



# Best-Invest Független Biztosításközvetítő Kft. Szabályzata

a

## Panaszügyintézés rendjéről

### A./ A panaszügyintézés általános elvei

Pénzügyi szervezetekkel szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak a szervezet számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen be kell építeni a pénzügyi szervezet tevékenységébe. Társaságunk a panaszokat és a panaszosokat minden fajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli az alábbiaknak megfelelően, a fogyasztók érdekeinek fokozottabb védelme érdekében. Fontos, hogy az eljárás folyamán társaságunk és az ügyfél között felmerülő esetleges jogviták kezelése megfelelő legyen és minél kevesebb ügy terelődjön jogi útra. A megfelelő panaszkezelés nem csak az ügyfelek, hanem a pénzügyi szervezetek érdekeit is szolgálja, hiszen az ügyfelek érdekeinek magas szintű védelmét biztosító magatartás pozitív versenytényező az ügyfelek hosszú távú megtartása érdekében.

Az eljárásnak közérthetőnek, átláthatóknak, illetve az adatoknak az eljárás teljes folyamatában mindig hozzáférhetőnek kell lennie.

- 1.) Panasznak kell tekinteni és annak kell kezelni minden olyan **írásbeli** (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) vagy **szóbeli** (személyesen, telefonon) közlést, amely a **Best – Invest Független Biztosításközvetítő Kft.** a továbbiakban : **a Kft.** ) magatartásával, szolgáltatásával, termékeivel, bármely szervezeti egységének tevékenységével, mulasztásával kapcsolatban, illetve **a Kft.** bármely munkatársának magatartása miatt érkezik **a Kft.** bármely egységéhez.

Panasznak tekinthető a beadvány akkor is, ha azt nem az ügyfél, hanem annak képviselőjében más, továbbá, ha nem biztosítási ügyben, de **a Kft.** tevékenységét érintő más vonatkozásban adják be, kivéve a munkajogi, illetve a már megindult peres ügyben érkező iratokat.

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki **a Kft.** valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A panaszos általában ügyfele a Kft-nek. Panaszosnak tekintendő továbbá az a személy is, aki a Kft. eljárása során nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban tesz kifogást.

A tevékenység, mulasztás miatti panasz kivizsgálása, az érdemi intézkedés megtétele, a panaszos tájékoztatása az ügyvezető joga és kötelessége. Akadályoztatása esetén nevében az irodavezető jár el.

Ha a panaszos kívánja, az ügyvezetőnek, vagy kijelölése alapján más érdemi döntésre is alkalmas beosztottnak (irodavezetőnek), személyesen is meg kell hallgatnia a panaszost.

A Kft. panaszkezelési eljárása során különös figyelmet fordít az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire. A jóhiszeműség, tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. Az eljárás egész menetére az ügyféllel való folyamatos segítő együttműködőnek kell jellemzőnek lennie úgy, hogy az ügyfél képes legyen a további esetlegesen felmerülő érdekeinek felismerésére.

2.) Az az egység, vagy az a munkatárs, amelynek, illetve akinek intézkedése, tevékenysége, mulasztása, vagy magatartása ellen érkezik a panasz, vagy aki a bepanaszolt ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, illetve akitől az ügy elfogulatlan elintézése egyéb okból nem várható, a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt.

## **B./ Panasz kivizsgálásának folyamata, módja**

1.) A panaszokat haladéktalanul és megfelelő alapossággal kell kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni, függetlenül attól, hogy a panaszt tevő természetes vagy jogi személy e. Jogos panasz esetén a leggyorsabb, lehetőleg azonnali intézésre kell törekedni, a sérelmezett intézkedés megváltoztatásáról, illetve a mulasztás pótlásáról gondoskodni kell. Ha az ügyfél nem ért egyet a válasszal, tájékoztatni kell a jogorvoslati lehetőségekről és arról, hogy fogyasztóvédelmi eljárás az MNB-nél kezdeményezhető, illetve közölni kell, hogy a társaság jelen szabályzatát hol lehet megtekinteni. Ismételt, azonos tárgyú panasz esetén a közbenső választ is csatolni kell.

A magatartás ellen irányuló jogos panasz alapján intézkedni kell, hogy a kifogásolt magatartás lehetőleg ne forduljon ismételt elő és, hogy az eljáró személy felelősségre vonása megtörténjen.

Alaptalan panaszokra is jól indokolt, közérthető, udvarias hangvételű választ kell adni, hivatkozva szükség szerint az ügyféli megbízás tartalmára, a biztosítási szerződést érintő szabályzatokra, illetve az elbírálást, indokolást befolyásoló egyéb dokumentációra, szabályokra, de nem a belső utasításokra. Kerülendő az indokolatlan jogi szakkifejezések használata.

Gondoskodni kell róla, hogy a személyes tárgyalás során is a panaszos szakszerű és érthető, egyben meggyőző, kiszámítható felvilágosítást kapjon.

2.) Alapvető követendő gyakorlatnak kell tekinteni, hogy a panaszokat lehetőleg első fokon elintézzék. Ennek érdekében minden panaszt részletesen és körültekintően kell kivizsgálni, a kiváltó okokat feltárni.

A panaszt azonnal érdemi ügyintéző fogadja vagy ilyen személyhez (társaságunknál az ügyvezetőhöz) továbbítjuk. Az érdemi ügyintézővel való kapcsolatfelvételnek maximum 5 percen belül meg kell történnie.

Olyan állásfoglalásokat kell kiadni, amelyek mindenben megfelelnek a törvényi rendelkezéseknek, biztosítási szabályzatokban foglalt feltételeknek, ügyrendi, illetve az alkuszi tevékenység előírásainak.

**A Kft.** a panaszt elutasító álláspontját indokolni köteles. Amennyiben a panaszos az elutasító állásponttal nem ért egyet, a **Kft.** köteles a panaszost írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - MNB-hez vagy a fogyasztóvédelemhez, illetve a békéltető testülethez fordulhat, eljárását kezdeményezhet. Meg kell adni ezen szervek, illetve a panaszos lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes levelezési címét, egyéb elérhetőségeit.

(A békéltető testületek elérhetőségeit jelen szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.)

Amennyiben a Kft-nek a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azokat.

3.) **A szóban** (személyesen, telefonon) **tett panaszt** azonnal ki kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Amennyiben a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Kft. ügyvezetője a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy példányát az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén is.

A jegyzőkönyvnek a következők rögzítésére kell alkalmasnak lennie:

- egyedi azonosító szám
- ügyfél neve
- ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével
- panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám
- ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, bizonyítékok
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyes közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél írja alá
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

(2. számú melléklet jegyzőkönyv minta)

Társaságunknál call center nem működik, de a fogyasztóvédelmi előírásoknak megfelelően telefonon keresztül tett panaszt hivatalos munkaidőben és után is fogadjuk.

4.) **Az írásban** (személyesen átadott irat, postai) **tett panaszt a Kft.** ügyvezetője a jelen szabályzatnak megfelelően köteles írásban megválaszolni.

A szolgáltató a panaszok kivizsgálását követően, válaszában részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedésre.

A panaszügyek intézésében arra kell törekedni, hogy a beérkezett panaszok kivizsgálása és lezárása érdemben történjen meg, illetve a problémák kiküszöböléséhez szükséges intézkedéseket maradéktalanul hajtsák végre.

A panaszügyi eljárás során azt is vizsgálni kell, hogy a biztosítási szerződés közvetítése, a kárrendezés, egyéb ügyintézés szabályosan történt - e. A helytelen gyakorlat kialakulásának megakadályozása érdekében az ügyvezetőnek minden szükséges intézkedést meg kell tennie. Minden esetben - a panaszban foglaltakon túlmenően - vizsgálni kell azt is, hogy a jogszabályok, illetve a biztosítási feltételek szerinti szolgáltatást az ügyfél megkapta - e.

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

## **C./ A panaszügyintézés rendszere, felelőse**

A panaszügyeket csoportosítani szükséges aszerint, hogy azt **tevékenység**, vagy **mulasztás**, illetve **magatartás ellen** nyújtották - e be. Minden panaszt nyilvántartási számmal kell jelölni.

A tényállás megfelelő tisztázása érdekében gondoskodni kell a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról és ennek érdekében összegyűjtjük és megvizsgáljuk a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.

1.) A **magatartás elleni panaszok** elintézésénél a következők szerint kell eljárni:

**A Kft.** mindegyik szervezeti egységénél, bármely munkakörbe besorolt, illetve jogviszony alapján foglalkoztatott munkatársának az ügyintézés kapcsán kifogásolt magatartása ellen benyújtott panaszt minden esetben az ügyvezető vizsgálja ki.

2.) A **tevékenység vagy mulasztás elleni panaszok** típusai az alábbiak:

A biztosítás területén - tevékenység miatti panaszoknak tekintendők - különösen a biztosítási szerződések közvetítése és megszüntetése, a díjfizetés, valamint a szerződési

kötelezettségek teljesítése körében az ügyfél vagy más érintett személy által annak vélt vagy ténylegesen fennálló hibák, hiányosságok, illetve a nem megfelelő állásfoglalást vagy igazolást, értesítést, tájékoztatást sérelmező panaszok.

A mulasztás miatti panaszok, általában azok, amelyek a **Kft.** szolgáltatásaival, illetve értesítések, nyilatkozatok, tájékoztatás elmaradásával kapcsolatosak.

Nem tekinthetők panaszoknak az olyan megkeresések, amelyekben az ügyfél felvilágosítást, tájékoztatást kér valamely biztosítási módozat feltételeiről, szolgáltatásairól vagy egyéb biztosítást érintő témákról. Az ilyen kérdéseket az alkuszi munka általános követelményei szerint kell megválaszolni, figyelemmel az üzleti titoktartásra és az adatvédelemre. Folyamatosan biztosítani kell a fogyasztóvédelmi kapcsolattartóval való együttműködést a fogyasztói panaszok kezelése, a panaszkezelési szabályzat és egyéb jogszabályok betartása érdekében.

Társaságunknál panaszkezelésért felelős személy az ügyvezető ( Vilics Zoltán ). Tevékenységét a fogyasztóvédelmi kapcsolattartóval ( dr. Cseszregi Erzsébet ) szorosan együttműködve végzi.

## **D./ A panaszügyintézés lebonyolítási rendje**

1.) **A Kft-hez** beérkezett panaszokat az alábbiakban részletezett időtartamok alatt köteles a Kft. elintézni:

- a.) A fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény 17/A-17/B§- alapján **a Kft.** bármely egységéhez **beérkező, elutasított panaszokat** az ügyvezető köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az ügyfélnek átadni vagy **30 napon belül** az ügyfélnek megküldeni.
- b.) A **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007.évi CXXXV. törvény (Psztv.)26/A(1) §, illetve az MNB 2013. évi CXXXIX törvény szerint. A fogyasztói bejelentésekkel kapcsolatban** MNB által indított- eljárásban a MNB által **a Kft-hez** érkezett megkeresésére **a Kft.** a megérkezéstől számított a felügyelet által szabott határidőn belül köteles a MNB-nek írásban a választ megküldeni.
- c.) **A Kft-hez közvetlenül beérkező panaszokat** a lehető legrövidebb időn belül, de **legkésőbb a beérkezéstől ( bejelentéstől/érkeztetéstől ) számított 30 napon belül** meg kell válaszolni, érdemben el kell intézni.

2.) Amennyiben hiányzó adatokat kell bekérni a panasztevőtől, a válaszkérő levélhez mellékelni kell előre megcímezett, bérmentesítés nélkül postára adható válaszborítékot. Az így felmerülő postaköltséget **a Kft.** viseli.

Ha a teljesítési határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, arról tájékoztatni kell az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.

3.) Amennyiben a panaszlevél nem közvetlenül a panaszostól, hanem más szerv útján érkezik (MABISZ, MNB, televízió, rádió, sajtó, stb.) és az áttevő szerv az elintézésről tájékoztatást kér, a tájékoztatást az ügyvezető adja meg.

Amennyiben az eredeti panaszlevelet az elintézés után az áttevő visszaigényli, ennek eleget kell tenni. Gondoskodni kell azonban arról, hogy az eredeti panaszlevél hiteles másolata az iratok között maradjon.

A válaszküldeményt igazolható módon kell megküldeni a panaszosnak.

4.) Ha a **Kft.** bármely egységéhez olyan jellegű panasz érkezik, amelynek elintézésére a **Kft.** nem illetékes, úgy azt – a panasztevő egyidejű értesítése mellett – 3 napon belül az elintézésre illetékes szervezethez kell közvetlenül továbbítani a tévesen ideküldő egyidejű értesítése mellett.

5.) Egyéni ügyvédtől, ügyvédi munkaközösségtől, egyéb jogi képviselőtől származó panaszügyekben a **Kft-hez** érkezett megkeresések a Kft. -jogi képviselőjének bevonásával az ügyvezető által kerülnek megválaszolásra.

## **E./ Nyilvántartás, adminisztráció, levelezés, jelentések, intézkedések**

1.) Az irodavezetőnek a beérkezett panaszokról külön nyilvántartást kell vezetnie. A panaszt egyedi azonosító számmal kell ellátni. Figyelmet fordítva arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat és ne szolgálják más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli, egyéb adatgyűjtési célt. Az iratok tárolása a székhelyen, zárt szekrényben történik.

A panasz benyújtásához a panaszbejelentő lap nyomtatvány használata kötelező ( 3. számú melléklet szerint ), illetve a figyelem felhívása a felügyelet honlapjának megtekintésére irányulóan.

A nyilvántartásba időrendi sorrendben, folytatólagosan, évente induló számozással kell bevezetni a panaszokat és fel kell jegyezni, ha az iratokból kitűnik, az alapügy számát. Az azonosító számot az ügyiratra is rá kell vezetni és erre a számra kell hivatkozni az ügyben keletkező iraton.

Az ügyfél kérésére az eljárás folyamatáról tájékoztatást kell adni. A panaszosnak lehetőséget kell biztosítani arra, hogy elkülönítetten is megjelölhessék kifogásaikat.

Az ügyfél meghatalmazottat is igénybe vehet, akivel teljes mértékben együttműködőknek kell lenni. ( 4-5. számú melléklet meghatalmazás minta )

Ha az ügy kivizsgálása befejeződött és a szükséges intézkedések megtörténtek, a nyilvántartás megfelelő rovatába az ügy végleges lezárásának keltét, valamint azt is be kell jegyezni, hogy a panasz, jogos vagy alaptalan volt - e.

2.) A nyilvántartásnak az alábbi rovatokat kell tartalmaznia:

- a.) beérkezés kelte ( panasz benyújtásának időpontja )
- b.) sorszám (egyedi azonosító)
- c.) honnan érkezett a panasz ( áttevő szervezet stb.)
- d.) az ügyfél neve és lakcíme (ügyfélnek tekinthető, akinek az érdekében a panasz keletkezett)
- e.) ügyintéző neve
- f.) a panasz tárgya (konkrét ok, esemény vagy tény megnevezése)
- g.) közbenső intézkedés és időpontja
- h.) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását ,elutasítás esetén annak indokát,
- i.) a h. pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- j.) a panasz megválaszolásának időpontját ,
- k.) elintézés alapján a panasz jogosságának vagy alaptalanságának megállapítása

A Kft. az ügyfelek panaszát, továbbá az ügyfelektől bekért dokumentumokat, ügyféli adatokat – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – az ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván.

3.) **A Kft.** a panaszt és az arra adott válasz dokumentációját 3 évig őrzi meg, és azt a MNB kérésére bemutatja.

A panaszügyintézésről külön tájékoztató készül, melyben feltüntetésre kerülnek a panasz-ügyintézésrel kapcsolatos általános tudnivalók. A tájékoztató az iroda ügyfélszolgálati helyiségében kerül kihelyezésre, illetve honlapon elérhető az alkalmazott nyomtatványokkal együtt.

4.) Közérdekű bejelentésnek tekinthető minden olyan beadvány, amelyben a bejelentő olyan körülményre, hibára stb. hívja fel a figyelmet vagy tesz javaslatot a megoldásra, amelynek megfelelő eldöntése nagyobb közösség vagy a társadalom érdekét szolgálja.

A közérdekű bejelentést, amennyiben az konkrét panaszügyet is tartalmaz, a panasz eljárásban előírt módon kell intézni, azonban egyidejűleg külön nyilvántartásban kell rögzíteni. Az érdemi és általános intézkedés a címzett feladata.

5.) Szükség esetén a panaszokról elemzés készül, melynek célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba. A pénzügyi szervezet panasz-ügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel, folyamatosan fejleszti megelőzési célok figyelembevételével is.

Az ügyfélérdekek maradéktalan érvényesülése érdekében is elengedhetetlen, hogy a Kft. minél előbb küszöbölje ki a panaszok kiváltó okait.

Jelen szabályzatot minden dolgozónak, illetve együttműködő megbízottunknak elektronikus formában megküldjük.

## **F./ Ügyfelek panaszügyintézése**

### **1.) Személyesen:**

A Kft. székhelyén: 9024 Győr, Marcalváros I-II. Átjáró

### **2.) Telefonon: 06-96/519-967**

### **3.) Telefaxon: 06-96/411-394**

### **4.) Írásban:**

E-mailben: [best.invest@t-online.hu](mailto:best.invest@t-online.hu)

Interneten: [www.best-invest.hu](http://www.best-invest.hu)

Levélben: 9024 Győr, Marcalváros I-II. Átjáró

A Best-Invest Kft. irodájának nyitvatartási rendje:

<b>hétfő - szerda</b>	<b>8.00 – 16.30 óráig</b>
<b>csütörtök:</b>	<b>8.00 – 16.00 óráig</b>
<b>péntek:</b>	<b>8.00 – 14.30 óráig</b>
<b>Hívásfogadási idő:</b>	<b>egész nap</b>

## **G./ Panasz fórumok:**

- **Best-Invest Független Biztosításközvetítő Kft. ügyvezetője,**
- **Magyar Nemzeti Bank** 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.,  
(1534 Budapest BKKP, Pf. 777., telefon: 06/1/4899-100, email:  
ugyfelszolgalat@mnb.hu)
- **panaszos lakóhelye, tartózkodási helye szerinti Kereskedelmi és Ipar Kamara**  
(9021 Győr, Szent István u. 10/a.) **mellett működő Pénzügyi Békéltető Testületek,**
- **bíróság.**

**Jelen szabályzat 2015. 10. 21. napján lép hatályba.**



Készült az MNB 2013. évi CXXXIX törvény és az MNB Elnökének 40/2013. (XII.29.) , illetve a 13/2015.(X.16.) rendeletei alapján.

Jóváhagyta: Vilics Zoltán  
ügyvezető

Készült: 2014.01.01  
Átdolgozva: 2015.10.20.

**Best–Invest Kft**