

winsure



Panaszkezelés és fogyasztóvédelem szabályzat

Érvényes: 2020.06.01.

winsure.hu

Előszó

Cégünk elkötelezett híve a magas szintű partner és ügyfél-kiszolgálásnak, ezért az EBC Winsure Zrt. az alábbi fogyasztóvédelmi és panaszkezelési szabályzatot hozta létre. A panaszkezelés során az EBC Winsure Zrt. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a biztosítókról és biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVIII. törvény, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet illetve a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet és tevékenységére irányadó hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségeknek megfelelően jár el.

Cégünk működése során, a piacon megszokottól eltérően még nem volt ügyfélpanaszunk. A jövőben is tevékenységünkkel arra törekszünk, hogy a lehető legkevesebb panasz érkezzen. Az EBC Winsure Zrt. törekszik arra, hogy minden panaszt egyedileg kezeljen és értékeljen ki, és arról a cég szakmai vezetése is tudást szerezzen. Célunk, hogy az esetleges panaszokból tanuljunk, és beépítsük az ebből eredő észrevételeket tevékenységünkbe.

A EBC Winsure Zrt. (székhely: 7400 Kaposvár, ZFő utca 65.; cg. szám: 14 10 300315; adószám: 23528923-2-14) - a továbbiakban: Alkusz vagy Társaság - célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. Az Ügyfelektől érkező panaszokat az Alkusz a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, kiemelten kezeli. Az Alkusz ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél az Alkusz 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.

Meghatározások

A panaszkezelési és fogyasztóvédelmi eljárások rendjéhez kapcsolódóan cégünk az EBC Winsure Zrt. az alábbi fogalmakat határozza meg:

Panasz: A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más így különösen bírósági, közigazgatási eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat, ide vonatkozó törvény szerint (Pktv. 1. § (2) bekezdés).

Ügyfél: az ügyfél az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet lehet, mely az EBC Winsure Zrt. tevékenysége, tanácsa vagy közreműködése alapján szerződéses kapcsolatot létesít az EBC Winsure Zrt. valamely termékpartnerével.

Partner, alvállalkozó: minden olyan személy vagy gazdasági társaság, aki az EBC Winsure Zrt.-vel szerződéses jogviszonyban áll, aktív és aláírt Megbízási Szerződéssel rendelkezik. Tevékenységével pedig az EBC Winsure Zrt. partnereként az ügyfél érdekeit szem előtt tartva pénzügyi szolgáltatások közvetítésével foglalkozik.

Panaszok típusai

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 Alkusz magatartásával, tevékenységével (valamely eljárási cselekményével vagy döntésével) illetve az Alkusz mulasztásával kapcsolatos, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl az Alkusszal.

1.2 Nem minősül ügyfélpanasznak:

Az Ügyfél által az Alkuszhoz 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 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 Alkusz 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.

Partner, alvállalkozó panaszok: Az EBC Winsure Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban lévő partnerek esetleges panaszai. a vállalat működéséhez kapcsolódó szükséges szerkezet hatékony fenntartását segítik elő. A panaszok kezelése a belső működésre elsődleges hatással van. A panasz tárgya lehet a megbízási szerződéshez, a munkavégzéshez kapcsolódó kifogás vagy követelés, vagy a vállalat által közölt információk elégtelenségére vonatkozó megfigyelés.

Egyéb panaszok: Ide tartozik minden egyéb panasz, mely az EBC Winsure Zrt. működésével kapcsolatban van.

Eljárási rend

Az EBC Winsure Zrt. abban az esetben tudja a panaszokat megfelelően és gyorsan kiszolgálni, ha azok esetében az eljárási rend be van tartva. A panasz bejelentésének módjai a következők lehetnek:

Szóbeli panasz: kizárólag személyesen tehető az EBC Winsure Zrt. székhelyén (**7400 Kaposvár, Fő utca 65.**), minden munkanap 9 órától 16 óráig. A gyors eljárás érdekében előzetes telefonos időpont egyeztetés javasolt.

Telefonos panasz: **+36-1-633-3019**-es telefonszámon, a hívásfogadási idő hétfőnként 08:00 – 20:00 között, egyéb munkanapokon 08:00- 17:00 között tart.

A telefonos panaszokról felvétel készül, amit a panasztevőnek jelez a telefon kezelője, valamint ehhez kéri az ügyfél hozzájárulását. A hívás során a telefonos adminisztrátor rögzíti:

- Ügyfél név
- Telefonszám
- Szerződésszám
- Üzletkötő neve
- Biztosító neve
- Biztosítási termék neve
- Lakhely/Székhely
- Panasz leírása, oka
- Levelezési cím
- Panaszos igénye

Írásbeli panasz: Postai úton a személyes panasz leadásának a helyére címezve, azaz az EBC Winsure Zrt. központi címére (**7400 Kaposvár, Fő utca 65. / 7400 Kaposvár, Pf 66.** .) vagy pedig e-mailen a **info@winsure.hu** e-mail címen.

A panaszok nyilvántartása

A II/1. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz nyilvántartást vezet. A panaszok az Alkusz 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 válaszlével 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 három évig meg kell őrizni.

A panaszkezelési eljárás

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

2. Az Alkusz 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 Alkusz 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 panaszszal kapcsolatos, indoklással ellátott válaszlévelével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3. 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 szolgáltató neve és címe.

4. Az Alkusz a panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül értesítést küld a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja.

5. A panaszok kivizsgálására és a válaszdadásra rendelkezése álló határidő a panasz Alkusz bármely szervezeti egységéhez történő beérkezésétől számított 30 naptári nap. Az Alkusz 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.

6. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszdadásra az Alkusz szakmai vezetője jogosult és köteles.

7. A panasz elutasítása esetén az Alkusz 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.

8. Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

9. A Alkusz 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 Alkusz.

Jogorvoslat

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

Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat (továbbiakban MNB)

(1013 Budapest, Krisztina krt. 39.,
Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777,
telefonszám: 0680203776,
e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu).

A panasz a Kormányablakokban, illetve a Pénzügyi Tanácsadó Irodákban is benyújtható.

Pénzügyi Békéltető Testület

A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, teljesítésével, megszűnésével továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:

levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.,
telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776,
e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu,
meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

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 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadóak.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

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: 2018. június 13.

EBC Winsure Zrt. elérhetőségek:

Levél: 7400 Kaposvár, Pf. 66.

Személyesen: 7400 Kaposvár, Fő utca 65.

Telefon: +36 82 811 711

E-mail: info@winsure.hu

Web: www.winsure.hu