

## **Tájékoztató a panaszügyintézésről**

### **Tisztelt Ügyfelünk!**

Tekintettel arra, hogy a Magyar Exporthitel Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Biztosító) alapvető célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásaival és ügyintézésével, jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy valamennyi, szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban felmerült panaszt nyilvántartásba veszünk, kivizsgálunk, megválaszolunk, és a feltárt hibákat orvosoljuk. Tájékoztatjuk, hogy a panaszbejelentés során megadott személyes adatokat a Biztosító csak a panasz kivizsgálásával összefüggésben, a Biztosító iratkezelési előírásainak megfelelő ideig kezeli, azokat harmadik személyek számára nem továbbítja. Tájékoztatjuk továbbá, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. § (6) bekezdése alapján az Ügyfél kérelmére indult ügyben az Ügyfél képviselője, meghatalmazottja által megadott személyes adatok tekintetében az adatainak kezeléséhez történő hozzájárulását vélelmezni kell.

Biztosítónk panaszügyintézésének rendjét az alábbiakban foglaljuk össze.

***Az Ügyfelek a panaszokat az alábbi módon hozhatják Társaságunk tudomására:***

### **Szóbeli panasz**

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt biztosítói eljárás a helyszínen megoldható vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, panaszát személyesen vagy telefonon tudja megtenni a Biztosító telephelyén.

Cím: Budapest VI. kerület, Nagymező utca 46.-48.

Ügyfélfogadás: hétfő-csütörtök 09.00-16.00, péntek 09.00-14.00;

Telefon: 06/1-374-9200, 06/1-374-9318 (üzenetrögzítő),

Telefonon (amely nem üzenetrögzítő): hétfőn 08.00-20.00, kedd-csütörtök 09.00-16.00, péntek 09.00-14.00.

Telefonon történő panaszkezelés esetén Társaságunk az Ügyfél panaszát hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. A Biztosító az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Szóban tett panaszról, amennyiben az azonnal nem orvosolható, jegyzőkönyv készül, amelynek egy példányát az Ügyfél megkapja.

## **Írásbeli panasz**

Amennyiben észrevételeit részletezni kívánja, vagy szóbeli panaszát nem az Ön teljes megaláztatására orvosoltuk, lehetősége van írásbeli panaszbejelentést tenni. A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében Panaszbejelentő Nyomtatványt bocsátunk rendelkezésére, de hagyományos módon (postai levél, e-mail) tett panaszát is kivizsgáljuk. A panasz kivizsgálása és a válaszlevél megküldése érdekében kérjük, hogy a postai levélben, email-ben legalább az alábbi adatokat tüntesse fel: név, lakcím. A Panaszbejelentő Nyomtatványt jelen tájékoztató anyagunk mellékleteként csatoltuk, illetve elérhető a Biztosító székhelyén, továbbá letölthető a [www.exim.hu](http://www.exim.hu) weboldaltól.

Írásbeli panaszát eljuttathatja a Biztosító:

1. postai címére: Magyar Exporthitel Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság, 1243 Budapest, Pf. 510.;
2. e-mail címére: [exim@exim.hu](mailto:exim@exim.hu);
3. fax számára: 06/1-269-4476, 06/1-269-1198; illetve
4. a Compliance terület munkatársai részére személyesen a Budapest VI. kerület, Nagymező utca 46.-48. szám alatt.

Írásban eljuttatott panasz esetén a borítékon, illetve telefaxon vagy elektronikus levélben a tárgy mezőben kérjük feltüntetni: „panasz”.

## **A panaszok kivizsgálása, kezelése**

A panaszt minden esetben nyilvántartásba vesszük. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Amennyiben Ön a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszt a közlésétől számított 30 naptári napon belül írásban megválaszoljuk. Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását.

A Biztosító a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

A panasz eljárás megindítását személyesen vagy meghatalmazott útján is megteheti. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben, illetve 2018. 01.01-i hatállyal kezdődően a 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie. Honlapunkon megtalálható a meghatalmazás mintája.

## **A panaszok nyilvántartása**

A Biztosító az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a Panaszos nevét (amennyiben a Panaszos nem ismeretlen);
- b) a Panaszos lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét (amennyiben a Panaszos nem ismeretlen);
- c) a Panasz leírását, a Panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- d) a Panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- e) a Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
- f) a Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- g) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- h) a Panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ Társaságunk 5 évig megőrzi.

## ***Jogorvoslati lehetőségek***

Amennyiben Ön a panaszbejelentésére a Biztosítótól kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy panaszát Társaságunk nem megfelelően kezelte, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak az Ön rendelkezésére:

### A fogyasztónak minősülő ügyfél<sup>1</sup>

1. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központjánál (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; levelezési címe: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777, telefon: 06 80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)), vagy
2. versenytörvénybe ütköző esetben a Gazdasági Versenyhivatalnál (1054 Budapest, Alkotmány u. 5.), illetve
3. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén
  - a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130. §-aiban szabályozott módon a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest Pf. 172., elszámolással,

<sup>1</sup> Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán, gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

A MEHIB Zrt. panaszkezelési szabályzatáról szóló  
vezérigazgatói utasítás

1. számú függelék

Hatályos: 2018.10.04. napjától

szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület  
1539 Budapest Pf.: 670., telefon: 06-80-203-776, e-mail: [pbt@mb.hu](mailto:pbt@mb.hu)), vagy

- keresettel az illetékes bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén keresettel az illetékes bírósághoz fordulhat.

Kérjük, hogy a jogorvoslatok igénybevételéről lehetőség szerint Biztosítónkat (írásban) tájékoztatni szíveskedjen.

**Tisztelt Ügyfelünk!**

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésére választ adott. Amennyiben további információra lenne szüksége, kérjük, forduljon bizalommal Társaságunkhoz a fenti elérhetőségek bármelyikén.

Tisztelettel:

Magyar Exporthitel Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság