

Panaszkezelési szabályzat

a Start-R Biztosítási Alkusz Kft. ügyfelei részére

I. Preambulum

A Start-R Biztosítási Alkusz Kft. (továbbiakban: Társaság) tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára – a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvénynek megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

II. Fogalmak

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. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).

NEM minősül panasznak

- 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.) Ügyfél az a jogi személyiségű, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, aki részére a Társaság, mint független biztosításközvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az ügyfél képviselőjében eljáró személy.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol.

Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.)

III. Alapelvek

1.) A panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és elintézni. A Társaság ügyvezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását, és elintézését

rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az ügyfél jogainak, jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna.

2.) A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.

3.) A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

4.) A Társaság a panaszt és az arra adott választ legalább 3 évig megőrzi, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) kérésére bemutatja.

IV. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, valamint a panaszt tevő személyre.

V. A panasztétel lehetséges módjai

1.) Szóbeli

a. Személyesen

b. Telefonon

Panaszügyintézés helye: 6724 Szeged, Csemegi utca 11. Fsz. 3.

Nyitva tartás: H-P: 8.00-16.00

Telefon: +36-62/548-696

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2.) Írásbeli

a. Személyesen vagy más által átadott irat útján

b. Postai úton

c. Telefaxon

d. Elektronikus levélben

Levélcím: 6724 Szeged, Csemegi utca 11. Fsz. 3.

Faxszám: +36-62/548-695

E-mail: start_r_biztositas@vnet.hu

A Társaság az Ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsát az Ügyfél rendelkezésére. A Panaszbejelentő Lap jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képezi.

VI. Általános eljárási szabályok

1.) A panasz kivizsgálásra elsősorban az Ügyvezetés jogosult és köteles. Amennyiben a Társaság bármely munkatársa részére panasz-bejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul az Ügyvezetés részére továbbítani.

2.) A VI/1.1. pont szabálya alól kivételt képez, ha a panaszt közvetlenül a panasszal érintett ügyben érdemben eljáró munkatárs részére jelentik be, és e munkatárs a megalapozott panasz alapján a probléma megoldására alkalmas intézkedésre jogosult és képes. Ebben az esetben a panasz beérkezéséről, a panasz alapján tett intézkedésről haladéktalanul tájékoztatni köteles az Ügyvezetést, ha a panasz elintézése biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezte.

3.) Az Ügyvezetés a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljáró munkatársat, szükség szerint az érintett biztosító intézetet, beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.

- 4.) Az Ügyvezetés vezetője az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.
- 5.) Az intézkedés végrehajtásáról, a megtett intézkedésről minden esetben tájékoztatni kell a panaszt bejelentő ügyfelet.

VII. Eljárás a panasz elutasítása esetén

A Társaság a panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a PSZÁF vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja az ügyfél számára a PSZÁF és a békéltető testület levelezési címét, az alábbiak szerint:

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) elérhetőségei:

Telefonon: 06-40-203-776

Levélben: 1535 Budapest, 114., Pf.: 777.

E-mail útján: ugyfelszolgalat@pszaf.hu címre

Személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

A békéltető testület elérhetőségei:

Csongrád Megyei Békéltető Egyesület

6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

VIII. Egyéb rendelkezések

- 1.) A panaszügy kivizsgálása során vétkesnek bizonyuló munkatárssal szemben az ügyvezető, mint a munkáltatói jogok gyakorlója a Munka törvénykönyvében és a munkaviszonyra vonatkozó egyéb jogszabályokban meghatározott módon vizsgálatot indíthat és érvényesítheti a jogszabályokban előírt jogkövetkezményeket.
- 2.) Amennyiben a lefolytatott vizsgálat az ügyfél panaszának - a hatályos jogszabályok alapján – nem ad helyt, az ügyvezetőnek, az ügyfél-elégedettség céljára, illetve az eset összes körülményére is figyelemmel lehetősége van méltányossági alapon az ügyfél számára kedvező döntést hozni.
- 3.) A jelen szabályzatot a társaság ügyvezetője köteles a szükséges mértékben ismertetni a munkatársakkal.
- 4.) A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság ügyvezetője jogosult.
- 5.) A panaszügyekre vonatkozó szabályok nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal, vagy az állami irányítás egyéb eszközének minősülő normával. Semmisnek kell tekinteni a szabályzatnak azt a rendelkezését, mely e feltételnek nem tesz eleget.

IX. A szabályzat hatályba lépése

A Szabályzat 2010.01.01. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti. Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Szeged, 2010. január 01.

.....
Start-R Biztosítási Alkusz Kft.
Réthi István

Panaszkezelési szabályzat 1. számú melléklet

PANASZBEJELENTŐ LAP

Panasz felvételének (beérkezés) dátuma: :.....

A panasz felvételének módja: (a megfelelő aláhúzendó)

Személyesen szóban Képviselő útján szóban Személyesen telefonon

Ügyintéző neve, elérhetősége:

A panaszos neve:

A panaszos levelezési címe:

A panaszos által megadott e-mail cím:

A panaszos által megadott telefonos elérhetőség:

A panaszos által megadott telefonszám:

Képviselő neve: (Abban az esetben töltendő ki, ha a képviselet igazolása aggályos)

.....

Képviselő levelezési címe: (Abban az esetben töltendő ki, ha a képviselet igazolása aggályos)

A panasszal érintett ügy megjelölése, nyilvántartási száma, azonosítására alkalmas adat:

.....
A panasz rövid leírása (lényeges körülmények összefoglalása):

.....
.....
.....
.....

A panaszos konkrét igénye:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Csatolt dokumentumok:

A panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja:

A panasz felvevője:

Kecskemét, 20.... év hónap Nap

.....
Panasz felvevője

.....
Panaszos/Képviselő