

VT Biztosítási Alkusz Kft

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos: 2015.09.01-jétől

A VT Kft. (a továbbiakban: Alkusz) a panaszok kezelése során a biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény, valamint a 9/2012. számú PSZÁF rendelet rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségeknek megfelelően jár el. Jelen szabályzat az Alkusz független biztosításközvetítői tevékenysége kapcsán keletkező panaszok kezelésének rendjét tartalmazza.

A jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal és az MNB által az adott tárgykörre kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

Jelen szabályzat az ügyfelek tájékoztatása érdekében a székhelyen kifüggesztésre, az Alkusz honlapján (www.vtalkusz.hu) közzétételre kerül.

1. Fogalmak

1.1 Panasz

Az Ügyfélnek az Alkusz biztosítási szerződés megkötését előkészítő tevékenységét - ideértve különösen a téves tanácsadást -, valamint az ügyfél nyilatkozatainak késedelmes továbbítását érintő kifogása. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben meghatározott követelményeknek kell eleget tennie. A meghatalmazás formanyomtatványa (1. számú melléklet) az Alkusz honlapján és székhelyén elérhető.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást igényel.

1.2 Panasz adminisztrátor

Az Alkusz azon munkatársa, aki aktualizálja a panasznyilvántartást, koordinálja a panaszok határidőre történő megválaszolását, intézkedik a panaszok és az arra adott válaszok elektronikus archiválásáról. A Panasz adminisztrátort a független biztosításközvetítői tevékenység irányításáért felelős személy jelöli ki.

1.3 Panasznyilvántartás

Az Alkuszhoz beérkező panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről vezetett elkülönített, elektronikus adatbázis. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Alkusz:

- a) a panaszokat témák szerint csoportosíthassa;
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa, továbbá, megvizsgálhassa, hogy azok hatással lehetnek-e más eljárására, termékére vagy szolgáltatására;
- c) eljárást kezdeményezhessen a feltárt tények, események korrekciójára;
- d) összefoglalhassa az ismétlődő, vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

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.

Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ, a polgári jogi elévülési határidők szerint, de legalább három (3) évig megőrzi.

1.4 Panasz ügyintéző

Az adott panasz kezeléséért felelős személy, feladata a panaszlevél megválaszolása, a válasz Alkuszon belüli jóváhagyatása. A Panasz ügyintéző intézkedik, vagy intézkedést kezdeményez a jogos panaszt kiváltó okok megszüntetésére, a panaszügy megoldására. A Panasz ügyintézőt a független biztosításközvetítői tevékenység irányításáért felelős személy jelöli ki.

1.5 Panaszbejelentő nyomtatvány

Az MNB honlapján közzétett formanyomtatvánnyal megegyező tartalmú -, az Ügyfelek részére hozzáférhető, sorszámozott nyomtatvány, mely a panaszok írásba foglalására szolgál. A nyomtatvány az Alkusz székhelyén is rendelkezésre áll az Ügyfelek részére.

1.6 Első fokú panaszügyintézés

Az adott ügyben tett első panaszbejelentéssel kapcsolatos ügyintézés minősül első fokú panaszügyintézésnek.

1.7 Másodfokú panaszügyintézés

A panaszügy akkor kerül másodfokra, amennyiben az elsőfokú panaszügyintézés során adott választ az Ügyfél nem fogadja el, és az első válasz birtokában panaszával ismételt az Alkuszhoz, vagy más szervezethez, hatósághoz fordul. Azon panaszok esetén, melyeknél az Ügyfél az első panaszát egyidejűleg több helyre küldi meg, és ezért ugyanaz a panasz több csatornán érkezik be az Alkuszhoz, az első fokú panaszügyintézés szabályait kell alkalmazni. A másodfokú panaszügyintézés az első fokú panaszügyintézésétől független, magasabb szintű végső döntést eredményez.

2. A panaszbejelentés

A panaszok különböző csatornákon érkehetnek az Alkuszhoz. A beérkezési csatornától függetlenül a panaszokat el kell juttatni a Panasz adminisztrátorhoz, akinek – ha az korábban még nem történt meg – azt be kell rögzítenie a Panasznyilvántartásba.

2.1 Írásbeli panasz

Az Ügyfél írásbeli panaszát benyújthatja:

- a) személyesen vagy más által az Alkusz székhelyén átadott irat útján;
- b) postai úton (levelezési cím: 1097 Budapest Gubacsi út 30/a.);
- c) elektronikus levélben (alkusz@vtkft.hu).

A panasz érdemi vizsgálatára, a panasszal kapcsolatos álláspontnak és intézkedéseknek indokolással ellátott megküldésére az Ügyfél részére a legrövidebb idő alatt törekedni kell, ám az legfeljebb harminc (30) napig tarthat. Ha a válaszadási határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről az Alkusz az indok pontos megjelölésével tájékoztatja Ügyfelét.

2.2 Szóbeli panasz

Az Ügyfél szóbeli panaszt az alábbi módokon tehet:

- a) a székhelyen (1097 Budapest Gubacsi út 30/a) személyesen vagy
- b) telefonon (06 1 365 1344).

A telefonon rögzített panaszt az Alkusz egyedi azonosítószámán veszi nyilvántartásba, amelyről az Ügyfelet tájékoztatja.

Az Alkusz ügyfél- és hívásfogadási ideje: munkanapokon 8-14 óráig

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint azonnal orvosolni.

Telefonon közölt panasz esetén az Alkusz biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. Ha szükséges, hangfelvételt és jegyzőkönyvet készít. A hitelesített jegyzőkönyv egy példányát a Panaszos részére átadja.

2.3. Jegyzőkönyv

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Panasz ügyintéző a panaszról és az Alkusz azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát az Ügyfélnek át kell adni. Telefonon közölt panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a közlést követő 30 napon belül meg kell küldeni.

A jegyzőkönyv az alábbi adatokat, információkat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, ill. levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönített rögzítésével;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám, ha van;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A jegyzőkönyv mintája a jelen szabályzat 2. számú mellékletét képezi.

3. Válaszadási és tájékoztatási kötelezettség

3.1 Válaszadás

Az Alkusz a panaszok kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amely, részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve elutasítás esetén az elutasítás indokára. A kivizsgálás eredményéről történő tájékoztatást közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni, amely a panasz tárgyától függően:

- a) tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel szövegét;
- b) hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, ha van ilyen;
- c) hivatkozik valamennyi, a jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A panasz kivizsgálása térítésmentes és az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3.2. Indokolás

A panasz elutasítása esetén az indokolásában hivatkozni kell arra, hogy az Alkusz álláspontja szerint a panasz

- a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével, továbbá, szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére

irányult.

3.3. Tájékoztatás

Az Alkusz tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a panasz elutasítása vagy a 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény (Psztv.) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányuló panasz esetén a **Magyar Nemzeti Bankhoz** fordulhat (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-1-489-9100, e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos panasz esetén a **Pénzügyi Békéltető Testület** (levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172; Telefon: 06-1-489-9100; E-mail: pbt@mnb.hu) vagy,
- a polgári perrendtartás szabályai szerint a **bíróság** előtt kezdeményezhet eljárást.

Amennyiben az Alkusz álláspontja szerint az Ügyfél panaszja mind a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, mind a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, úgy az Ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része, hova tartozik és ennek megfelelően mely panaszrészrel mely hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

Az Alkusz a tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

A panaszra adott választ az Alkusz minden esetben oly módon (tértivevény) küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

4. A panaszkezelési eljárás menete

Az Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám, ha van;
- 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) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az adott panaszügyben kijelölt Panasz ügyintéző a Panasz adminisztrátortól másolatban veszi át ügyintézésre a panaszt. Megvizsgálja a panasz okait, beszerzi az érintett munkatársak állásfoglalását. A Panasz adminisztrátor a panasz ügyintézése során folyamatosan figyeli a válaszadási határidőket, szükség esetén jelzi a határidő közeledtét a Panasz ügyintéző részére. A panasz lezárását követően intézkedik a keletkezett iratok, állásfoglalások, valamint a válaszlevél másodpéldányának és az eredeti panasznak az archiválásáról, továbbá aktualizálja a Panasznyilvántartást.

A másodfokú panaszkezelés folyamatai, ügyintézői, az ügyintézés határidői megegyeznek az első fokú panaszügyintézésben leírtakkal. A másodfokú panaszügyintézés végső döntéshozója a független biztosításközvetítői tevékenység irányításáért felelős személy, illetve eseti meghatalmazottja. A másodfokú panaszlevélre adott választ a független biztosításközvetítői tevékenység irányításáért felelős személy, illetve eseti meghatalmazottja írja alá.

Mellékletek:

1. számú melléklet – Meghatalmazás (minta)
2. Jegyzőkönyv szóbeli panasz bejelentéséről (minta)

1. számú melléklet

MEGHATALMAZÁS

(minta)

Alulírott*: _____ Lakcím: _____

Szül.hely,idő: _____ Anyja neve: _____

meghatalmazom: _____

Lakcím: _____ Szül.hely,idő: _____

Anyja neve: _____, hogy

a VT Biztosítási Alkusz Kft.-vel (székhelye: 1123 Budapest Hant u. 30.) adott alkuszi megbízással kapcsolatban, a nevemben és helyettem:

- teljes körűen eljárjon,
- rendelkezéseket tegyen,
- tájékoztatást kérjen,
- dokumentumokat helyettem aláírjon.

Mint Meghatalmazó kijelentem, hogy teljes körűen tisztában vagyok az általam jelen formában adott meghatalmazás jogi természetével és az ebből eredő következményekkel.

Jelen meghatalmazás annak írásban történő visszavonásáig érvényes.

Kelt: _____, év: _____ hó: _____ nap: _____

Meghatalmazó

Meghatalmazott

Tanú 1.

Név:
Cím:
Aláírás:

Tanú 2.

Név:
Cím:
Aláírás:

2. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZ BEJELENTÉSÉRŐL (minta)

Érkezett (dátum:)

Hivatkozási szám:

Bejelentés módja:

Személyesen

Telefonon

ÜGYFÉL ADATOK

Vezetéknév:

Keresztnév:

Telefonszám:

E-mail cím:

Lakcím/Székhely:

Levelezési cím:

Csatolt dokumentumok:

A PANASZ LEÍRÁSA AZ IGÉNY MEGJELÖLÉSÉVEL

(Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön. Együttműködését köszönjük!)

A VT BIZTOSÍTÁSI ALKUSZ KFT PANASSZAL KAPCSOLATOS ÁLLÁSPONTJA:

A)

A Panaszos a VT Kft. -től kapott tájékoztatást elfogadja és az ügyintézővel elégedetten a Panaszügyet lezárja.

Dátum:

Bejelentő aláírása
(személyes megjelenés esetén)

A jegyzőkönyvet felvevő aláírása

B)

A panasz jellegére tekintettel, annak érdemi megválaszolása alapos vizsgálatot igényel. Az Alkusz a panaszt megvizsgálja és annak eredményéről a panaszost 30 napon belül írásban tájékoztatja.

Dátum:

Bejelentő aláírása
(személyes megjelenés esetén)

A jegyzőkönyvet felvevő aláírása

C)

A Panaszos a VT Kft- től kapott választ nem fogadja el az alábbiak miatt:

Az Alkusz a panaszt ismételten megvizsgálja, és annak eredményéről a Panaszost 30 napon írásban tájékoztatja.

Dátum:

Bejelentő aláírása
(személyes megjelenés esetén)

A jegyzőkönyvet felvevő aláírása