



PROGAGEN
BIZTOSÍTÁSI ALKUSZ ÉS
TANÁCSADÓ KFT

Ügyfélpanasz-kezelési szabályzat

I. Bevezetés

A Progagen Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Kft. 1095 Budapest, Mester u. 77. IV. 16. **Adószám:** 12069244-1-43, **Cégjegyzékszám:** 01-09-462724, **Engedélyszám:** 274/1995 (továbbiakban: Alkusz) célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. A szolgáltatások és a társasági belső folyamatok ügyféligényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. 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, vagy írásban közölhesse.

II. Panasz bejelentés

1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

személyesen:

szóban, illetve írásban, az Alkusz Ügyfelek számára nyitva tartó helyiségében, azaz az ügyfélszolgálati irodánkban, - 1095 Budapest, Mester u. 77. IV. 16. nyitvatartási ideje: **(Hétfő-Csütörtök 08.00 – 16.30, Péntek: 08.00 – 14.30)** - ahol az Ügyfél panaszát az Alkusz ügyfélszolgálati munkatársa rögzíti és a bejelentésről másolati példányt bocsát rendelkezésére.

telefonon: az Alkusz Központi telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a **06-1-216-6991, vagy a 06-20-3997423, 06-20-2898009** telefonszámon. A szolgáltatási idő **(Hétfő- Csütörtök 08.00 – 16.30, Péntek 8.00 – 14.30)**.

Írásban:

telefaxon: A Progagen Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Kft **06-1-216-6989** telefax számán.

postai úton: 1095 Budapest, Mester u. 77.

elektronikus levélben: progagen@progagen.hu címen

III. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma

1.1 A panasz a Társaság üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviselőjében eljáró személy a Társaság tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben az ügyfél a Társaság tudomására hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan.

1.2 Nem minősül ügyfélpanasznak:

- Az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Minden olyan kifogás és észrevétel, amelyben az Ügyfél a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével vagy a Társaság működésével kapcsolatban kifogásolja.
- Az Ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igények.
- Helytelenül rögzített adatok kijavítása céljából előterjesztett kérelem, amely a szerződés lényeges feltételeit (díj, biztosítási fedezet) nem érinti.
- Azok a kérelmek, amelyek nem a Társaság, hanem valamely biztosító nem jog- vagy szerződésszerű teljesítése miatt terjeszt elő az Ügyfél.

2. Az Ügyfél fogalma

2.1 Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely az Alkusszal biztosítási szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

3. Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálása érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, biztosítási szerződésének adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá amennyiben rendelkezésre állnak a panaszát alátámasztó dokumentumok, ezeket is bocsássa az Alkusz rendelkezésére a panasz kivizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

4. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni, az ügyfélforgalom előtt nyitva álló, az Alkusz által erre kijelölt helyiségét, és telefonon vagy interneten elérhető egységét a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározottak szerint.

IV. Panaszok nyilvántartása

A II/1. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz nyilvántartást vezet. A panaszok az Alkusz erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen.

A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül:

- a panasz leírása,
- a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- a panasz beérkezésének dátuma,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a kivizsgálás során felmerült, a megoldásban segítő dokumentumok listája, a kivizsgálás eredménye és a panasz megválaszolásának időpontja.

V. Panaszkezelési eljárás

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alkusz nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2. Az Alkusz a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon 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. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott válaszlevelével egyidejűleg küldi meg a jegyzőkönyvet, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

- 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;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

4. Az Alkusz az írásbeli panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül értesítést küld a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölsre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja.

5. 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 harminc 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.

6. A panasz elutasítása esetén az Alkusz válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (amelyet jelen Szabályzat VI. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

7. Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete kérésére bemutatja.

8. Az Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- neve
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás megnevezése;
- 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 ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli az Alkusz.

VI. Jogorvoslat

A Társaság a panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a PSZÁF vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja az Ügyfél számára a PSZÁF és az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, az alábbiak szerint.

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

Telefonon: 06-40-203-776

Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777,

Telefax: 061-4899-102

E-mail: ugyfelszolgalat@pszaf.hu

Személyesen 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Pláza)

A PSZÁF hatáskörébe tartozik a gazdasági versenyt nem érintő ügyekben történő eljárás a pénzügyi szervezetek vonatkozásában, e szervezetek jogszabályba, belső szabályzatba, illetve a PSZÁF határozatába ütköző magatartásban megnyilvánuló jogsértés, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megsértése. A PSZÁF 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

- **Cím:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- **Levélcím:** H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
- **Telefon:** +361-489-9100
- **E-mail:** pbt@pszaf.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 Szabályzat 2013.01.01. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Budapest, 2013-01-01

.....

Progagen Biztosítási Alkusz és

Tanácsadó Kft.