

a Patrimon International Biztosítási Alkusz Kft. Biztosítási Alkusz

Panaszkezelési szabályzata

I. Bevezetés

A Patrimon International Biztosítási Alkusz Kft. (Székhely: 1122 Budapest Gaál József út 36/b fsz 2.; Adószám: 13370781-1-41.; Cégjegyzékszám: 01-09-964978) - továbbiakban: Alkusz vagy Társaság - célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. Az Ügyfelektől érkező panaszokat az Alkusz a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek (a Bit. 382. §-a, továbbá a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, illetve a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet és a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása) megfelelően, kiemelten kezeli.

Az Alkusz ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél az Alkusz magatartására, tevékenységére vagy mulasztására (termékére, szolgáltatására, eljárására, tájékoztatására, szerződésére vagy egyéb tevékenységére) vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

II. A panasz bejelentése

1. Az Ügyfél panaszbejelentését megteheti:

Személyesen: szóban, illetve írásban (akár más által átadott irat útján) az Alkusz ügyfélforgalom számára nyitva álló következő helyiségében a székhelyen (1122 Budapest Gaál József út 36/b fsz 2.) nyitvatartási időben: Hétfő - Csütörtök: 08.00 – 16.30., Péntek: 08.00 – 14.00.;

Az Ügyfél szóbeli panaszát az Alkusz munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.

Telefonon: az Alkusz következő telefonszámán: 06-1-354-2270

A hívásfogadási idő hétfő, kedd, csütörtök 8 órától 17 óráig, szerda 8 órától 20 óráig, pénteken 8 órától 14 óráig terjed. Üzemidőn kívül az automatikus menüpontok minden nap 20 óráig aktívak.

Az Ügyfél és az Alkusz munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt az Alkusz hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetén ügyfélszolgálati munkatársaink tájékoztatják. Az Ügyfél kérésére az Alkusz biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A telefonon közölt panasz esetén az Alkusz biztosítja az ésszerű (5 percen belüli) várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

Telefaxon: az Alkusz 06-1-700-2700 telefax számán.

Postai úton: 1122 Budapest Gaál József út 36/b fsz 2. címen

Elektronikus levélben: az info@patrimon.hu e-mail címen.

Az ügyfél panaszbejelentését meghatalmazott útján is megteheti. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

III. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben foglaltakat alapul véve.

1.1. A panasz olyan ügyfélmegkeresés, melyben az ügyfél a társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő - valamelyik eljárási cselekményével, vagy döntésével nem ért egyet, illetve olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl az Alkusszal. Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amely az Alkusz magatartásával, tevékenységével (valamely eljárási cselekményével vagy döntésével) illetve az Alkusz mulasztásával kapcsolatos, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl az Alkusszal.

1.2 Nem minősül ügyfélpanasznak:

Az Ügyfél által az Alkuszhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre illetve méltányosság iránti kérésre irányul.

2. Az Ügyfél fogalma: Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely az Alkusszal biztosításközvetítői szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

3. Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálása érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, biztosítási szerződésének adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá amennyiben rendelkezésre állnak a panaszát alátámasztó dokumentumok, ezeket is bocsássa az Alkusz rendelkezésére a panasz kivizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

IV. A panaszok nyilvántartása

A II/1. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz nyilvántartást vezet. A panaszok az Alkusz számítógépes úton is rögzíti. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírása,
- a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- a panasz a beérkezésének dátuma,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
- a kivizsgálás során felmerült, a megoldásban segítő dokumentumok listája, a kivizsgálás eredménye és a panasz megválaszolásának időpontja.

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

V. A panaszkezelési eljárás

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alkusz nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2. Az Alkusz a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott válaszlevelével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A biztosításközvetítő a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából a többes ügynök és az alkusz rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig meg kell őrizni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

Az Alkusz lehetőséget biztosít elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül az Alkusz biztosítja a személyes ügyfélfogadási időpontot az ügyfél számára.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontot a szolgáltató 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt, de ebben az esetben sem lépheti túl a panasz kivizsgálására szánt 30 napos határidőt.

3. A jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

4. Az Alkusz a panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül értesítést küld a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja.

5. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz Alkusz bármely szervezeti egységéhez történő beérkezésétől számított 30 naptári nap. Az Alkusz az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek oly módon, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Az írásbeli panasz megtételekor a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél használja és alkalmazza az MNB honlapján (www.mnb.hu) közzétett írásbeli panaszhoz készített formanyomtatványt. A formanyomtatvány a Szolgáltató honlapján is megtalálható.

6. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra az Alkusz szakmai vezetője jogosult és köteles.

7. A panasz elutasítása esetén az Alkusz válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (amelyet jelen Szabályzat VI. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

8. Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

9. A Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- i) panaszos igénye;
- j) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- k) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- l) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli az Alkusz.

VI. Jogorvoslat

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a panaszja jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a. Amennyiben álláspontja szerint a Szolgáltató rá vonatkozó jogszabályt (2013. évi CXXXIX törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései) sértett, akkor az annak felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet és személyesen, telefonon vagy írásban információt kérhet az alábbi elérhetőségek valamelyikén: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),

b. Amennyiben a Szolgáltató által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a Szolgáltatóval kötött szerződés létrejöttével és teljesítésével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvitában kíván további lépéseket tenni, fordulhat az ingyenesen eljáró Pénzügyi Békéltető

Testülethez (PBT). Levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

c. A fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Szolgáltatótól.

d. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatosan a PBT mellett polgári bírósághoz is fordulhat.

e. A Szolgáltató és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó online vitarendezési fórumon keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését, melyre Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési fórumot az alábbi linken érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>.

f. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Közvetítói eljárás

A permegelőző eljárások közül Ügyfelünk közvetítói eljárást is kezdeményezhet a közvetítói tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételevel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

A Szabályzati kiadásának dátuma: 2022. január 11.