

az ECORG Biztosítási Alkusz Kft. Ügyfelei részére

Tartalom

- I. Bevezetés
- II. Fogalmak
- III. Alapelvek
- IV. A szabályzat személyi hatálya
- V. A panasztétel lehetséges módjai
- VI. A panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok
- VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség
- VIII. Adatkezelés
- IX. A panasz nyilvántartása
- X. Egyéb rendelkezések

I. Bevezetés

A ECORG Biztosítási Alkusz Kft. (továbbiakban: Társaság) a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól Ügyfelei számára

- a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény szabályai,
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, valamint
- az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a pénzügyi intézmény, a pénzforgalmi intézmény, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, a magánnyugdíjpénztár, a biztosító, a független biztosításközvetítő, a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény, a befektetési vállalkozás és az árutőzsdei szolgáltató panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 40/2013. (XII. 29.) MNB rendelet szabályai szerint, továbbá
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 11/2012. (XI. 8.) számú PSZÁF ajánlásban¹ foglaltak figyelembe vételével az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg (továbbiakban: Szabályzat).

II. Fogalmak

1. Panasz: Az Ügyfélnek a Társaság

- szerződéskötést megelőző, vagy
- a szerződés megkötésével,
- a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint
- a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve
- azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak: Minden olyan, az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott kérelem,

amely nem tartozik a fenti fogalom alá, és

- általános tájékoztatás, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul, vagy
- az Ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igény. 1A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 176.§ (8) bekezdése alapján a PSZÁF által 2013. október 1-jét megelőzően kiadott ajánlás hatályát e törvény hatálybalépése nem érinti, tehát hatályban van.

2. Ügyfél:

Ügyfél a gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, valamint természetes személy, amely, illetve aki részére a Társaság, mint független biztosításközvetítő és pénzügyi közvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az Ügyfél képviseletében eljáró személy.

E szabályzat alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

III. Alapelvek

1. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).

2. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

3. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, a Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfél panaszát, gondoskodik a panaszban felvett minden egyes probléma/kifogás kivizsgálásáról.

IV. A szabályzat személyi hatálya

A jelen szabályzat személyi hatálya a Társaságra, valamint a panaszt tevő Ügyfélre terjed ki.

V. A panasztétel lehetséges módjai 1. Szóbeli panasztétel

- Személyesen
Személyes panaszügyintézés helye: 1122 Budapest, Ráth György utca 56.
Ügyfélfogadás: egyeztetett időpontban
- Telefonon
Központi telefonszám: + 36 14 4545 17, vagy +36 30 952 5169 10:00-16:00
- Írásbeli panasztétel
Személyesen vagy más által átadott irat útján – A személyes panaszügyintézés helyén: 1122 Budapest, Ráth György utca 56.
Postai úton - Levélcím: 1122 Budapest, Ráth György utca 56.
Telefaxon - Faxszám: + 36 1 4 4545 18

Elektronikus levélben - E-mail: panasz@ecorg.hu

Interneten: a Társaság honlapján keresztül (www.ecorg.hu) a Társaság lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazhasson. A jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képező formanyomtatvány (Panaszbejelentő Lap) az MNB formanyomtatványa, amely a honlapján is elérhető. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával illetve meghatalmazással igazol. Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét és elérhetőségét is.

VI. A panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok

Általános eljárási szabályok

- A panasz kivizsgálásra a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységének panaszkezelői (a továbbiakban a panaszkezelők együtt: Ügyfélszolgálat) jogosultak és kötelesek.
- Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem az Ügyfélszolgálat címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság munkatársa az ily módon kézhez kapott panaszt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszkezelő Csoport részére.
- Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt panaszkezelőnél terjeszti elő, a Társaság munkatársa köteles az Ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő Ügyfélszolgálat elérhetőségéről.
- Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz 1. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. 2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és a Társaság közötti telefonos kommunikáció automatikusan hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangrögzítésről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt a Társaság egy évig megőrzi. Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – 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, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldött, indoklással ellátott válaszával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

- Ha a szóbeli 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, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldött, indoklással ellátott válaszával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat kell, hogy tartalmazza:

az Ügyfél neve,

- . a) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- . b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- . c) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- . d) 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, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása és
- . g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Írásban közölt panasz

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

Válaszadás

- A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

- A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indoklás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

- A Társaság válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget

kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség - Eljárás a panasz elutasítása esetén

1. A Társaság a panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet arról, hogy 1.1. álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

1.1.1. a szerződés jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

1.1.2. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNBtv.) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, továbbá, hogy

1.2. panaszával – annak jellege szerint – milyen további jogorvoslati fórumokhoz fordulhat:

. 1.2.1. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

Pénzügyi Békéltető Testülethez [PBT] fordulhat: Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-40-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu); vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

. 1.2.2. Az MNBtv.-ben rögzített fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bankhoz [MNB] fordulhat: Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, Személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

2. A fogyasztónak nem minősülő Ügyfelet a Társaság a panasz elutasítása esetén tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

3. A panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén

- a fogyasztónak minősülő Ügyfél az MNB-hez
- a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a polgári perrendtartás szabályai

szerint bírósághoz fordulhat. A panaszok rendezésével kapcsolatos egyéb információk megtalálhatóak az MNB honlapján (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>). VIII. Adatkezelés A Társaság 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 termék vagy szolgáltatás,

- . g) panasz leírása, oka,
- . h) Ügyfél igénye,
- . i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésére,

- . j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- . k) a panasz kivizsgálásához, 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.

IX. A panasz nyilvántartása

1. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. 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.

2. A Társaság a panaszt és az arra adott választ három évig megőrzi, és azt az MNB-nek kérésére bemutatja.

3. A panaszok nyilvántartásának és kezelésének részletes szabályait a Társaság belső szabályzata határozza meg.

X. Egyéb rendelkezések

XI. A szabályzat hatályba lépése

A jelen szabályzat 2016. október 1. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2016. október 1.