

MA-BIT Magyar Biztosítást Közvetítő Pénzügyi és Üzletviteli Tanácsadó Kft Panaszkezelési szabályzata

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. Bevezetés

Az Ügyfelektől érkező panaszokat az Alkusz a Biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) és a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016 (XII. 16.) Korm. rendelet figyelembevételével alkotta meg.

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

II. Fogalmak

1. Panasz

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 képviselőjében 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.
- az Ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igények. helytelenül rögzített adatok kijavítása céljából előterjesztett kérelem, amely a szerződés lényeges feltételeit (díj, biztosítási fedezet) nem érintik.
- azok a kérelmek, amelyek nem a Társaság, hanem valamely biztosító nem jog- vagy szerződésszerű teljesítése miatt terjeszt elő az Ügyfél.

2. Ügyfél

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

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.).

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.

III. Panasz bejelentése, kezelés, nyilvántartása:

A Társaság az Ügyfelei által előterjesztendő panaszokat az alábbi módokon fogadja:

1. Szóban

Személyesen a Társaság telephelyen – 6800 Hódmezővásárhely, Dr. Rapcsák András utca 50. - munkanapokon 8 órától 16 óráig; Telefonon a +36 20 9775376 telefonszámon hétfőn 8 órától 16 óráig, keddtől péntekig 8 órától 14 óráig. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást.

A Társaság a szóbeli panaszt lehetőség szerint 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.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról 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.

A jegyzőkönyvbe a következők rögzítése szükséges:

- 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.

Az ügyfél panaszát meghatalmazott útján is bejelentheti. Ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Amennyiben a meghatalmazás ügyvéd számára jogi képviselő ellátására szól, a meghatalmazást elegendő az ügyfélnek és a meghatalmazott ügyvédnek aláírnia. Az érvényes és hatályos meghatalmazást a meghatalmazottnak első jelentkezése alkalmával eredetiben az iratokhoz kell csatolnia. A Társaság jogosult a képviselői jogosultságot megvizsgálni, és amennyiben kételye merül fel, úgy a meghatalmazó ügyfelét közvetlenül megkeresni a meghatalmazás megerősítése céljából. Ebben az esetben a panaszügyintézés határideje a meghatalmazás ügyfél általi kifejezett megerősítése, illetve ennek hiányában a panasz személyes előterjesztése időpontjával kezdődik.

2. Írásban

Az írásbeli panaszt az ügyfél a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) honlapján közzétett formanyomtatvány használatával (1. sz. melléklet) is benyújthatja, de a Társaság az ettől eltérő formában előterjesztett írásbeli panaszt is befogadja.

Előzetes időpont foglalás:

A szóbeli vagy írásbeli panasz személyes előterjesztésére vagy más személyes ügyintézésre az ügyfél a +36 20 9775376 telefonszámon vagy az mabit@vnet.hu e-mail címen előzetesen időpontot foglalhat. A Társaság az időpont foglalásra vonatkozó igény beérkezésétől számított 5 munkanapon belül biztosít időpontot a személyes ügyintézésre.

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.

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.

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

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

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

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

Panaszok nyilvántartása:

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz azonosító számát;
- 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 (postára adásának) időpontját, postai kézbesítés esetén a címzett személy és az értesítési elem megjelölésével,

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig köteles megőrizni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslat.

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

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (továbbiakban: MNB)

(1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levélcím: Magyar Nemzeti Bank 1850 Budapest, telefonszám: 0680203776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu). A panasz a Kormányablakokban, illetve a Pénzügyi Tanácsadó Irodákban is benyújtható.

Pénzügyi Békéltető Testület

A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, teljesítésével, megszűnésével továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége: levélcím: H-1525 Budapest Pf.: 172., telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu, meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Közvetítői eljárás

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

Bírói út

Az igény – a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével – bírói úton is érvényesíthető. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadóak.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

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

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. Egyéb rendelkezések:

Jelen szabályzat 2018. október 1-én lép hatályba, és egyben valamennyi ugyanezen tárgyban korábban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

A Társaság jelen szabályzatát honlapján közzéteszi és valamennyi az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti.

Hódmezővásárhely, 2018. 10. 01.

MA-BIT Magyar Biztosítást Közvetítő Pénzügyi és Üzletviteli Tanácsadó Kft

1.sz. melléklet

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*	

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasa és igénye	
-----------------------------------	--

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

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
 - A kártérítést visszautasították
 - Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
 - Szerződés felmondása
 - Egyéb panasza van
- Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt: