A hangrögzítésről az ügyfél figyelmét fel kell hívni a telefonos ügyintézés kezdetekor.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli (személyes, telefonos) **panasz kezelésével nem ért egyet**, illetve amennyiben a **panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző **jegyzőkönyvet vesz fel**, és annak egy példányát:

- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén, másolatát az ügyfélnek átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolatát, a panaszra adott válasszal együtt küldi meg az ügyfél részére. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 30 napon belül kell kiküldeni.

A jegyzőkönyv tartalmi elemei:

1. ügyfél neve
2. ügyfél lakcíme, levelezési címe
3. előterjesztés helye, ideje, módja
4. panasz részletes leírása, valamennyi kifogás elkülönítetten történő rögzítése
5. szerződés azonosító szám
6. bemutatott iratok és egyéb dokumentumok jegyzéke
7. a panaszt felvevő személy és az ügyfél aláírása
8. a jkv. felvételének helye, ideje
9. a panasszal érintett szolgáltató neve, címe

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot az AEGON a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfél részére.

III. Adatkezelés

A biztosító a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve

- szerződés azonosító szám, Call center azonosító
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében, érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Az adatkezeléssel összefüggő panaszok válaszlevelében a jogorvoslati lehetőség a következő: Amennyiben az adatkezeléssel összefüggő panaszára adott válaszukkal nem ért egyet 30 napon belül bírósághoz, ha a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz is fordulhat.

IV. Jogorvoslat

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, Békéltető Testületi eljárást kezdeményezhet, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Pénzügyi Békéltető Testület:

Székhelye: Magyar Nemzeti Bank 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, Pf 172., telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu. Bővebben a <https://www.mnbb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

Az Aegon a Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Bíróság: az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (www.birosag.hu)

2) A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, 2013. évi CXXXIX. MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, a fogyasztó fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

Fogyasztóvédelmi eljárás:

Magyar Nemzeti Bank Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levelezési cím:

Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777. telefon: 06-80-203-776, e-mail

cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu. Bővebben a www.mnb.hu/fogyasztovedelem honlapon kaphat tájékoztatást.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló "Kérelem" nyomtatvány megküldését igényelheti. Az igénylés módja: Telefonon: 061-477-4800, postai úton: 9401 Sopron, Pf. 22. és e-mailen: ugyfelszolgalat@aegon.hu.

A nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen, haladéktalanul meg kell kiküldeni, az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton. A biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, a www.aegon.hu weboldalon és az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben is.

3) Fogyasztónak nem minősülő ügyfél:

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a biztosítóhoz történő benyújtását követően, jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (www.birosag.hu).

V. 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 panasz megválaszolásának időpontját

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