

**Dunabiztos Biztosítási Alkusz Kft.**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**2013.**

A Dunabiztos Biztosítási Alkusz Kft. (továbbiakban Alkusz) a panaszkezelés során alkalmazandó eljárásokról, az ügyintézés módjáról az 1993. évi XCVI. tv. (Öpt.) és az ide vonatkozó egyéb jogszabályi rendelkezések alapján a következő szabályzatot alkotta meg:

## **Bevezető rendelkezések**

1. Alkusz 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, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.
2. Szabályzat személyi hatálya kiterjed az Alkusz valamennyi munkatársára és a vele szerződéses jogviszonyban álló személyre.
3. Értelmező rendelkezések:
  - a) *Panasz*: Az Alkusz tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Alkusz eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. (Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Alkustól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.)
  - b) *Panaszos*: Természetes személy; jogi személy; jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy szervezet, aki az Alkusz szolgáltatását igénybe veszi vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az Alkusz a képviseleti jogosultságot ellenőrzi. Meghatalmazás hiányában az Alkusz közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés meggyorsítása érdekében.

## **I. Panasz előterjesztésének módja, helye és ideje**

### **1. Szóbeli panasz**

#### a) személyesen:

- szóbeli panaszt az Alkusz ügyfélszolgálati helyiségében, annak nyitvatartási idejében (hétfőn: 8-20 óra, keddtől-csütörtökig: 10-16 óra; pénteken: 10-14 óra között)

#### b) telefonon:

- (06-25) 998-616 telefonszámon (hívását rögzítjük) - (hétfőn 8- 20 óra között; keddtől csütörtökig 10-16 óra között, pénteken 10-14 óra között)

### **2. Írásbeli panasz**

- a) személyesen vagy más által az Alkusz ügyfélszolgálati helyiségében
- b) postai úton: 2402 Dunaújváros, Pf.: 1.
- c) telefaxon: (06-25) 421-459
- d) elektronikus levélben: [info@dunabiztos.hu](mailto:info@dunabiztos.hu)

## II. Panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével, fogyasztóbarát módon történik.

### 1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

A telefonon közölt panasz esetén a Pénzügyi szervezet biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Az Alkusz és az ügyfél közötti – telefonos ügyfélszolgálattal folytatott – telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, és legalább egy évig meg kell őrizni. A hangrögzítésről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

Az ügyfél kérésére gondoskodni kell a hangfelvétel visszahallgatásáról vagy CD-n történő kiadásáról, továbbá – kérésére – térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli (személyes és telefonos) **panasz kezelésével nem ért egyet**, illetve amennyiben a panasz **azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző **jegyzőkönyvet vesz fel**, és annak egy példányát:

- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén aláírhatja az ügyféllel, a másolatát az ügyfélnek átadja, az eredeti példányt a központi panasziroda részére továbbítja.
- a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, annak tartalmát egyezteteti és jóváhagyatja az ügyféllel, az eredeti példányt a központi panasziroda részére továbbítja. A másolatot a panaszra adott válasszal együtt küldi meg az Alkusz az ügyfél részére.

Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 30 napon belül kell küldeni.

A jegyzőkönyvbe foglalás megkönnyítése érdekében

- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az erre a célra szolgáló, az irodánkban kihelyezett, és a saját honlapunkon is elérhető (1. sz. melléklet) valamint a PSZÁF honlapjáról letölthető nyomtatványokat, használható
- a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, annak tartalmát egyezteteti és jóváhagyatja az ügyféllel, az eredeti példányt a központi panasziroda részére továbbítja.

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonos ügyfélszolgálatunk ad – közérthető, szakszerű és érdemi – információt, 06-25- 998-616 számon. Erről, valamint a **panaszjegyzőkönyv** azonosítására szolgáló sorszámról, az Alkusz munkatársa a panasz felvétele során **tájékoztatja az ügyfelet**.

Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az Őt vagy az Ő hívását fogadó munkatárs köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszkezelő szervezeti egység elérhetőségéről. (Isd. I. pont: A panasz bejelentése)

## **2. Írásbeli panasz:**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot az Alkusz a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfél részére.

Amennyiben a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy haladéktalanul fel kell venni az ügyféllel a kapcsolatot és be kell azokat szerezni.

Amennyiben a panaszeljárás megindításáról az Alkusz levelet küld, abban szerepelnie kell a panaszkezelés ügymenetének és határidőnek.

A panaszkezelés menetéről és határidőiről az ügyintézés alatt, telefonos ügyfélszolgálatunk az információt, a 06-25- 998-616 számon. Erről a személyesen leadott írásbeli panasz esetén az Alkusz munkatársának az ügyfelet tájékoztatni kell.

Amennyiben az ügyféllevelet nem a szerződő vagy a szolgáltatásra jogosult írta, vizsgálni kell, hogy az adatvédelemre vonatkozó szabályok szerint van- e jogunk a válaszadásra a feladónak címetten, ha nincs, akkor közvetlenül a jogosult javára kell a tájékoztatást megadni, vagy érdemi válasz nélkül – a jogosultság hiányára hivatkozva – kell a levelet a feladónak visszaküldeni.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján, ez esetben a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952.évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

Meghatalmazás minta az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben kifüggesztett Panaszkezelési szabályzat része.

Az ügyfelet minden esetben tájékoztatni kell arról, hogy a minta használata ugyan nem kötelező, de abban szereplő adatokra és aláírásokra mindenképpen szüksége lesz az eljáráshoz.

## **III. Adatkezelés**

Az Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti ügyfelétől:

- neve
- szerződés azonosító szám
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében, érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezés jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv. ) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Az Alkusz, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatóság (NAIH) határozatában átadott adatkezelési nyilvántartási számokat, az adatok minden továbbításánál, nyilvánosságra hozásánál és az érintettnek való kiadásakor feltünteti.

Az adatkezeléssel összefüggő panaszok válaszlevelében a jogorvoslati lehetőség a következő: Amennyiben az adatkezeléssel összefüggő panaszára adott válaszukkal nem ért egyet 30 napon belül bírósághoz, ha a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadsághoz is fordulhat.

#### **IV. A válaszlevelek tartalmi elemei**

- A válasznak részletesen ki kell térnie a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- A tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással kell ellátni, amely indoklás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, hivatkozzon az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a tartam alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy az ügyfél hogyan érvényesítheti jogorvoslati lehetőségét.
- A panasz kezelése során törekedni kell az érdemi, kifejtő válaszciklusra, kitérve az ügyfelek minden kifogására.

- A közérthetőségi elvárásoknak a válaszlevél akkor felel meg, ha tartalmazza a levélben hivatkozott releváns jogszabályok rövid értelmezését és az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokát.
- A tájékoztatás során egyszerű nyelvezetet kell használni és kerülni a jogi szakkifejezések indokolatlan használatát.
- A válaszlevélben használt fogalmakat következetesen, minden dokumentumban egységes módon kell alkalmazni.
- A válaszleveleken minden esetben fel kell tüntetni a NAIH adatkezelési azonosító számát.

## V. Jogorvoslat

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

- a) Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete: A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, a 2010. évi CLVIII: Psztv. , fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén, fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.  
 Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777. telefon: 061-4899-100, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@pszaf.hu](mailto:ugyfelszolgalat@pszaf.hu)  
 Bővebben a [www.pszaf.hu](http://www.pszaf.hu) honlapon kaphat tájékoztatást.
- b) Pénzügyi Békéltető Testület: A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, kivéve ha a felelősségbiztosítás károsultja a panaszos.  
 Levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Pf 172., telefon: 061-4899-100, e-mail cím: [pbt@pszaf.hu](mailto:pbt@pszaf.hu), a PBT feladata, szervezete és működése tárgyában hozott jogszabályokat a 2010. évi CLVIII. Psztv. V. fejezet 78-85§-ai tartalmazzák. Bővebben a [www.pszaf.hu/pbt](http://www.pszaf.hu/pbt) honlapon kaphat tájékoztatást.
- c) Bíróság: Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (<http://www.birosagok.hu>)

Jogorvoslatra a szolgáltatónál közvetlenül kezdeményezett panaszkezelési eljárás eredménytelen lezárását követően van lehetőség. (Kivétel, ha a panaszra nem kapott választ, a kivizsgálás nem a törvény szerint történt, vagy fogyasztói jogot sértő körülményekre utal a válasz.)

Amennyiben a panasz a bekezdés mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a bekezdés a) pontja illetve b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

Ha a panasz az a) illetve b) pont egyikébe sem tartozik, arról kell az ügyfelet tájékoztatni, hogy panaszával kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség.

Adatvédelemmel kapcsolatos panasz esetén jogorvoslatra a III. pontban foglaltak szerint van lehetőség.

## **VI. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- 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 végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját

A nyilvántartást úgy kell kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő egyértelműen megállapítható legyen. Alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Alkusz

- a panaszokat, azok témája szerint csoportosíthassa
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket azonosíthassa és feltárhassa
- megvizsgálhassa, hogy ezen tények és események hatással lehetnek- e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra
- eljárást kezdeményezhessen a feltárt, panaszt kiváltó események, tények korrekciójára
- összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat

A panaszt és az arra adott választ 3 évig meg kell őrizni, valamint panaszfelelőst kell kijelölni, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.