



CIG PANNÓNIA
BIZTOSÍTÓ

Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2025. 06. 03. napjától
Verziószám: 1.2

CIG PANNÓNIA ÉLETBIZTOSÍTÓ NYRT.
CIG PANNÓNIA ELSŐ MAGYAR ÁLTALÁNOS BIZTOSÍTÓ ZRT.

Tartalomjegyzék

1. számú Melléklet: Panaszkezelési szabályzat – nyilvános	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
I. Bevezetés	3
1. A szabályzat célja	3
2. A szabályzat hatálya	3
3. Szabályozók, Fogalmak, Általános szabályok	3
II. Panaszbejelentés módjai	4
1. Szóbeli Panasz bejelenthető:	4
2. Írásbeli Panasz bejelenthető:	4
3. Adatkezeléssel kapcsolatos panasz	5
4. Meghatalmazott eljárása	5
III. A panasz kivizsgálása	6
1. Általános szabályok	6
2. Szóbeli Panasz kivizsgálása	6
3. Írásbeli Panasz kivizsgálása	7
IV. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	7
1. Adatkezelés jogalapja	7
2. Biztosító a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:	7
V. Panaszra adott válasz határideje	8
VI. A panaszra adott válasz megküldésének módja	8
VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	8
1. Általános szabályok	8
2. Fogyasztónak minősülő Ügyfél	9
3. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél	10
VIII. A panasz nyilvántartása	10
IX. Panaszkezelésre vonatkozó jogszabályok	11

I. Bevezetés

1. A szabályzat célja

- 1) Jelen szabályzat célja, hogy meghatározza a CIG Pannónia Életbiztosító Nyilvánosan Működő Részvénytársaság és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1097 Budapest Könyves Kálmán krt. 11. „B” épület; cégjegyzékszám: Cg. 01 10 045857 és 01 10 046150; nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága) (továbbiakban együtt említve, mint: **„Biztosító”**), a Biztosító panaszkezelési tevékenysége során követendő eljárást.
- 2) Jelen szabályzat olyan csoportszintű szabályozás, amelynek hatálya a CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.-re, valamint a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.-re is kiterjed.
- 3) Jelen szabályzat rendelkezései összhangban állnak a Biztosító más belső szabályaival, esetleges eltérés esetén jelen szabályzat rendelkezéseit a más szabállyal összhangban kell értelmezni.

2. A szabályzat hatálya

Személyi hatály

- 1) Jelen szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság vezető állású személyeire, valamennyi munkavállalójára és munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban foglalkoztatott alkalmazottára, valamint külön erre vonatkozó megállapodás esetén a Társasággal egyéb jogviszonyban álló személyekre.

Tárgyi hatály

- 2) A jelen szabályzatban foglaltakat kötelezően alkalmazni kell a Panaszkezelési tevékenység területeit érintő, jelen szabályzatban részletezett feladatok ellátására.
- 3) Jelen szabályzat nem terjed ki az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti megkeresések kezelésére.

3. Szabályozók, Fogalmak, Általános szabályok

FOGALOM

MEGHATÁROZÁS

Bit.	A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény
Biztosító	CIG Pannónia Életbiztosító Nyilvánosan Működő Részvénytársaság és a CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Fogyasztó	Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy
MNB	Magyar Nemzeti Bank
Írásbeli Panasz	Írásbeli panasznak minősül a postai úton, faxon, elektronikus úton (e-mail levélben)

Szóbeli Panasz	A személyesen vagy telefonon keresztül tett panasz
Panasz	Panasznak kell tekinteni minden olyan írásbeli vagy szóbeli közlést, amelyben az Ügyfél a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a szerződéssel összefüggésben a Biztosító tevékenységével, a szerződés teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével kapcsolatban kifogást, mulasztást fogalmaz meg. Panasznak minősül a beadvány abban az esetben is, ha azt nem az Ügyfél, hanem annak képviselőjében más adja be, továbbá azon nem biztosítási ügyekben benyújtott beadványok is, amelyek a Biztosító tevékenységét érintik, kivéve a munkaviszonnyal kapcsolatos, illetve a folyamatban levő peres ügyben, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt folyamatban lévő ügyben érkező iratokat.
Panaszkezelő	Panaszkezelési és Fogyasztóvédelmi szakreferens, továbbá a Panaszkezelési osztályvezető
PBT	Pénzügyi Békéltető Testület
Ügyfél	Ügyfélnek minősül a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a Biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a Biztosító szolgáltatására jogosult más személy
Ügyfél szolgálat	Biztosító 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. Népliget Center Irodaház, B épület földszint alatt található Ügyfélszolgálat
Ügyintéző	Biztosító Ügyfélszolgálati feladatokat ellátó munkatársa

II. Panaszbejelentés módjai

1. Szóbeli Panasz bejelenthető:

- **Személyesen**, a Biztosító 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. Népliget Center Irodaház, B épület földszint alatt található Ügyfélszolgálatán, nyitvatartási időben.
- **Telefonon**, nyitvatartási időben az alábbi telefonszámokon:
 - CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. terméke esetén a +36 1 / 5 100 200;
 - CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. esetén +36 1 / 5 100 100.

2. Írásbeli Panasz bejelenthető:

- **személyesen** vagy más által átadott irat útján, a Biztosító 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. Népliget Center Irodaház, B épület földszint alatt található Ügyfélszolgálatán nyitvatartási időben,
- **postai úton**, a 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11., B épület címre, vagy 1476 Budapest, Pf. 325. postafiók címre küldött levél útján,
- **telefaxon**, a +36 1 / 247 2021 fax számra küldött telefax útján,
- **elektronikus levélben**, a panasz@cig.eu e-mail címre küldött üzenetben,

Ügyfélszolgálat Nyitvatartási ideje	
Hétfő	08:00 – 16:00
Kedd	08:00 – 16:00
Szerda	08:00 – 16:00
Csütörtök	08:00 – 20:00
Péntek	08:00 – 16:00

A panaszbeadványokon címzettként kérjük feltüntetni a **Panaszkezelés** megnevezést is.

Az elektronikus módon megküldött panaszt a Biztosító elektronikus elérhetőséggel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

A személyes Ügyfélszolgálaton a munkatársak törekszenek arra, hogy a speciális igényű Ügyfél lehetőség szerint elsőbbséget élvezzen az ügyintézés során.

3. Adatkezeléssel kapcsolatos panasz

- 1) Az adatkezeléssel kapcsolatos panasz a II. 2. pontban foglaltaktól eltérően **jog@cig.eu** e-mail címre küldött üzenetben is bejelenthető. Adatkezeléssel kapcsolatos panasz esetén a panaszkezelés és az adatvédelem szabályai együttesen alkalmazandók. A Biztosító adatkezelési tájékoztatója ingyenesen elérhető a www.cigpannonia.hu/adatvedelem internetes oldalon, illetve a Biztosító Ügyfélszolgálatán.
- 2) Jelen szabályzat hatálya nem terjed ki az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti megkeresések kezelésére. Az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti megkeresések kezelése során a Biztosító az Adatkezelési tájékoztatóban foglalt rendelkezéseknek megfelelően jár el. A Biztosító Adatkezelési tájékoztatója ingyenesen elérhető a www.cigpannonia.hu/adatvedelem internetes oldalon, illetve a Biztosító Ügyfélszolgálatán. Az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti jogok a **jog@cig.eu** e-mail címre megküldött megkeresés útján gyakorolhatók.

4. Meghatalmazott eljárása

- 1) Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
- 2) Meghatalmazás minta nyomtatványa a Biztosító Ügyfélszolgálatán megtalálható térítésmentesen igényelhető vagy letölthető a Biztosító honlapjáról

(www.cigpannonia.hu/ugyfeleinknek/panaszkezeles). Továbbá a Biztosító Ügyfelei joggyakorlásának elősegítése érdekében tájékoztatót tesz közzé honlapján (www.cigpannonia.hu/ugyfeleinknek/panaszkezeles) és Ügyfélszolgálatán az általa elfogadott meghatalmazások tartalmi és formai követelményeiről.

III. A panasz kivizsgálása

1. Általános szabályok

- 1) A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Biztosító nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 2) Személyesen történő panaszbejelentéshez az Ügyfélnek lehetősége van a telefonos Ügyfélszolgálaton, valamint elektronikus úton időpontot kérni.
- 3) Amennyiben az Ügyfél panasztétel céljából időpontot kér a személyes Ügyfélszolgálatra, akkor az Ügyintéző egyeztetni az Ügyféllel az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belüli időpontot.
- 4) Ügyfél erre irányuló kérésére a Biztosító tájékoztatja, arról, hogy a panaszkezelési eljárás milyen szakaszban van.

2. Szóbeli Panasz kivizsgálása

- 1) A Szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - Panaszt a Biztosító azonnal megvizsgálja, és amennyiben lehetséges orvosolja.
- 2) Telefonon közölt Szóbeli Panasz esetén, az Ügyfélszolgálat munkatársai kötelesek az adott helyzetben úgy eljárni, ahogy az általában elvárható, annak érdekében, hogy az ügyfelek által az indított hívások sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belül sor kerülhessen az Ügyintéző élőhangos kapcsolására.
- 3) Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az Ügyfél a Szóbeli Panasz kezelésével nem ért egyet, az Ügyintéző a telefonon, valamint személyesen tett panaszról, valamint az Ügyfél álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- 4) Az Ügyintéző a hívás során tájékoztatja a panaszos ügyfelet
 - a hangrögzítés tényéről,
 - a telefonon közölt Szóbeli Panaszokról készült hangfelvétel megőrzési idejéről (5 év),
 - a rögzített hanganyag sorszámaról,
 - a panasz kivizsgálásának törvényes határidejéről (30 nap),
 - arról a jogáról, hogy a hangfelvételt jogosult visszahallgatni, a hangfelvétel másolati példányát vagy arról készített jegyzőkönyv rendelkezésére bocsátását kérheti.
- 5) Biztosító Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül, az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 6) Személyesen közölt Szóbeli Panasz esetén a panaszjegyzőkönyvet az Ügyintéző készíti az Ügyfél által elmondottak alapján. Amennyiben az Ügyfél nem ért egyet a jegyzőkönyvbe leírtakkal, úgy jogosult azt kiegészíteni oly módon, hogy az eltérés utólag is rekonstruálható legyen. A kiegészítést az Ügyfél és az Ügyintéző aláírásukkal látják el. Az aláírásokat követően az Ügyintéző a végleges jegyzőkönyvből egy példányt átad az Ügyfél részére, továbbá tájékoztatja az Ügyfelet a panasz megválaszolásának törvényes határidejéről (30 nap).
- 7) Telefonon közölt Szóbeli Panasz esetén a Biztosító a panaszra adott válasszal együtt a panaszról készült jegyzőkönyvet a panaszválasz mellékleteként az Ügyfélnek megküldi.

A Szóbeli Panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
▪ Ügyfél neve
▪ Ügyfél lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét
▪ panasz előterjesztésének helyét és módját (telefon, személyes),
▪ panasz előterjesztésének idejét
▪ a panasszal érintett Biztosító nevét és címét
▪ értesítés módját és elérhetőségi adatot: telefonszám, e-mail cím
▪ a panasszal érintett szerződés számát, ügytől függően Ügyfélszámot
▪ a panasszal érintett termék nevét
▪ panasz típusát
▪ panasz okát
▪ Ügyfél panaszának részletes leírását, panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön.
▪ eljáró Ügyintéző nevét
▪ a jegyzőkönyv készítőjének nevét, felvétel helyét és idejét
Személyes szóban tett panasz esetén a jegyzőkönyv továbbá tartalmazza:
▪ amennyiben van a panaszhoz csatolt dokumentumok listáját
▪ jegyzőkönyvet felvevő személy és Ügyfél aláírását
Telefonon szóban tett panasz esetén a jegyzőkönyv továbbá tartalmazza:
▪ a hanganyag azonosító sorszámát

3. Írásbeli Panasz kivizsgálása

- 1) Írásbeli Panasznak minősül a személyes írásban, postai úton és az elektronikus úton (e-mail-ben, fax-on) bejelentett panasz.
- 2) Az Írásbeli Panasz beérkezésének dátuma minden esetben a panasz Biztosítóhoz történő tényleges beérkezésének napja.

IV. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. Adatkezelés jogalapja

- 1) A Biztosító Ügyfelei panaszaival összefüggő személyes adatait, a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679/EU rendelete (GDPR) 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján jogi kötelezettség teljesítése érdekében kezeli. A Biztosító adatkezelésére vonatkozó részletes tájékoztatás a Biztosító adatkezelési tájékoztatójában található, amely elérhető elektronikusan a www.cigpannonia.hu/adatvedelem honlapon vagy nyomtatott formában a Biztosító Ügyfélszolgálatán nyitvatartási időben.
2. Biztosító a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:
 1. név,

2. szerződésszám, ügyfélszám,
3. lakcím, székhely, levelezési cím,
4. telefonszám,
5. értesítés módja,
6. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
7. panasz leírása, oka,
8. panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Biztosítónál nem áll rendelkezésre,
9. meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
10. panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

V. Panaszra adott válasz határideje

- 1) Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **30 napon belül** megküldi az Ügyfélnek. Biztosító a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

VI. A panaszra adott válasz megküldésének módja

- 1) Biztosító a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját elektronikus úton küldi meg, az Ügyfél által bejelentett és a Biztosító által nyilvántartott elektronikus levelezési címre, amennyiben az elektronikus úton érkezett és az Ügyfél a válaszadás módjáról eltérően nem rendelkezett.
- 2) Ez az eljárás nem alkalmazható abban az esetben, amennyiben a titokvédelmi szabályok által védett adatok megismerésének harmadik személlyel szembeni védelmét nem biztosítja, illetve a válasz megküldés nem igazolja kétséget kívül a címzett személyét, címét, valamint az elküldés tényét és időpontját.
- 3) Egyéb esetben, a Biztosító a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán küldi meg.
- 4) Amennyiben az Ügyfél rendelkezik bejelentett és a Biztosító által nyilvántartott elektronikus levelezési címmel, azonban panaszát ettől eltérő elektronikus levelezési címről küldte, a Biztosító az általa nyilvántartott elektronikus levelezési címre küldi meg válaszát, és erről a tényről az Ügyfél által a panaszbejelentésre használt elektronikus levelezési címre küldött üzenetben tájékoztatja az Ügyfelet.

VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. Általános szabályok

- 1) Panaszkezelő a panaszra adott válaszában, közli a Biztosító álláspontját arról, hogy a panasz, illetve annak sorszámozott egyes elemei

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, illetve
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult-e

és ennek függvényében egyértelműen (sorszámmal) megjelöli az Ügyfél által igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeket, annak érdekében, hogy az Ügyfél tájékoztatást kapjon arról, hogy a panaszában tett észrevételeivel és az arra adott válasz kapcsán milyen jogorvoslati lehetőséggel élhet.

- 2) Biztosító a Fogyasztó erre vonatkozó, külön kérése esetén a nyomtatványokat – a Biztosító rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező Fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi és ezen lehetőségre a panaszra adott válaszlevelében is felhívja az Ügyfél figyelmét.

2. Fogyasztónak minősülő Ügyfél

- 1) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **Fogyasztónak minősülő Ügyfél** az alábbi jogorvoslati lehetőségeket veheti igénybe:
 - **Pénzügyi Békéltető Testület** eljárását kezdeményezheti a szerződése létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület

- Székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
- Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76.
- Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf. 172.
- Telefonszám: +36 80 203 776 vagy +36 1 489 97 00
- E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- Nyomtatványok elérhetősége:
www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany

Biztosító kizárólag a CIG LakóTárs Extra Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás elnevezésű lakásbiztosítási termék vonatkozásában tett összecszerű korlátozás nélküli alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének.

Alávetési nyilatkozat megtételétől függetlenül, egyezség hiányában, amennyiben az Ügyfél igénye nem haladja meg az kétfélmillió forintot - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – és azt a Pénzügyi Békéltető Testület megalapozottnak találja, kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

- **Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatához** fordulhat abban az esetben, ha úgy érzi, hogy a panaszkezelés nem a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően történt, valamint fogyasztóvédelmi rendelkezéseket sértő körülményt vélelmez:

Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat

- Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Telefonszám: +36 80 203 776
- Fax: +36 1 489 9102
- E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- Nyomtatványok elérhetősége:
www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok

A Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárások kezdeményezéséről, az eljárás megindításával kapcsolatos teendőkről további tájékoztatást a Magyar Nemzeti Bank alábbi honlapján talál:
www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/hova-fordulhatok-kerelmemmel-vagy-keresetemmel#3

- **bírósághoz** fordulhat szerződése létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

3. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél

1) Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél az alábbi jogorvoslati lehetőséget veheti igénybe:

- **bírósághoz** fordulhat szerződése létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

VIII. A panasz nyilvántartása

A Biztosító a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- az érintett biztosítót
- a panasz iktatószámát,
- a panasz beérkezésének dátumát,
- a panasz megválaszolásának határidejét,
- az iktatás dátumát,
- a panasz beérkezésének módját,
- a panasz közvetlen bejelentőjének nevét,
- a termék megnevezését,
- a termék típusát,
- a kötvényszámot,

- az Ügyfél nevét,
- a panasz összefoglalóját,
- a panasz típusát,
- a panasz alkategóriáját,
- a panaszos fogyasztói minőségét,
- a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz megalapozottságát,
- a panasz elutasításának okát,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, a teljesítés határidejét és a végrehajtásért felelős személy nevét is,
- a panaszra adott válasz megküldésének dátumát és módját,
- a panaszügyintézés státuszát,
- a panasz ügyintézőjének (Panaszkezelő) nevét.

A panaszt és az arra adott választ a Biztosító 5 évig megőrzi.

IX. Panaszkezelésre vonatkozó jogszabályok

- 1) Biztosító a panaszbejelentésekhez kapcsolódó eljárása során mindenkor az alábbi jogszabályi rendelkezéseknek való megfelelés érdekében jár el:
 - 2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről
 - 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
 - A Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról.
 - A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
 - 9/2020. (VII.14.) MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról
 - az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény
 - a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény
 - a Magyar Nemzeti Bank 4/2017. (III.13.) számú ajánlása a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról

2. számú melléklet - SZEMÉLYES SZÓBELI PANASZ JEGYZŐKÖNYV

Panasszal érintett pénzügyi szervezet

CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.		
CIG Pannónis Első Magyar Általános Biztosító Zrt.		
Panaszügyintézés helye:	1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. B épület	
Ügyintéző neve:		
Panaszos Adatai		
Név:		
Szerződésszám/ügyfélszám		
Lakcím/székhely/levelezési cím:		
Telefonszám:		
Értesítés módja (levél, email):		
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselőmeghatalmazása)		
Panaszát a Biztosító a jogszabályi előírásoknak megfelelően 30 napon belül megvizsgálja és írásban értesíti annak eredményéről.		
Panaszolt szolgáltatástípus (terméknév):		
Panasz oka		
	Nem nyújtottak szolgáltatást	
	Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották	
	Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást	
	A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották	
	A szolgáltatást megszüntették	
	Kára keletkezett	
	Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel	
	Téves tájékoztatást nyújtottak	
	Hiányosan tájékoztatták	
	Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet	
	Járulékos költségekkel nem ért egyet	
	Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet	
	Kártérítés összegével nem ért egyet	

	Hiányosan tájékoztatták	
	Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet	
	Járálékos költségekkel nem ért egyet	
	A kártérítést visszautasították	
	Nem megfelelő kártérítést nyújtottak	
	Szerződés felmondása	
	Egyéb panasza van, ennek megnevezése:	
Ügyfél panaszának rögzítése:		
Kelt:		
_____ Ügyintéző		_____ Panaszos
Panaszos kiegészítései a jegyzőkönyvhöz		
_____ Ügyintéző		_____ Panaszos

3. számú melléklet – Jegyzőkönyv Telefonon közölt panaszbejelentéshez

Jegyzőkönyv Telefonon közölt panaszbejelentéshez

Ügyfél neve:

Ügyfél lakcíme:

Ügyfél levelezési címe:

Ügyfél telefonszáma:

Ügyfél e-mail címe:

Szerződésszám:

Ügyfélszám:

Terméknév:

A panasszal érintett Társaság neve:

CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. / CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.

A panasszal érintett Társaság címe:

1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11., Népliget Center Irodaház B épület

Panasztétel módja: telefon

Hanganyagazonosító sorszáma:

Ügyintéző neve:

Panasztétel időpontja:

Jegyzőkönyvet készítette:

Jegyzőkönyv felvételének helye, ideje:

Panaszoka:

- ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást
- ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- ☐ A szolgáltatást megszüntették
- ☐ Kára keletkezett
- ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak
- ☐ Hiányosan tájékoztatták
- ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet
- ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet
- ☐ A kártérítést visszautasították
- ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- ☐ Szerződés felmondása
- ☐ Egyéb panasza van

Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten