

## Panaszkezelési szabályzat

### Érvényes 2013.01.01-től visszavonásig

Tisztelt Ügyfelünk!

A P-V Bróker Biztosítási Alkusz Kft. (továbbiakban: Alkusz) célja, hogy az Ügyfelei minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ez által Ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés – legyen az pozitív vagy akár negatív -, amely szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önökben.

Az Ügyfelektől érkező panaszokat az Alkusz a mindenkor hatályos, vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen kezeli.

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

#### **I. A panaszok, kritikák megfelelő kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési elveket és gyakorlatot követjük:**

1. Panaszkezelésünk során a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény 167/B §, valamint a 9/2012. számú PSZÁF rendelet rendelkezései alapján járunk el.
2. A hozzánk beérkezett panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésére törekszünk, valamint arra, hogy Ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink minőségét, és elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeleink elégedettségét.
3. Az Alkusz a szóbeli – ide értve a személyesen tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

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

A fentiek felvételére a [www.pvbroker.hu](http://www.pvbroker.hu) oldalon panaszbejelentő nyomtatvány talál.

4. Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb idő belül kivizsgáljunk, az Ügyfélnek minden esetben megfelelő

- választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. A panaszügyek vizsgálata során minden vonatkozó körülményt figyelembe veszünk.
5. Ehhez az is hozzájárul, hogy Ügyfeleink megkereséseit – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, esetleges hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, az ügy panaszként a BEMBOZ Biztosítási Alkusz Kft. ügyvezetőjéhez kerül.
  6. 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.
  7. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz Alkuszhoz történő beérkezésétől számított 30 naptári nap. Az Alkusz az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 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.
  8. Bár az erre vonatkozó jogszabály 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálásra és megválaszolására, mi mindent megteszünk, hogy Ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.
  9. A panasz elutasítása esetén az Alkusz válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (módja: lásd lentebb), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.
  10. Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.
  11. Az Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:
    - o neve
    - o szerződésszám, ügyfélszám;
    - o lakcíme, székhelye, levelezési címe;
    - o telefonszáma;
    - o értesítés módja;
    - o panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
    - o panasz leírása, oka;
    - o panaszos igénye;
    - o a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
    - o meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
    - o a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat
  12. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Alkusz vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a 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. gazdasági társaság képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).
  13. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli az Alkusz.
  14. Ügyfeleink visszajelzéseikhez számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejezhessék élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.
  15. A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért Társaságunk külön díjat nem számít fel.

## II. Észrevételeiket, panaszait az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Szóban, személyesen:

A panasz adatlapról Ön másolati példányt kap.

Székhely címe: 2096 Üröm, Kevély u. 6.

Hétfőtől – Péntekig: 8:00-16:00

Telefonon:

06-1-239-6000

Hívásfogadási idő:

Hétfőtől-csütörtökig: 8:00-16:00

Péntek: 8:00-15:00

Továbbá pénteken 08.00-20.00 óráig a 06-30-932-0314-es telefonszámon.

Írásban, elektronikus úton:

[iroda@pvbroker.hu](mailto:iroda@pvbroker.hu)

Kérjük vegyék figyelembe, hogy e-mailen csak biztosítási titkot nem tartalmazó választ küldhetünk Ügyfeleink részére, minden egyéb, más esetben postai úton kell válaszolnunk.

Írásban, postai úton:

P-V Bróker Biztosítási Alkusz Kft.

2096 Üröm, Kevély u. 6.

Fax: 06-1-239-6000

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl.: kötvényszám, kárszám, rendszám).

Amennyiben nem az ügyfél, hanem meghatalmazott jár el a panaszügyben, a fentiekén túl, érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges. A meghatalmazásnak – a jogszabályi rendelkezésekre figyelemmel – a polgári perrendtartásról szóló 1952.évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie.

Ügyfeleink részére biztosítunk panasz bejelentő nyomtatványt, ezt a dokumentumot kitöltés után leadhatják személyesen a fent megjelölt helyeken, vagy postázhatják, faxolhatják, e-mailben megküldhetik részünkre.

(Panaszbejelentő lap a [www.pvbroker.hu](http://www.pvbroker.hu) oldalon megtalálható.)

A panasz bejelentő lap tartalmazza az Ügyfél nevét, címét, a panasz előterjesztésének helyét, a panasz részletes leírását, a szerződéses adatokat, a csatolt dokumentumokat, aláírást, átvétel igazolását (szükség szerint).

Ezen kívül természetesen bármilyen formátumban – kézzel, géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatja részünkre panaszát.

### III. Jogorvoslat:

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

#### **Magyar Nemzeti Bank** (továbbiakban: MNB)

(1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777, telefonszám: 061-4899-100, telefax: 061-4899-102, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)).

Hatáskörébe tartozik a gazdasági versenyt nem érintő ügyekben történő eljárás a pénzügyi szervezetek vonatkozásában, e szervezetek jogszabályba, belső szabályzatba, illetve a MNB határozatába ütköző magatartásban megnyilvánuló jogsértés esetén, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megsértése esetén. A MNB ellenőrzi a pénzügyi szervezetek fogyasztókkal szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító - a pénzügyi szervezetekre vonatkozó jogszabályokban előírt – fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek (pl. tájékoztatási szabályok), a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseinek (pl. megtévesztő tájékoztatás), a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezéseinek (pl. direkt marketing), és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) rendelkezéseinek (pl. elektronikus hirdetés) betartását és eljár e rendelkezések pénzügyi szervezetek általi megsértése esetén.

#### **Pénzügyi Békéltető Testület**

A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, teljesítésével, megszűnésével továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvitájának bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény alapján írásban kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél. A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége: levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: 061- 489 9100, e-mail: [pbt@mnbb.hu](mailto:pbt@mnbb.hu)

#### **Közvetítői eljárás**

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

#### **Bírói út**

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