

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a Prezervál Biztosítási Alkusz Kft. ügyfelei részére

I. Bevezetés:

A Prezervál Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Prezervál vagy Társaság) a független biztosításközvetítői tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a panaszok nyilvántartásának szabályairól 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 figyelembe vételével az alábbi panaszkezelési szabályzatot alkotja meg.

II. Fogalmak:

1. *Panasz:*

A Társaság ügyfele által előterjesztett, a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetőleg a szerződés megszűnését követően az azzal kapcsolatos jogvita rendezésével összefüggő, a Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

2. *Ügyfél:*

Az a természetes vagy jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társasággal biztosítás közvetítés vagy más biztosítási tanácsadás illetve azzal kapcsolatos szolgáltatás igénybe vétele céljából alkuszi megbízási szerződést kötött.

3. *Fogyasztó:*

A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

II. Panasz bejelentése:

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

1. Szóban:

- Személyesen a Társaság budapesti irodájában – **1137 Budapest, Radnóti Miklós u. 5-7 fsz. 6.** – munkanapokon 9 órától 16 óráig pénteken 14 óráig;
- Telefonon a **+36 20 946 7203** telefonszámon hétfőn 8 órától 20 óráig, keddtől péntekig 8 órától 16 óráig. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében a Társaság úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

2. Írásban:

- Személyesen vagy érvényes és hatályos meghatalmazással rendelkező más személy által a Társaság budapesti irodájában – **1137 Budapest, Radnóti Miklós u. 5-7 fsz. 6.** – munkanapokon 9 órától 16 óráig, pénteken 14 óráig benyújtandó irattal;
- Postai úton a Társaság **2021. Tahitótfalu, Gábor Áron u. 5.** szám alatti postacímére kézbesítendő irattal;
- Telefaxon a **06 1 343 1211** számra küldendő irattal;
- Elektronikus levélben az info@prezerval.hu e-mail címre küldendő irattal.

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 ügyfelet 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.

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

3. Előzetes időpont foglalás:

A szóbeli vagy írásbeli panasz személyes előterjesztésére vagy más személyes ügyintézésre az ügyfél a **+36 20 946 7203** telefonszámon vagy az info@prezerval.hu e-mail címen előzetesen időpontot foglalhat. A Társaság az időpont foglalásra vonatkozó igény beérkezésétől számított 5 munkanapon belül biztosít időpontot a személyes ügyintézésre.

III. A Panasz kivizsgálásának szabályai:

1. A szóbeli – beleértve a személyesen, meghatalmazott útján vagy telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet a Társaság a panaszról, és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen vagy meghatalmazott útján előterjesztett panasz esetén az ügyfélnek illetve meghatalmazottjának át kell adni, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek másolati példányát az ügyfélnek vagy meghatalmazottjának átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig a panasz közlését követő 30 napon belül írásbeli indokolt válaszával együtt megküldi, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

2. Amennyiben jogszabály vagy jelen szabályzat jegyzőkönyv készítését írja elő, annak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, szükség esetén levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének ideje, helye, módja;
- a panasz részletes leírása a panasszal érintett kifogások elkülönített rögzítésével annak érdekében, hogy a panaszban foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés azonosító száma, ügyfél azonosító száma;
- az ügyfél által bemutatott illetve csatolt iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje;
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

3. Az írásban előterjesztett panaszra az indokolással ellátott írásbeli választ a panasz előterjesztésétől számított 30 napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. A Társaság válaszában köteles részletesen kitérni a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésére, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A Társaság választ pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely a panasz tárgyától függően tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételek illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra és a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

4. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.

5. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülményekhez adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

IV. Tájékoztatási kötelezettség panasz elutasítása esetén:

1. A fogyasztónak minősülő ügyfelet a Társaság a panasz elutasítása esetén tájékoztatja, hogy álláspontja szerint a panasz és panaszkezelés

- a szerződéses jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, és ez esetben amennyiben a Társaság válaszával nem ért egyet, úgy jogorvoslatért a Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) fordulhat, amelynek székhelye: **1054 Budapest, Szabadság tér 9.**, ügyfélszolgálatának címe: **1013 Budapest, Krisztina krt. 39.**, levelezési címe: **1525 Budapest Pf.:172.**, meghallgatások helye: **1133 Budapest, Váci út 76.** honlap címe: **www.penzugyibekeltetotestulet.hu**, telefonszáma: **06-1-489-9700, 06-80-203-776**, e-mail címe: **ugyfelszolgalat@mnb.hu**, illetőleg, hogy a PBT döntésével kapcsolatban a Társaság általános alávetési nyilatkozatot nem tett, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz** fordulhat;
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény (MNBtv.) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, és ez esetben amennyiben a Társaság válaszával nem ért egyet a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB) fordulhat, amelynek levelezési címe **1534 Budapest BKKP Pf. 777.**, ügyfélszolgálatának címe: **1013 Bp. Krisztina krt. 39.**

2. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasításával egyidejűleg a Társaság tájékoztatja, hogy amennyiben a Társaság válaszával nem ért egyet jogorvoslattal a polgári perrendtartás szabályai szerint a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

3. A panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az MNB-hez, a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

V. Adatkezelés:

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatok közlését kérheti az ügyféltől vagy meghatalmazottjától:

- neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;

- ügyfél igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnak nem áll rendelkezésére;
- érvényes és hatályos meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához és megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

VI. 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 cím megjelölésével.

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

VII. Egyéb rendelkezések:

1. Jelen szabályzat 2017. január 1-én lép hatályba, és egyben valamennyi ugyanezen tárgyban korábban elfogadott szabályzat hatályát veszti.
2. A Társaság jelen szabályzatát honlapján közzéteszi és valamennyi az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti.

Budapest, 2017. január 1.

Utry Oszkár Ferencné ügyvezető