

Panaszkezelési szabályzat

A Cégbiztosító Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban Cégbiztosító Kft.) a hatályban lévő jogszabályi előírásoknak megfelelően, az ügyfelei (továbbiakban együttesen Ügyfél, vagy Panaszos) észrevételei, panaszai bejelentésére, valamint azok kezelésére jelen szabályzat rendelkezésein keresztül kíván lehetőséget biztosítani.

A panasz a biztosításközvetítő tevékenységével, termékével (szolgáltatás) szemben felmerülő minden olyan egyedi ügyfél általi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos az Biztosításközvetítő eljárását, magatartását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja, az Biztosításközvetítő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó álláspontját fejt ki. Az Biztosításközvetítő teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, az Biztosításközvetítő részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban együttesen: panasz). Amennyiben a panasz kivizsgálásához Biztosításközvetítőnek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot. Az ügyfél panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikuslevélben) is közölheti. Panasznak minősül az ügyfélnek az Biztosításközvetítő szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, létrejöttével, a szerződés fennállása alatt a szerződés teljesítésével, a szerződés megszűnésével, továbbá a szerződéssel kapcsolatban (annak megszűnését követően is) felmerülő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása is. Panasznak minősül minden olyan kifogás is, amely az Biztosításközvetítő eljárására, mulasztására hivatkozik, abban az esetben is, ha nem közvetlenül a megkötendő, gondozandó biztosítási szerződéssel, hanem magával az biztosításközvetítői megbízás ellátásával kapcsolatban fogalmaz meg az ügyfél kifogást. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél az Biztosításközvetítőt kifogásnak nem minősülő általános tájékoztatást, véleményt, ügyintézés vagy állásfoglalást igényel. Biztosításközvetítő a jelen szabályzatban meghatározott módon az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. Fogyasztón: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

A Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki az Biztosításközvetítő valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy e szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje.

A panaszfelvétel módjai és megvizsgálásuk szabályai

A panasz benyújtására az Biztosításközvetítő több, az Ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt:

- levélben,
- elektronikus levélben
- személyesen szóban, vagy telekommunikációs eszköz útján teszi lehetővé

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Biztosításközvetítőnek az ügyfélnél rendelkezésre álló további (így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos) információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

Szóbeli panasz bejelentése:

a) személyesen:

A Biztosításközvetítő székhelyén: 1203 Budapest, Kende Kanuth utca 24.

GPC központi ügyviteli irodájában: 1132 Budapest, Váci út 36-38. 1. em.

A személyes bejelentésre munkanapokon 8.00- 16.00 óra között van lehetőség.

b) telefonon:

+36-70-621-737 és a +36-1-780-3543 (nem emelt díjas telefonszámok!) A telefonos bejelentésre munkanapokon 8.00-16.00 óra között – a hét második munkanapján 8.00-20.00 között óra – van lehetőség.

Az Ügyfeleinknek lehetősége van személyes ügyintézésre előzetesen időpontot igényelni. Ezt telefonon a fenti, panaszbejelentésre magadott telefonszámon és időtartamban, vagy elektronikusan az írásbeli panaszbejelentésre megadott e-mail címen tehetik meg. A személyes ügyintézés lehetőségét az időpontfoglalást követő legkésőbb 5 munkanapon belül biztosítjuk az adott Ügyfelünknek.

Telefonos bejelentés esetén munkatársunk az aktuális terheltségtől függően, ésszerű várakozási időn belül fogadja, illetve foglaltság esetén – feltéve, hogy az Ügyfél saját száma kijelzését nem korlátozta/tiltotta meg – a szolgáltató által kijelzett telefonszámon haladéktalanul visszahívja. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy munkatársunk – a sikeres hívásfelépülést követően – legfeljebb öt percen belüli élőhangos bejelentkezésre sor kerülhessen. Amennyiben a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik, úgy munkatársunk legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés érdekében rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja.

Írásbeli panasz bejelentése:

a) személyesen az ügyfél vagy más által átadott irat útján a személyes szóbeli panaszbejelentésre megadott lehetőségen.

b) postai úton: H-1132 Budapest, Váci út 36-38.

c) faxon: +36-1-799-4381

d) elektronikus úton az info@cegbiztosito.hu és a panaszbejelentenes@gpconsulting.hu e-mail címen.

Elektronikus út üzemzavara esetén a panaszt postai úton, faxon, vagy szóban is elő lehet terjeszteni a fenti elérhetőségeken és módon.

A Felügyelet által közzétett, panaszbejelentésre használt nyomtatvány az alábbi linken érhető el: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok>.

A fenti elektronikus elérhetőségen túl a formanyomtatványokat telefonon a fenti, panaszbejelentésre magadott telefonszámon és időtartamban, illetve elektronikusan az írásbeli panaszbejelentésre megadott e-mail címen is igényelheti, valamint azokat az Ügyfél kérésére a fenti személyes panaszbejelentésre megadott elérhetőségen is rendelkezésére bocsátjuk.

A fentiekén túlmenően az írásbeli panaszbejelentésre megadott fenti postai címen is igényelheti a nyomtatványok megküldését. Tájékoztatjuk Ügyfeleinket, hogy a GPC a nyomtatványok kiadásáért, illetve megküldéséért térítést nem számít fel.

3. Az Ügyfél a panaszát – az előzőek szerinti bármely módon – meghatalmazott útján is benyújthatja.

Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni (pl. a nem Ön által írt meghatalmazást két tanúnak kell aláírással hitelesíteni).

A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Biztosításközvetítő a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési

eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi. A fogyasztónak minősülő ügyfél panasa elutasítása esetén Biztosításközvetítő válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát.

Biztosításközvetítő válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy Biztosításközvetítő a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

Panasz rögzítése, kivizsgálása

Biztosításközvetítő 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 pedig az ügyfélnek a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontjának közlésével egyidejűleg küldi meg. Biztosításközvetítő egyebekben a szóbeli panasz ügyintézésével kapcsolatban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A szóbeli panasz felvételét követően Biztosításközvetítő egyebekben is tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Biztosításközvetítő az írásban tett panaszt nyilvántartásba vesz, továbbá a panasszal kapcsolatos és annak eredményére vonatkozó, Biztosításközvetítő indokolását tartalmazó válaszlevelét a panasz közlését (Biztosításközvetítőhöz történő beérkezését) követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek. Biztosításközvetítő 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. Biztosításközvetítő a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Biztosításközvetítő a panaszt és az arra adott választ öt (5) évig őrzi meg, és azt a Felügyeletnek (Magyar Nemzeti Bank) kérésére bemutatja.

A panasz elutasítása esetén, Biztosításközvetítő válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy a

Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult arról, hogy az ügyfél a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben (MNBtv.) meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál (MNB), mint Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Ha az Biztosításközvetítő álláspontja szerint a panasz mind a két tárgykört érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az egyik, illetve a másik tárgykörbe, és ennek megfelelően az ügyfél panasa mely részével kihez fordulhat. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a

polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén Biztosításközvetítő tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. Biztosításközvetítő az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is. Biztosításközvetítő a jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó tájékoztatásokat figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg. Biztosításközvetítő válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy Biztosításközvetítő a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Biztosításközvetítő a panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettsége keretében az ügyféllel tételesen az alábbiakat közli:

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

1. a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) a jelen szabályzat szerinti és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapja szerinti elérhetőségeken,
2. b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ a jelen szabályzat szerinti és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapja szerinti elérhetőségeken,
3. c) bíróság.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha Biztosításközvetítő alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

A fogyasztónak minősülő ügyfél az 1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén Biztosításközvetítő külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél az 1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A jegyzőkönyv minden esetben legalább az alábbiakat tartalmazza:

1. a) az ügyfél neve,
2. b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
3. c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
4. d) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítése,
5. e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
6. f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
7. g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása,
8. h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

6. Panasznyilvántartás

Biztosításközvetítő a panaszkezelési szabályzatot székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi. Biztosításközvetítő a mindenkorai weboldalán közli aktuális levelezési címét, elektronikus levelezési címét, telefonszámát

Biztosításközvetítő a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

Biztosításközvetítő a fogyasztóvédelmi ügyekért felelő kapcsolattartó személyét és annak változását 15 napon belül a felügyeletnek bejelenti.

Biztosításközvetítő az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet (a továbbiakban: panasznyilvántartás). Biztosításközvetítő a panasznyilvántartást úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen. A panasznyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy Biztosításközvetítő a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa, a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa, megvizsgálhassa, hogy a rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra, eljárást kezdeményezhessen a feltárt, rögzített tények és események korrekciójára és összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

A panasznyilvántartás tartalma

Biztosításközvetítő minden esetben rögzíti 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 teljesítési határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését, a panasz megválaszolásának időpontját, a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni. Biztosításközvetítő a panaszokról vezetett nyilvántartás, a panasznyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

1. a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
2. b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
3. c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
4. d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
5. e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A szóban előterjesztett panasz esetén Biztosításközvetítő munkatársa (a továbbiakban Ügyintéző) igyekszik a panaszt haladéktalanul orvosolni. Amennyiben ez eredményre vezet, az Ügyintéző a panaszt rögzíti, nyilvántartásba veszi. A jelen szabályzat 5.1. pontjában foglaltak szerint, Biztosításközvetítő a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével, vagy az arra adott válasszal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Biztosításközvetítő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet nyilvántartásba vesz, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt, szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt, szóbeli panasz esetén pedig az ügyfélnek a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontjának közlésével egyidejűleg küldi meg. Biztosításközvetítő egyebekben a szóbeli panasz ügyintézésével kapcsolatban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A szóban előterjesztett panasz esetén, amennyiben annak orvoslására azonnal nincs lehetőség, vagy az Ügyfél a felkínált megoldással nem ért egyet, vagy azt visszautasítja, az Ügyintéző a panaszt azonnal rögzíti, nyilvántartásba veszi. Az

Ügyintéző (a jegyzőkönyvezésre vonatkozó előírások érvényesülése mellett) tájékoztatja az Ügyfelet, ha a panasz kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, de nem haladja meg a jogszabályban előírt határidőt. Tájékoztatja továbbá az ügyfelet, hogy a kivizsgálás eredményéről Biztosításközvetítő az Ügyfelet írásban fogja értesíteni.

E-mailen, vagy postai úton érkező írásbeli panasz esetén az Ügyintéző a panaszt haladéktalanul nyilvántartásba veszi.

A panasz alaposágát, körülményeit és okait az Ügyintéző részletesen megvizsgálja, amennyiben indokoltnak látja, bevonja az esetlegesen érintett egyéb területek munkatársait, vezetőit is.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Biztosításközvetítő a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

1. a) neve,
 2. b) szerződésszám, ügyfélszám,
 3. c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 4. d) telefonszáma,
 5. e) értesítés módja,
 6. f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 7. g) panasz leírása, oka,
 8. h) ügyfél igénye,
 9. i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
 10. j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 11. k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
9. Záró rendelkezések

A jelen szabályzatban nem szabályozott esetekben a mindenkori hatályos jogszabályok, így különösen a Bit. rendelkezései és a csatlakozó MNB rendeletek rendelkezései alkalmazandók.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., Telefon: +36 1-489-9700, Email:pbt@mnb.hu

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ aktuális elérhetőségei:
Cím:1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777 ,
Telefon: 06-40-203-776, E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu