

Panaszkezelési szabályzat

Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk folyamatosan dolgozik azon, hogy elégedett legyen szolgáltatásainkkal, igyekszünk minden segítséget megadni Önnek biztosítással kapcsolatos ügyeinek intézéséhez.

Amennyiben minden igyekezetünk ellenére tevékenységünkkel nem elégedett, panaszt kíván tenni, az alábbiak szerint tudja ezt megtenni:

I. A panasz bejelentésének módjai

- szóbeli panasz:
telefonon, munkanapokon a +36(20)9-227-941 telefonszámon,
munkanapokon 9-18 óráig,
személyesen a társaságunk székhelyén (8000 Székesfehérvár, Csapó utca 6. 2/4.)
munkanapokon reggel 9.00-tól délután 18.00-ig.
- írásbeli panasz:
postai úton (8000 Székesfehérvár, Csapó utca 6. 2/4.)
telefaxon +36(22)313-252
elektronikus úton (ludmanferenc@vipmail.hu).

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján, a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952.évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

II. A panasz kivizsgálása

1. Szóbeli panasz esetén:

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha pedig a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül meg kell küldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- 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,
- e. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- f. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- g. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz esetén:

A panasz benyújtására formanyomtatványon is van lehetőség.

Ez az **1.sz mellékletünkben** valamint a MNB honlapján is megtalálható (www.mnb.hu).

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra, adatra van szükségünk, haladéktalanul felvesszük a kapcsolatot az ügyféllel.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Ebben részletes választ adunk a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményéről, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésünkről, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás okáról.

III. Társaságunk 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;
- h. panaszos igénye;
- i. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k. 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 kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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

- a. Magyar Nemzeti Bank (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- b. Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: pbt@mnb.hu);
- c. bíróság.

Amennyiben a fenti intézményekhez kíván írásbeli panaszt benyújtani, a beadandó fogyasztói kérelmek formanyomtatványainak elektronikus elérhetőségét a két szervezet internetes [honlapján](#), illetve http://felugyelet.mnb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok találja meg. Ha a dokumentumok nyomtatására nincs lehetőség, kérésre, díjmentesen postázzuk ügyfelünk részére.

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartás tartalmazza:

- a. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b. a panasz benyújtásának időpontját;
- c. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- d. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e. a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ három évig megőrizzük.

Székesfehérvár, 2008.03.10