

## *Panaszkezelési szabályzat*

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT a Paragon-Alkusz Zrt. ügyfelei részére**

## **I. Preambulum**

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

A panaszok nyilvántartásának részletes szabályait a Társaság belső szabályzat határozza meg.

## **II. Fogalmak**

### **1. Panasz**

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**

**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.

## *Panaszkezelési szabályzat*

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. Egységes nyilvántartásban kell nyilvántartania mindazon panaszügyeket, melyek biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezték.
4. A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Társaság minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, segíteni a hatékony intézkedés érdekében.
5. Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, s ennek megfelelően kell az ügyben a Társaságnak eljárnia.
6. A megalapozottnak minősült panaszok esetében meg kell téríteni mindazon esetleges károkat, melyek az ügyfeleket a panasz alapjául szolgáló hibával összefüggésben, a Társaság, vagy bármely teljesítési segédje magatartása miatt érte.
7. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.
8. 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.

## *Panaszkezelési szabályzat*

### **V. A panasztétel lehetséges módjai**

#### **1., Szóbeli**

- a, Személyesen
- b, Telefonon

#### **2., Írásbeli**

- a, Személyesen vagy más által átadott irat útján
- b, Postai úton
- c, Telefaxon
- d, Elektronikus levélben

### **VI. Részletes szabályok**

#### **VI.1. Általános eljárási szabályok**

1. A panasz kivizsgálásra elsősorban és elsőként az Ügyfélszolgálat jogosult és köteles. Amennyiben a Társaság bármely munkatársa részére panasz-bejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul az Ügyfélszolgálat 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 Ügyfélszolgálatot, ha a panasz elintézése biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezte.
3. Az Ügyfélszolgálat 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 Ügyfélszolgálat vezetője az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.
5. Amennyiben az Ügyfélszolgálat vezetője nem tud egyértelmű döntést hozni a VI/1.4. pontban meghatározott kérdésekben, abban az esetben köteles haladéktalanul tájékoztatni a panasszal érintett üzletág vezetőjét a panaszról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a panaszügy minden releváns körülményére. A tájékoztatással egyidejűleg be kell mutatni az Üzletág-vezetőnek az ügyre vonatkozó dokumentumokat.
6. Az Üzletág-vezető a VI/1.5. pont szerint megkapott tájékoztatást követően haladéktalanul köteles döntést hozni a VI/1.4. pontban megjelölt kérdésekben és a döntés végrehajtására felhívni az Ügyfél-szolgálat vezetőjét, vagy az intézkedésre jogosult munkatársat.
7. Az intézkedés végrehajtásáról, a megtett intézkedésről minden esetben tájékoztatni kell a panaszt bejelentő ügyfelet.

### *Panaszkezelési szabályzat*

8. A VI/1.7. pont szerinti tájékoztatás a VI/1.2. pontban és a VI/2. pontban foglalt kivételektől eltekintve az Ügyfélszolgálat kötelezettsége. A Társaság ügyvezetője, vagy az érintett Üzletág-vezető (ebben a sorrendben) az Ügyfélszolgálat e jogát bármely panaszügyben magához vonhatja.

### **VI.2. Eljárás kártérítési kötelezettséget keletkeztető panaszügyek esetén**

1. Azon panaszügyekben, amelyekben a panaszügggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, a szabályzat rendelkezéseit a jelen pontban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.
2. Azokban a panaszügyekben, amelyekben a panaszügggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, az Ügyfélszolgálat vezetője nem hozhat döntést a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedésről. Ezekben az ügyekben érintett Üzletág-vezetőt köteles a jelen szabályzat rendelkezéseinek mindenben megfelelően tájékoztatni, aki köteles a jelen szabályzatnak megfelelően az ügyet kivizsgálni.
3. Amennyiben az Üzletág-vezető a VI/2.2. pont szerinti vizsgálat alapján a kártérítési igényt jogszerűnek ítéli, vagy nem tudja egyértelműen megítélni, abban az esetben haladéktalanul köteles a Társaság jogi képviselőjének átadni az ügyet a rá vonatkozó dokumentumokkal együtt.
4. Amennyiben társaság jogi képviselője a panasszal összefüggésben felmerült kárigényt megalapozottnak ítéli, köteles azonnal előterjeszteni az ügyet a Társaság ügyvezetője részére, javaslatot téve az igény kielégítésének jogalapjára és összecszerúségére.
5. Amennyiben az ügyvezető kétséget kizáróan megállapítja a társaság jogi képviselőjének előterjesztése alapján a társaság felelősségét, abban az esetben megbízza a Társaság jogi képviselőjét a szükséges okiratok elkészítésével és minden egyéb, szükséges lépést megtesz annak érdekében, hogy a társaság megtérítési kötelezettségének eleget tegyen.

### **VI.3. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz:**

Panaszügyintézés helye: 1163 Budapest, Hősök fasora 50.

Nyitva tartás: H: 8.00-20.00 K - Cs: 9.00-17.00, P: 9.00-16.00

Telefon: (+36-1) 401-3100

1. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

### *Panaszkezelési szabályzat*

2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és a Call center közötti telefonos kommunikáció automatikusan hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a Társaság egy évig megőrzi. Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
3. A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével *nem ért egyet*, a Társaság 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 a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
4. 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.

### **VI.4. Írásban közölt panasz:**

Levélcím: 1631 Budapest, Pf. 170.

Faxszám: (+36-1) 401-3163

E-mail: paragon@paragonalkusz.hu

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

### **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 az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét, az alábbiak szerint:

#### **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete**

telefonon: 06-40-203-776

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

E-mail útján: [ugyfelszolgalat@pszaf.hu](mailto:ugyfelszolgalat@pszaf.hu) címre

személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

*Panaszkezelési szabályzat*

**A békéltető testületek elérhetőségei:**

<b>Testület</b>	<b>Cím</b>	<b>Telefon</b>	<b>Fax</b>
Bács-Kiskun megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	06-76-501-500	06-76-501-538
Békés megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület 5.	5600 Békéscsaba, Penza ltp.	06-66-324-976	06-66-324-976
Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	06-46-328-539	06-46-328-722
Budapesti Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	1105 Budapest, Szent László tér 16.	06-1-431-8962	06-1-431-8994
Csongrád megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	06-62-423-451	06-62-426-149
Fejér megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	06-22-510-310	06-22-510-312
Győr-Moson-Sopron megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a.	06-96-520-202	06-96-520-291
Hajdú-Bihar megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	06-52-500-710	06-52-500-720
Heves megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3300 Eger, Telekessy u. 2.	06-36-429-612	06-36-312-989
Jász-Nagykun-Szolnok megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	5000 Szolnok, Verseggy park. 8.	06-56-510-610	06-36-370-005
Komárom-Esztergom megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	06-34-513-010	06-34-316-259
Nógrád megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A	06-32-520-860	06-32-520-862
Pécs-Baranyai Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.	06-72-507-150	06-72-507-152
Pest megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	2330 Dunaharaszti, Fő út 266	06-24-531-160	06-24-531-171
Somogyi Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	06-82-501-000	06-82-501-046
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	06-42-311-544	06-42-311-750
Tolna megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	06-74-411-661	06-74-411-456

### *Panaszkezelési szabályzat*

Vas megyei Gazdasági Kamarák	9700 Szombathely, Honvéd	06-94-312-356	06-94-316-936
mellett működő Békéltető Testület tér 2.			
Veszprém megyei Gazdasági	8200 Veszprém, Budapest u.	06-88-429-008	06-88-412-150
Kamara mellett működő Békéltető	3.		
Testület			
Zala megyei Gazdasági Kamarák	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u.	06-92-550-510	06-92-550-525
mellett működő Békéltető Testület	24.		

### **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 átadni az Üzletág-vezetőknek és az Ügyfélszolgálat vezetőjének, akik kötelesek 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.
6. A panaszügyi nyilvántartást a korábbiakban vezetett ügyfélszolgálati összesített nyilvántartástól elkülönítetten kell kezelni.

### **IX. A szabályzat hatályba lépése**

A Szabályzat 2013.01.01. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Budapest, 2013-01-01

.....  
cégvezető aláírása

*Panaszkezelési szabályzat*

*Panaszkezelési szabályzat 1. számú melléklet*

**PANASZBEJELENTŐ LAP**

**Panaszt felvevő szervezeti egység:**

**Panasz felvételének (beérkezés) dátuma:**

**A panasz felvételének módja:**

- Személyesen szóban
- Képviselő útján szóban
- Személyesen telefonon

**Ügyintéző neve, elérhetősége:**

A panaszos neve:

A panaszos levelezési címe:

A panaszos által – választása szerint – megadott e-mail cím:

A panaszos által – választása szerint – megadott telefonos elérhetőség

- Vezetékes telefonszám
- Mobil telefonszám

A panaszos ügyfél-azonosító száma:

**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:



*Panaszkezelési szabályzat*

*Panaszkezelési szabályzat 1. számú melléklet*

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

A panaszos konkrét igénye:

Csatolt dokumentumok:

A panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja:

A panasz felvevője:

Budapest, 20.... év ..... hónap .... nap

.....  
Panasz felvevője

.....  
Panaszos/Képviselő