

Panaszkezelési szabályzat

A **Biztosítási Centrum Független Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság** (cégjegyzékszám: 01-09-368102, székhely: 1144 Budapest, Gvadányi utca 15.) (továbbiakban: **Társaság** vagy **Biztosítási Centrum Kft.**) számára kiemelten fontos, hogy Ügyfelei jogait biztosítsa, Ügyfelei panaszait a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kezelje, az Ügyfeleit a panaszkezelési eljárásáról tájékoztassa.

Az Ügyfelek Társaság tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszait a Társaság jelen Panaszkezelési szabályzatban (a továbbiakban: Szabályzat) meghatározott módon kezeli.

Fogalmak

ügyfél: a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy, továbbá a független biztosításközvetítő esetében az a személy is, aki a független biztosításközvetítővel alkuszi megbízási szerződést kötött, a Bit, 382. § (1) bekezdése szerint ügyfélnek minősül az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek

fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy

Panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

a) Személyesen:

Panaszügyintézés helye: 1042 Budapest, Árpád út 53. B. ép. fszt. 6.

Nyitvatartási idő: Hétfő-Csütörtök: 8:00-17:00

Péntek: 8:00-15:00

b) Telefonon:

Telefonszám: +36-1-2732860

Telefonos ügyfélszolgálat hívásfogadási ideje: Hétfő: 8:00-20:00

Kedd-Csütörtök: 8:00-17:00

Péntek: 8:00-15:00

2. Írásbeli panasz

a) személyesen vagy más által átadott irat útján az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben, nyitvatartási időben

b) postai úton: 1042 Budapest, Árpád út 53. B. ép. fszt. 6.

c) faxon: +36-1-9997988

d) elektronikus levélben: panasz@bco.hu

A panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Szöbeli panasz

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

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A telefonon történő panaszbejelentés esetén az Ügyfél és a Társaság közötti beszélgetésről automatikusan hangfelvétel készül. A Társaság az Ügyfelet a panasz megtételét megelőzően tájékoztatja a hangrögzítés tényéről. A Társaság a panaszbejelentésről készült hangfelvételt annak megtételétől számított 5 évig őrzi meg. Az adatkezelésre vonatkozó részletes szabályok a Társaság www.bco.hu honlapján érhetőek el, melyről Társaság a telefonos panasz bejelentését megelőzően tájékoztatja az Ügyfelet.

Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság jegyzőkönyvet a panaszra adott indokolással ellátott válasszal együtt a közlést követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) 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,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Írásbeli panasz

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek

A Társaság lehetővé teszi az Ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához az MNB honlapján közzétett formanyomtatvány alkalmazását, használatát.

Az Ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat.

Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) Ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 172, ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu)

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (1013 Budapest, Krisztina krt. 39, levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefon: + 36 80 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu)

c) bíróság.

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

A Társaság tájékoztatja a fogyasztót, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Az egyes hatóságok, testületek, bíróságok igénybevételevel, eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos felvilágosítás, tájékoztatást az eljáró hatóság, testület, bíróság adja meg.

A panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,

- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

A Társaság jogosult a jelen Szabályzatot bármikor megváltoztatni.

A jelen Szabályzat 2019.06.03.napjától hatályos.

Budapest, 2019.06.03.

Biztosítási Centrum Független Biztosítási Alkusz Kft