

A GRAWE Életbiztosító Zrt. Ügyfél-tájékoztatója

Tisztelt Ügyfelünk!

A GRAWE Életbiztosító Zrt. megtiszteltetésnek tekinti, hogy biztosítási szerződés megkötésére irányuló ajánlatával hozzánk fordult.

Kérjük, szíveskedjen figyelmesen elolvasni alábbi tájékoztatónkat, amelyben bemutatjuk a GRAWE Életbiztosító Zrt. főbb adatait és tájékoztatjuk a GRAWE Életbiztosító Zrt. fogyasztói bejelentésekkel és panaszokkal foglalkozó szervezeti egységének elérhetőségeiről, a Magyar Nemzeti Bank, mint a GRAWE Életbiztosító Zrt. felügyeleti szervének megnevezéséről és székhelyéről, továbbá az ügyfélpanaszoknak – azok jellege szerint – a Magyar Nemzeti Bankhoz és a Pénzügyi Békéltető Testülethez való előterjesztésének a lehetőségéről, szabályairól.

(1) Tájékoztatás a GRAWE Életbiztosító Zrt. főbb adatairól:

A GRAWE Életbiztosító Zrt. egyedüli tulajdonosa, részvényese a GRAZER Wechselseitige Versicherung Aktiengesellschaft (Székhelye: A-8010 Graz, Herrengasse 18-20.).

A GRAWE Életbiztosító Zrt. főbb adatai a következők:

Székhelye: 7630 Pécs, Kastély utca 2. A-B. ép.

Fióktelepe: 1124 Budapest, Jagelló út 20/A.

Nyilvántartó cégbíróság: Pécsi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzékszám: 02-10-060166

Adószám: 11367109-1-44

A GRAWE Életbiztosító Zrt. biztosítási tevékenységet végző pénzügyi intézmény. A GRAWE Életbiztosító Zrt. részére az életbiztosítási tevékenység végzését az Állami Biztosításfelügyelet 1997.02.06-án kelt 70/1997. számú határozatával engedélyezte.

A Biztosító adatkezelésének nyilvántartási száma: NAIH-51996/2012.

(2) Tájékoztatás a GRAWE Életbiztosító Zrt.-hez beérkezett fogyasztói bejelentésekről, panaszokról és az ezekkel foglalkozó szervezeti egységének elérhetőségeiről

Megkötött biztosítási szerződésével kapcsolatos kérdésével, esetlegesen felmerülő kérdéseivel, problémájával forduljon bizalommal a szerződés megkötésében közreműködő **biztosításközvetítőhöz**, vagy **Ügyfélszolgálatunkhoz**, ahol kollégáink készséggel állnak rendelkezésére.

A **függő biztosításközvetítő (ügynök)** a biztosítási szerződést a Biztosítóval fennálló jogviszonya alapján közvetíti, tevékenységéért a juttatást a Biztosítótól kapja. Független biztosításközvetítő a többes ügynök is, aki egyidejűleg több biztosítóval fennálló jogviszonya alapján a biztosítók egymással versengő termékeit közvetíti. A függő biztosításközvetítő közvetítői tevékenysége során esetlegesen okozott károkért a Biztosító felelős, és a Biztosító köteles a felmerült sérelemdíjat megfizetni.

Független biztosításközvetítő az alkusz, aki az ügyfél megbízásából jár el és a biztosítók egymással versengő termékeit közvetíti. A független biztosításközvetítő a biztosításközvetítői tevékenysége során a biztosítási szakmai szabályok megszegésével vagy elmulasztásával esetlegesen okozott károkért önállóan felel. Ez a felelőssége kiterjed a nevében (képviselésében) eljáró személyek tevékenységére is.

Ügyfélszolgálataink elérhetőségei a következők:

Budapesti Igazgatóság:

Címe: 1124 Budapest, Jagelló út 20/A.

Telefon: +36-1-202-1211, **Fax:** +36-1-355-5530

E-mail: info@grawe.hu

Nyitva tartás: Hétfő-Csütörtök: 8.00-17.00 óráig
Péntek: 8.00 – 14.00 óráig
Szombat-Vasárnap: Zárva

Pécsi Vezérigazgatóság:

Címe: 7630 Pécs, Kastély utca 2. A-B. ép.
Telefon: +36-72-434-082, **Fax:** +36-72-434-027
E-mail: info@grawe.hu
Nyitva tartás: Hétfő-Csütörtök: 8.00-17.00 óráig
Péntek: 8.00 – 14.00 óráig
Szombat-Vasárnap: Zárva

Honlapunk: [Panaszkezelés | GRAWE Életbiztosító Zrt.](#)

Szóbeli panasz:

Szóbeli panaszát megteheti személyesen valamennyi, a személyes ügyfélfogadásra nyitva álló ügyfélszolgálati irodánkban nyitvatartási időben.

A szóbeli panasz lehetőség szerint azonnal kivizsgálásra és lehetőség szerint orvoslásra kerül. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül.

Telefonon közölt szóbeli panasz megtételére is van lehetőség az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, illetőleg a szerdai munkanapokon 8:00-20:00, pénteki munkanapokon pedig 8:00-16:00 óráig is fogadja a hívásokat a Biztosító ügyfélszolgálat. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszáról hangfelvétel készül.

Írásbeli panasz:

Írásbeli panaszát beadhatja személyesen valamennyi, a személyes ügyfélfogadásra nyitva álló ügyfélszolgálati irodánkban nyitvatartási időben, továbbá benyújthatja postai úton, faxon, vagy elektronikus levél (email) formájában a fenti elérhetőségeinken keresztül.

A panaszt a GRAWE Életbiztosító Zrt. a panasz közlését követő 15 napon belül, de legkésőbb annak előterjesztését követő 30 naptári napon belül válaszolja meg. Ha nem adható válasz a fenti határidőn belül, a GRAWE Életbiztosító Zrt. a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének/válaszadásának várható időpontját.

A GRAWE Életbiztosító Zrt. panaszkezelési eljárásával, a panaszkezelés módjával és a panaszkezelési nyilvántartás vezetésével kapcsolatos további részletes információkat talál honlapunkon, illetőleg az ügyfélszolgálati irodáinkban kihelyezett panaszkezelési szabályzatban.

(3) Tájékoztatás GRAWE Életbiztosító Zrt. felügyeleti szervéről:

Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB vagy Felügyelet)

Elérhetőségei:

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Központi telefon: +36-1-428-2600

Központi fax: +36-429-8000

E-mail: info@mnbb.hu

Webcím: <http://mnbb.hu/felugyelet>

Ügyfélszolgálat

Címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefonszáma: +36-80-203-776

Email címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Személyes és telefonos ügyfélfogadás:

Hétfő-Kedd-Csütörtök:8:00-17:00

Szerda:10:00-17:00

Péntek:8:00-14:00

Iratátvétel: Hétfő-Péntek: 7:30-15:30

Illetve leadhatja bármelyik Kormányablakban, benyújthatja elektronikus (email) formában az Ügyfélkapun keresztül.

A GRAWE Életbiztosító Zrt. tevékenysége vonatkozásában az MNB – kérelemre vagy hivatalból indított eljárás keretében – ellenőrzi

- a) a biztosító által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvényben vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott jogszabályban előírt rendelkezések, valamint
- b) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek,
- c) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseinek, továbbá
- d) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezéseinek [az a)-d) pont a továbbiakban együtt: fogyasztóvédelmi rendelkezések], továbbá
- e) a pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását, és – ide nem értve a szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítását – eljár e rendelkezések megsértése esetén (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi eljárás).

Fogyasztóvédelmi eljárást az MNB-nél a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztónak minősülő személy kezdeményezhet, abban az esetben, ha a GRAWE Életbiztosító Zrt.-nél a panaszát már korábban előterjesztette, azonban a panaszára nem kapott választ, vagy a panasz kivizsgálása nem jogszerűen történt, vagy a válaszából egyéb, a fentiekben meghatározott jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és joghatásaival kapcsolatos jogvitákban az MNB-nek nincs hatásköre eljárni.

További részleteket itt talál: [Pénzügyi panasz](#)

(4) Tájékoztatás a Pénzügyi Békéltető Testületről:

Az MNB által működtetett szakmailag független testület. A biztosítási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos esetleges pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a fogyasztó írásban benyújtott kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél.

A Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kíséri meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A Testület eljárása megindításának feltétele, hogy azt megelőzően a fogyasztó a biztosítóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina, krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina, krt. 6.

Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf. 172

Telefon: +36-80-203-776; +36-1-489-9700

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76. (Dráva utcai bejárat, földszint)

Honlap: [Békéltetés](#)

GRAWE Életbiztosító Zrt.