

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT CÉLJA

A PARAGON-Alkusz Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Biztosításközvetítő) a felmerülő panaszok gyors és egyértelmű kivizsgálását tűzi ki célul. A panaszok kezelésére az alábbi szabályzat vonatkozik. A panasz vizsgálata után a Panaszosokkal elsődleges cél a panaszok békés úton történő rendezése.

PANASZ FOGALMA

Panasznak minősül a Biztosításközvetítő – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével illetőleg teljesítésével, továbbá a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

PANASZOK BEJELENTÉSÉNEK MÓDJA

Személyesen: 1163 Budapest, Hősök fasora 50. Nyitva tartás a www.paragonalkusz.hu oldalon

Postai úton: PARAGON-Alkusz Zrt. 1631 Budapest, Pf. 170.

Telefonon: 06-1-401-3100

Telefaxon: 06-1-401-3101

Elektronikus levélben: paragon@paragonalkusz.hu

A panasz beadására lehetőség van a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: Felügyelet) honlapjáról letölthető formanyomtatványon.

https://felugyelet.mnb.hu/data/cms2151572/fogyasztoi_panasz_szolgaltatonak_2013.doc

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is panaszbejelentése során. (1.sz. melléklet)

PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A Biztosításközvetítő köteles a panaszt teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni. A panasz kivizsgálása térítésmentes, a Biztosításközvetítő a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A Biztosításközvetítő a panaszt fogyasztóbarát módon mérlegeli. A Biztosításközvetítő a panaszt az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével kivizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

1. Szóbeli panasz kivizsgálása

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

Ha az ügyfél a szóbeli (személyes, 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, másolatát az ügyfélnek átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv másolatát, a panaszra adott válasszal együtt küldi meg az ügyfél részére. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ, a közlést követő 30 napon belül kell kiküldeni.

A jegyzőkönyv tartalmi elemei:

1. ügyfél neve
2. ügyfél lakcíme, levelezési címe
3. előterjesztés helye, ideje, módja
4. panasz részletes leírása, valamennyi kifogás elkülönítetten történő rögzítése
5. szerződés azonosító szám
6. bemutatott iratok és egyéb dokumentumok jegyzéke
7. a panaszt felvevő személy és az ügyfél aláírása
8. a jkv. felvételének helye, ideje
9. a panasszal érintett szolgáltató neve, címe

2. Írásbeli panasz:

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

ADATKEZELÉS

A biztosító a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- 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 önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

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 Szabadság Hatósághoz is fordulhat.

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 Békéltető Testület:

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén eljárást kezdeményezhet.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1525 Budapest, Pf 172.

Telefon: 06-40-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Bővebben a <https://www.mnb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

b) Fogyasztóvédelmi eljárás:

A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, 2013. évi CXXXIX. MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: 06-40-203-776,

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

Bővebben a www.mnb.hu/fogyasztovedelem honlapon kaphat tájékoztatást.

c) Bíróság:

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság (www.birosag.hu)

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről Biztosításközvetítő 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 a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panasz megválaszolásának időpontját

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.

Érvényes: 2017-10-01-től

1. számú melléklet

MEGHATALMAZÁS

(Panasz meghatalmazott útján történő beadásához)

Alulírott

Név (Cégnév és aláírásra jogosult):

(továbbiakban: Meghatalmazó)

Anyja neve (Céggjegyzékszám):

Áll. lakcím (Székhely):

Személyi igazolványszám (Adószám):

mint a panasz beadványban érintett alkuszi megbízási szerződés szerződője ezúton meghatalmazom

Név: _____ t (továbbiakban: Meghatalmazott)

Anyja neve: _____

Áll. lakcím: _____

Személyi igazolványszám: _____

arra, hogy helyettem és nevemben a Biztosításközvetítő cég irányába történt alább megjelölt szerződéssel kapcsolatos panaszbeadvány kapcsán teljes körűen eljárjon.

A panasz kapcsán érintett szerződés adatai: _____

Biztosítás típusa (pl.: KGFB, Lakás, utasbiztosítás): _____

Kötvényszám/Ajánlatszám: _____

Rendszám (gépjármű biztosítások esetén): _____

Kockázatviselés helye (lakásbiztosítások esetén): _____

Kelt: _____, _____

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Meghatalmazó aláírása

(Cégek esetén Cégszerű aláírás)

Tanú 1:

Név:

Lakcím:

Személyi igazolványszám:

Tanú 1. aláírása

Meghatalmazott aláírása

(Cégek esetén Cégszerű aláírás)

Tanú 2:

Név:

Lakcím:

Személyi igazolványszám:

Tanú 2. aláírása