

Panaszkezelési szabályzat

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

az B. B. Biztosítási Alkusz Kft. ügyfelei részére

I. Preambulum

Az B. B. Biztosítási Alkusz Kft. (továbbiakban: Társaság) tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára – a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvénynek megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

II. Fogalmak

1. A panasz a Társaság üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviselője eljáró személy a Társaság tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben, az Ügyfél a Társaság tudomására hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).

NEM minősül panasznak

- Az ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Minden olyan kifogás és észrevétel, amelyben az ügyfél a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével vagy a Társaság működésével kapcsolatban kifogásolja.
- Azok a kérelmek, amelyek nem a Társaság, hanem valamely biztosító nem jog- vagy szerződés szerű teljesítése miatt terjeszt elő az ügyfél.

2. Ügyfél az a jogi személyiségű, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, aki részére a Társaság, mint független biztosításközvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az ügyfél képviselője eljáró személy.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával és meghatalmazással kell igazolnia. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.)

III. Alapelvek

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.
2. A panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és elintézni. A Társaság ügyvezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását, és elintézését rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az ügyfél jogainak, jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna.
3. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
4. A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.
5. Egységes nyilvántartásban kell vezetnie mindazon panaszügyeket, melyek biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezték.
6. A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Társaság minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, és segíteni őt a hatékony intézkedés érdekében.
7. Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, s ennek megfelelően kell az ügyben a Társaságnak eljárnia.
8. A megalapozottnak minősült panaszok esetében meg kell téríteni mindazon esetleges károkat, melyek az ügyfeleket a panasz alapjául szolgáló hibával összefüggésben, a Társaság, vagy bármely teljesítési segédje magatartása miatt érte.
9. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.
10. A Társaság a panaszt és az arra adott választ legalább 3 évig megőrzi, és azt a Magyar Nemzeti Bank, mint felügyeleti szerv kérésére bemutatja.

IV. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, valamint a panaszt tevő személyre.

V. Adatkezelés

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve
- szerződés azonosító szám,
- 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

2. A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A Társaság a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatóság (NAIH) határozatában átadott adatkezelési nyilvántartási számot, az adatok minden továbbításánál, nyilvánosságra hozásánál és az érintettnek való kiadásakor feltünteti.

3. Az adatkezeléssel összefüggő panaszok válaszlevelében a jogorvoslati lehetőség a következő:

Amennyiben az adatkezeléssel összefüggő panaszára adott válaszunkkal 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.

VI. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság 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 (válaszlevél esetén annak postára adásának keltét)

2. A nyilvántartást úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen. Alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Társaság

- a panaszokat, azok témája szerint csoportosíthassa
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket azonosíthassa és feltárhassa

- megvizsgálhassa, hogy ezen tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra
 - eljárást kezdeményezhessen a feltárt, panaszt kiváltó események, tények korrekciójára
 - összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat
3. A panaszt és az arra adott választ 3 évig meg kell őrizni.

VII. A panasztétel lehetséges módjai

1. Szóbeli

- a. Személyesen
- b. Telefonon

2. Írásbeli

- a. Személyesen vagy más által átadott irat útján
- b. Postai úton
- c. Telefaxon
- d. Elektronikus levélben

VIII. Részletes szabályok

VIII.1. Általános eljárási szabályok

1. A panasz kivizsgálásra elsősorban az Ügyvezetés jogosult és köteles. Amennyiben a Társaság bármely munkatársa részére panasz-bejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul az Ügyvezetés részére továbbítani.
2. A VIII/1.1. pont szabálya alól kivételt képez, ha a panaszt közvetlenül a panasszal érintett ügyben érdemben eljáró munkatárs részére jelentik be, és e munkatárs a megalapozott panasz alapján a probléma megoldására alkalmas intézkedésre jogosult és képes. Ebben az esetben a panasz beérkezéséről, a panasz alapján tett intézkedésről haladéktalanul tájékoztatni köteles az Ügyvezetést, ha a panasz elintézése biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezte.
3. Az Ügyvezetés a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljáró munkatársat, szükség szerint az érintett biztosító intézetet, beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.
4. Az Ügyvezetés az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.
5. Az intézkedés végrehajtásáról, a megtett intézkedésről minden esetben tájékoztatni kell a panaszt bejelentő ügyfelet.
6. A panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat a Társaság az általános szabályoknak megfelelően három évig elektronikus úton megőrzi.

VIII. 2. Eljárás kártérítési kötelezettséget keletkeztető panaszügyek esetén

1. Azon panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, a szabályzat rendelkezéseit a jelen pontban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.

2. Azokban a panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, az Ügyvezetés jogosult döntést hozni a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedésről.

3. Amennyiben az ügyvezető kétséget kizáróan megállapítja a Társaság felelősségét, abban az esetben minden egyéb, szükséges lépést megtesz annak érdekében, hogy a társaság megtérítési kötelezettségének eleget tegyen.

VIII.3.1. Szóban (személyesen) közölt panasz:

Panaszügyintézés helye:

2600 Vác, Szélsősor u. 25.

Nyitva tartás: Hétfő-Péntek 8-16 óráig

1. A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az Őt fogadó munkatárs köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszkezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

VIII.3.2. Szóban (telefonon) közölt panasz:

Telefonszám: 06 21 333 46

Rendelkezésre állás: Hétfő 8-20 óra, Kedd - Péntek 8-16 óra

1. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság 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.

2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és a Társaság munkatársa közötti telefonos kommunikációról is kiállít egy panasz bejelentési nyomtatványt.

3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A készült hangfelvételt a Társaságnak 1 évig meg kell őriznie. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérésére a Társaság térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő telefonon, akkor a hívását fogadó munkatárs köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszkezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

VIII.3.3. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalma:

Amennyiben jogszabály, vagy a jelen szabályzat jegyzőkönyv készítését írja elő, a Társaság által felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a. az ügyfél neve,
- b. az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d. a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
- e. a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- f. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
- h. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és i. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

VIII. 4. Írásban közölt panasz:

- Levélcím: 2600 Vác, Szélsősor u. 25.

- Faxszám:
- E-mail: bbalkusz@vnet.hu

A Társaság, az Ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsát az Ügyfél rendelkezésére. A Panaszbejelentő Lap jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képezi.

Az ügyfél az MNB panaszbejelentő formanyomtatványát is használhatja, melyek az alábbi linkeken érhetőek el:

- https://felugyelet.mnb.hu/data/cms2151572/fogyasztoi_panasz_szolgaltaton...(link is external)
- https://felugyelet.mnb.hu/data/cms2151573/fogyasztoi_panasz_szolgaltaton...(link is external)

IX. Jogorvoslat

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

- **Magyar Nemzeti Bank elérhetőségei:** A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, 2013. évi CXXXIX. MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

- telefonon: 06-40-203-776
- levélben: 1535 Budapest, 114., Pf.: 777.
- e-mail útján: ugyfelszolgalat@mnb.hu(link sends e-mail) címre
- személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

- **Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:** A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, békéltető testületi eljárást kezdeményezhet.

- telefonon: 061-489-9700
- levélben: 1525 Budapest, Pf 172.,
- e-mail útján: ugyfelszolgalat@mnb.hu(link sends e-mail).
- személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

2. A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a kérelem benyújtásához formanyomtatvány költségmentes megküldését kérheti a Társaságtól az alábbi elérhetőségeken:

- telefonon:
- levélben: B. B. Biztosítási Alkusz Kft. 2600 Vác, Szélsősor u. 25.
- e-mail útján: bbalkusz@vnet.hu
- személyesen: 2600 Vác, Szélsősor u. 25.

3. Adatvédelemmel kapcsolatos panasz esetén jogorvoslatra a V. pontban foglaltak szerint van lehetőség.

X. Egyéb rendelkezések

1. A panaszügy kivizsgálása során vétkesnek bizonyuló munkatárssal szemben az ügyvezető, mint a munkáltatói jogok gyakorlója a Munka törvénykönyvében és a munkaviszonyra vonatkozó egyéb

jogszabályokban meghatározott módon vizsgálatot indíthat és érvényesítheti a jogszabályokban előírt jogkövetkezményeket.

2. Amennyiben a lefolytatott vizsgálat az ügyfél panaszának - a hatályos jogszabályok alapján – nem ad helyt, az ügyvezetőnek, az ügyfél-elégedettség céljára, illetve az eset összes körülményére is figyelemmel lehetősége van méltányossági alapon az ügyfél számára kedvező döntést hozni.

3. A jelen szabályzatot a társaság ügyvezetője köteles a szükséges mértékben ismertetni a munkatársakkal.

4. A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság ügyvezetője jogosult.

5. A panaszügyekre vonatkozó szabályok nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal, vagy az állami irányítás egyéb eszközének minősülő normával. Semmisnek kell tekinteni a szabályzatnak azt a rendelkezését, mely e feltételnek nem tesz eleget.

XI. A szabályzat hatályba lépése

A Szabályzat 2017.04.01. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Vác, 2017.03.31.

B. B. Biztosítási Alkusz Kft.
Bicsár János

Panaszkezelési szabályzat 1. számú melléklet

Panaszbejelentő lap az B. B. Biztosítási Alkusz Kft. ügyfelei számára

Panasz felvételének (beérkezés) dátuma:

A panasz felvételének módja: (a megfelelő aláhúzendő)

Személyesen szóban Képviselő útján szóban Személyesen telefonon

Ügyintéző neve, elérhetősége:

A panaszos neve:

A panaszos levelezési címe:

A panaszos -választása szerint- megadott e-mail cím:

A panaszos -választása szerint- megadott telefonos elérhetőség:

A panaszos ügyfél azonosító száma: (kötvényszám, vagy rendszám pl.)

Képviselő neve: (Abban az esetben töltendő ki, ha a képviselet igazolása aggályos)

Képviselő levelezési címe: (Abban az esetben töltendő ki, ha a képviselet igazolása aggályos)

A panasszal érintett ügy megjelölése, nyilvántartási száma, azonosítására alkalmas adat:

A panasz rövid leírása (lényeges körülmények összefoglalása):

A panasszal érintett szolgáltató neve és címe:

A panaszos konkrét igénye:

Csatolt dokumentumok:

A panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja:

A panasz felvevője:

20.... év hónap nap

Panasz felvevője

Panaszos/Képviselő