

a NiT-Risk Biztosításközvetítő Kft.

Panaszkezelési szabályzata

I. Bevezetés

A NiT-Risk Biztosításközvetítő Kft. (Székhely: 1108 Budapest, Újhegyi út 3/A. szám; Adószám: 13028776-1-42.; Cégjegyzékszám: 01-09-728287) - továbbiakban: Többes ügynök vagy Társaság - célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. Az Ügyfelektől érkező panaszokat a Többes ügynök a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, kiemelten kezeli.

A Többes ügynök ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Többes ügynök magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A Többes ügynök a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382. §, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, illetve a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet rendelkezéseinek eleget téve, valamint a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. számú ajánlása figyelembevételével a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

II. A panasz bejelentése

1. Az Ügyfél panaszbejelentését megteheti:

Személyesen: szóban, illetve írásban (akár más által átadott irat útján) a Többes ügynök ügyfélforgalom számára nyitva álló következő helyiségekben:

7623 Pécs, Megyeri út 26.

6000 Kecskemét, Halasi út 27. fsz. 1.

5600 Békéscsaba, Kazinczy utca 4.

6725 Szeged, Veresács utca 16/b.

8000 Székesfehérvár, Seregélyesi út 96.

9027 Győr (Ipari Park Többes ügynök Ház), Gesztenyefa út 4. A.ép. 1/10.

3200 Gyöngyös, Búza utca. 1.

5000 Szolnok, Dr Elek István út 1.

2800 Tatabánya, Táncsics Mihály út 93.

2510 Dorog, Munkás út 2.

nyitvatartási időben: Hétfő - Péntek: 08.00 – 14.00.

1108 Budapest, Újhegyi út 3/a

nyitvatartási időben: Hétfő - Csütörtök: 06.00 – 16.00., Péntek: 08.00 – 14.00

Az Ügyfél szóbeli panaszát a Többes ügynök munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.

Telefonon: a Többes ügynök következő telefonszámán: +36-1-353-93-27

A hívásfogadási idő hétfőtől péntekig 8 órától 16 óráig terjed. Üzemidőn kívül az automatikus menüpontok minden nap 20 óráig aktívak.

Az Ügyfél és a Többes ügynök munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a Többes ügynök hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos

ügyintézés kezdetén ügyfélszolgálati munkatársaink tájékoztatják. Az Ügyfél kérésére a Többes ügynök biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A telefonon közölt panasz esetén a Többes ügynök biztosítja az ésszerű (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül) várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefaxon: a Többes ügynök +36-1-264-5041 telefax számán.

Postai úton: 1108 Budapest, Újhegyi út 3/a. szám levél címén.

Elektronikus levélben: a pal.bela@nitrisk.hu e-mail címen.

Az ügyfél panaszbejelentését meghatalmazott útján is megteheti. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

III. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma

1.1. A panasz olyan ügyfélmegkeresés, melyben az ügyfél a társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő - valamelyik eljárási cselekményével, vagy döntésével nem ért egyet, illetve olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl az Alkusszal. Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amely az Többes ügynök magatartásával, tevékenységével (valamely eljárási cselekményével vagy döntésével) illetve az Többes ügynök mulasztásával kapcsolatos, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl az Többes ügynökkel.

1.2 Nem minősül ügyfélpanasznak:

Az Ügyfél által az Többes ügynökhöz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre illetve méltányosság iránti kérésre irányul.

2. Az Ügyfél fogalma: Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely az Alkusszal biztosításközvetítői szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

3. Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálása érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg **jelen szabályzat V. 11. pontjában leírtaknak megfelelően** a 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 Többes ügynök 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.

IV. A panaszok nyilvántartása

A II/1. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Többes ügynök nyilvántartást vezet. A panaszok az Többes ügynök számítógépes úton is rögzíti. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen.

A nyilvántartás tartalmazza:

- ⌚ a panasz leírása,
- ⌚ a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- ⌚ a panasz a 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
- ⌚ a kivizsgálás során felmerült, a megoldásban segítő dokumentumok listája, a kivizsgálás eredménye és a panasz megválaszolásának időpontja.

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

V. A panaszkezelési eljárás

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

2. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Többes ügynöknek az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogvisztonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt, de ebben az esetben sem lépheti túl a panasz kivizsgálására szánt 30 napos határidőt.

3. A Többes ügynök lehetőséget biztosít elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Többes ügynök biztosítja a személyes ügyfélfogadási időpontot az ügyfél számára.

4. Az Többes ügynök 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 Többes ügynök 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 megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5. A Többes ügynök a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából a többes ügynök rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig meg kell őrizni.

6. A jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat 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 teljeskörűen 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, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) a panasszal érintett Többes ügynök neve és címe.

7. Az Többes ügynök a 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.

8. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz Többes ügynök bármely szervezeti egységéhez történő beérkezésétől számított 30 naptári nap. Az Többes ügynök az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással 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. Az írásbeli panasz megtételekor a Többes ügynök lehetővé teszi, hogy az

ügyfél használja és alkalmazza az MNB honlapján (www.mnb.hu) közzétett írásbeli panaszhoz készített formanyomtatványt.

9. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra az Többes ügynök szakmai vezetője jogosult és köteles.

10. A panasz elutasítása esetén az Többes ügynök 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.

11. Az Többes ügynök a panaszt és az arra adott választ **öt** évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

12. A Többes ügynök a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- i) panaszos igénye;
- j) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- k) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- l) 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 Többes ügynök.

VI. Jogorvoslat

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

1. Amennyiben álláspontja szerint a Többes ügynök rá vonatkozó jogszabályt (2013. évi CXXXIX törvény. fogyasztóvédelmi rendelkezései) sértett, akkor az annak felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet és személyesen, telefonon vagy írásban információt kérhet az alábbi elérhetőségek valamelyikén: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu),

2. Amennyiben a Többes ügynök által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a Többes ügynökkel kötött szerződés létrejöttével és teljesítésével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvitában kíván további lépéseket tenni, fordulhat az ingyenesen eljáró Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT). Levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: +36 80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

3. A fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Többes ügynöktől.

4. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatosan a PBT mellett polgári bírósághoz is fordulhat.
5. A Többes ügynök és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó online vitarendezési fórumon keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését, melyre Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési fórumot az alábbi linken érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>.
6. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Többes ügynök tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
7. A Többes ügynök felhívja ügyfelei figyelmét az MNB panaszügyintézésel kapcsolatos internetes felületére (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van>), valamint az MNB által elkészített és letölthető formanyomtatványok elérési lehetőségét. (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok)

Közvetítői eljárás

A permegelőző eljárások közül Ügyfelünk közvetítői eljárást is kezdeményezhet a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

Bírói út

Az igény – a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével – bírói úton is érvényesíthető. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadóak.

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételevel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

A Szabályzati kiadásának dátuma: 2021. február 16.