

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Biztosítás Navigátor Zrt.

Biztosítás Navigátor Zrt. független biztosításközvetítő panaszkezelési szabályzatának célja, hogy a tevékenységével kapcsolatban felmerülő panaszokat Ügyfelei megalégedésével gyorsan és hatékony kezelje.

I. Szabályzat fő elvei

Panaszkezelési eljárás során a jogszabályokban előírt kereteket szem előtt tartva az adott helyzetnek megfelelő ügyfél centrikus magatartással kell eljárni.

Panaszkezelési eljárást úgy kell folytatni, hogy az eljárás egésze alatt biztosítva legyen a közérthetőség, átláthatóság, valamint az információk folyamatos hozzáférhetőségének elve.

Törekedni kell arra, hogy panaszkezelési eljárás tanulságait levonva a Biztosítás Navigátor Zrt. képes legyen felismerni és megelőzni a jövőben hasonló ok miatt Ügyfél és közte esetlegesen felmerülő érdekellentétet.

II. Panasz bejelentésének módjai:

Személyesen:

Ügyintézés helye: **1146 Budapest, Thököly út 159.
6400 Kiskunhalas, Köztársaság u. 12/A.**

Nyitva tartás: **hétfő - szerda 8-17
kedd-csütörtök 8-16 óráig
péntek 8-15 óra**

Telefonon:

Telefonszám: **061/ 5858-670**

Hívásfogadási idő: **hétfő - szerda 8-17
kedd 8-20 óráig
péntek 8-16 óra**

Írásban:

Postai úton, levelezési cím: **1146 Budapest, Thököly út 159.**

Faxon: **061/ 251-3657**

Elektronikus levélben: **alkusz@biztositasnavi.hu**

Panasz a képviseleti jogosultság igazolásával benyújtható meghatalmazott által. Jogi képviselő esetén csatolni kell az ügyvédi meghatalmazását, nem jogi képviselő esetében teljes bizonyító erejű okiratba foglalt meghatalmazás szükséges. Meghatalmazás hiányában a

panaszt át kell venni, de a panaszostól kérni kell a panasz benyújtásának utólagos megerősítését vagy a meghatalmazás pótlását.

III. Panasz kivizsgálása

Panasz kivizsgálásáért külön díj nem számítható fel és a panaszok elbírálása során valamennyi körülményt fogyasztóbarát módon kell mérlegelni.

Szóbeli panasz

Személyesen és telefonon tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni.

Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésére térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Telefonon közölt panasz esetén feljegyzést kell készíteni, amelyet két munkanapon belül továbbítani kell a vezérigazgató részére. Ügyfél kérésére a feljegyzés másolatát térítésmentesen, az általa megjelölt csatormán továbbítani kell részére.

Személyesen vagy telefonon tett panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet.

Jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a jegyzőkönyv felvételét követő 30 napon belül kell megküldeni.

Jegyzőkönyvben a következők kerülnek rögzítésre:

- Ügyfél neve;
- Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- Ügyfél panaszának részletes leírása,
- panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám;
- Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- jegyzőkönyv felvevő személy és az Ügyfél aláírása, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Írásbeli panasz:

Írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott választ a panasz beérkezését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.

Panaszkezelés során, amennyiben a bejelentés nem tartalmazza, a következő adatok kérhetők az Ügyféltől:

- név
- szerződésszám, ügyfélszám
- lakcím, székhely, levelezési cím
- telefonszám
- értesítés módja
- panasszal érintett szolgáltatás
- panasz részletes leírása
- panaszos igénye;
- panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

1. Panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat. Jogorvoslati lehetőségekről és a testületek elérhetőségéről tájékoztatást kell adni.

a) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777. Telefon: +36-1-4899-100, E-mail:ugyfelszolgalat@mnbb.hu). MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége MNB ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., a Kormányablakoknál, vagy elektronikusan: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>

b) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: + 36-40-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu). telefaxon: +36 1 489 9102 PBT fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége PBT ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., a Kormányablakoknál, vagy elektronikusan: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatványok/kerelem-nyomtatvány>

c) **illetékes bíróság**

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

3. Panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető

Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti.

V. A panasz nyilvántartása:

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni, nyilvántartás tartalmazza:

- panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- panasz benyújtásának időpontját
- panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén az indokot
- panasz megválaszolásának időpontját
- intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését

Panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

Szabályzat 2017. január 1. napjától hatályos, hatályba lépésével egyidejűleg valamennyi korábban azonos tárgyban kiadott szabályzat hatályát veszti.

Csomád, 2016. december 30.

Kun Tibor
vezérigazgató
Biztosítás Navigátor Zrt.