

GRANTIS Hungary Zrt.
Ügyfélkapcsolati osztály

Ügyfélszolgálati és Iratbetekintési Szabályzat

Dokumentum azonosító:	GRANTIS Hungary Zrt. Ügyfélszolgálati és Iratbetekintési Szabályzata		
Felelős szerkesztő:	Bogdán Máté Ferenc, Ügyfélkapcsolati vezető	Dokumentum frissítés napja:	2017-03-20
Felülvizsgálta, jóváhagyta	Deák Ferenc István és Sebestyén András - Ügyvezetők	Felülvizsgálat és jóváhagyás napja:	2017-03-20
Végrehajtásért felelős	Bogdán Máté Ferenc, Ügyfélkapcsolati vezető	Hatálybalépés napja:	2017-03-21

Tartalom

<u>Ügyfélszolgálat</u>	<u>3</u>
<u>A szabályzat célja</u>	<u>3</u>
<u>Alapvető fogalmak</u>	<u>3</u>
Ügyfél	3
Ügyfélkapcsolati tevékenység	4
Panaszkezelési tevékenység	4
<u>Az Ügyfélkapcsolati Igazgatóság ügyfélszolgálati tevékenységei</u>	<u>4</u>
Telefonos ügyfélszolgálati ügyintézés	4
Személyes ügyfélszolgálati ügyintézés	5
Írásos (postai levél, fax, e-mail) megkeresésekkel kapcsolatos ügyfélszolgálati ügyintézés	6
<u>Iratbetekintés</u>	<u>6</u>
Természetes személy azonosításához szükséges iratok	6
Nem természetes személy esetén az azonosításához szükséges kiegészítő iratok	7
Meghatalmazott esetén szükséges további iratok	7
Az iratbetekintési ügylet adminisztrációja	7
A biztosítási titok kiadása	8

Ügyfélszolgálat

A GRANTIS Hungary Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. földszint 4., cégjegyzékszám: 01-10-048886, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 25572430-2-42, a továbbiakban: GRANTIS Hungary Zrt.) Ügyfélszolgálatot működtet.

Társaságunk ügyféllápolási politikájának alappillére, hogy a közvetítésünk révén Partnereinkkel szerződéses jogviszonyba kerülő Ügyfelekkel elsősorban Megbízottainkon keresztül tartunk fenn személyes kapcsolatot. Ezen túlmenően – a Társaságunkkal szerződésben álló Biztosítók és egyéb üzleti partnerek által üzemeltetett ügyfélszolgálatok mellett – saját, különálló Ügyfélszolgálattal is a minőségi kapcsolattartás és ügyféllápolás szolgálatában állunk.

A GRANTIS Hungary Zrt. nagy hangsúlyt fektet Ügyfelei tájékoztatására és elégedettségére, ezért az általuk adott visszajelzések kiemelt fontossággal bírnak a szolgáltatások színvonalának további növeléséhez. Ezért bármely észrevételt, véleményt, amely a GRANTIS Hungary Zrt.-vel kapcsolatos - legyen szó akár a közvetített termékekről, közvetítőkről, munkatársakról, ügyvitelről vagy szolgáltatásról -, a GRANTIS Hungary Zrt. szívesen fogad.

A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a telefonon, elektronikus vagy postai levél formájában érkező, illetőleg személyes kapcsolatfelvétel révén létrejövő ügyfél megkeresésekkel kapcsolatos eljárások alapvetéseit összefoglalja.

A szabályzat elérhető, megtekinthető:

- az Ügyfélkapcsolati Osztály Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, valamint
- a GRANTIS Hungary Zrt. honlapján: <http://www.grantis.hu/mukodesi-szabalyozas/>

Alapvető fogalmak

Ügyfél

A GRANTIS Hungary Zrt. ügyfelének tekinti azt a természetes személyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot, vagy más jogalanyisággal bíró szervezetet, illetve ez utóbbiak képviselőjében eljáró természetes személyt, aki vagy amely a GRANTIS Hungary Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy valamely szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje. Ügyfél továbbá a fentiek meghatalmazása/megbízása alapján eljáró személy.

Ügyfélkapcsolati tevékenység

Azon tevékenység, amely révén az ügyfélkapcsolati ügyintéző Ügyféllel kerül írásbeli vagy szóbeli kapcsolatba, információt nyújt vagy kérést teljesít, megválaszol, továbbít, illetve saját elvégzett tevékenységeiről ezzel egyetemben nyilvántartást vezet (ügykövetés). Amennyiben az ügyfél hívásának

időpontjában nem érhető el szabad operátor, úgy az ügyfélnek lehetősége van hangposta üzenet hagyására, mely kapcsán Társaságunk legkésőbb a következő munkanapon visszahívja az ügyfelet.

Panaszkezelési tevékenység

Minden olyan egyedi bejelentéssel, kérelemmel, reklamációval kapcsolatos tevékenység, amelyben a panaszos vagy igazolt képviselője a GRANTIS Hungary Zrt., megbízottja vagy alkalmazottja tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja. *Jelen tevékenység tekintetében a GRANTIS Hungary Zrt. Panaszkezelési Szabályzata az irányadó.*

Az Ügyfélkapcsolati Igazgatóság ügyfélszolgálati tevékenységei

Telefonos ügyfélszolgálati ügyintézés

- Elérhetőség: **+36 1 / 58-58-555 telefonszámon**
- Hívásfogadási idő: hétfőn meghosszabbított munkarendben 8:00-20:00 óráig, kedden, szerdán, csütörtökön és pénteken 8:00-16:00 óráig

A beérkező hívások az automata hívásirányító rendszer segítségével futnak be a szabad operátor(ok)hoz.

Az operátor - neve érthető, tagolt bemondásával - azonosítja magát, majd elvégzi a telefonáló beazonosítását. Ügyfél esetén név, születési dátum, és édesanyja leánykori neve szolgál az azonosításra. Amennyiben az azonosítás nem végezhető el, vagy nem járt sikerrel, a tájékoztatás kizárólag általános információkra, nyilvános adatokra irányulhat.

A GRANTIS Hungary Zrt. soha, semmilyen körülmények között nem kér az ügyféltől semmilyen titkos azonosító kódot (pl. bankkártyához tartozó PIN kódot, partnerek telefonos Ügyfélszolgálatának igénybevételéhez szükséges azonosítót, jelszót).

Az ügyfélnyilvántartó, ügykövető, archiváló rendszerben a hívás nyomán bejegyzés készül.

A beszélgetések hangrögzítésre kerülnek. Bejövő hívás esetén erről az automata hívásirányító rendszer tájékoztatja a betelefonálót, kimenő hívás esetén pedig az operátor a beszélgetés elején informálja erről a hívott felet. A GRANTIS Hungary Zrt. az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá – igény esetén – térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Személyes ügyfélszolgálati ügyintézés

- Helyszín: **1061 Budapest, Paulay Ede utca 65.** Szervezeti Egység: Ügyfélkapcsolati Osztály
- Nyitvatartási idő: hétfőn meghosszabbított munkarendben 8:00-20:00 óráig, kedd, szerda, csütörtök, péntek 8:00-16:00 óráig.

Személyes ügyfélszolgálati ügyintézés tárgya lehet tájékoztatás kérés, nyilatkozattétel, kérelem benyújtása, dokumentum átadása, panaszbejelentés (*lásd: Panaszkezelési Szabályzat*), iratbetekintés (*lásd: jelen szabályzat*).

Társaságunk előzetes bejelentkezés alapján várakozás nélküli és akadálymentesen megközelíthető ügyfélszolgálatot biztosít fogyatékkal élő Ügyfelei számára a szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférése céljából. Az adott ügyfélszolgálat a használó fizikai, érzékszervi és szellemi fogyatékoságának mértékétől függetlenül is lehetőség szerint a legönállóbban, külső segítség nélkül kényelmesen, különösebb erőfeszítés nélkül érhető el, ott megfelelő méretű, magasságú hely biztosított, miközben a segédeszköz használata (bot, mankó, járókeret, kerekesszék) nem korlátozott.

A GRANTIS Hungary Zrt. az ügyfelek jogainak, személyes adatainak és a biztosítási titok védelme érdekében az Ügyfelek azonosítását személyazonosító igazolvány alapján végzi el.

A GRANTIS Hungary Zrt. soha, semmilyen körülmények között nem kér az ügyféltől semmilyen titkos azonosító kódot (pl. bankkártyához tartozó PIN kód, partnerek telefonos Ügyfélszolgálatának igénybevételéhez szükséges azonosító, jelszó).

A GRANTIS Hungary Zrt. a képviseleti jogosultságot ellenőrzi. A képviselő képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával igazolja. Ügyvédnek adott képviseleti megbízás (meghatalmazás) esetén, ha azt a megbízó saját kezűleg írta alá, tanúk alkalmazása nem szükséges.

A meghatalmazásnak tartalmaznia szükséges:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosító adatait (nevét, anyja nevét, lakcímét, születési helyét, idejét, személyi igazolvány számát)
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultságot,
- a kiállítás napját,
- a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását

Az Ügyfélkapcsolati osztályon Ügyfeleink rendelkezésére állnak az alábbiak:

- Ügyfélszolgálati és iratbetekintési szabályzat
- Panaszkezelési szabályzat
- Formanyomtatványok

Írásos (postai levél, fax, e-mail) megkeresésekkel kapcsolatos ügyfélszolgálati ügyintézés

- személyesen aláírt és benyújtott vagy más által átadott irat útján
- postai úton: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65.
- elektronikus levélben: ugyfelszolgalat@grantis.hu
- telefaxon: +361/700-29-91

Az írásban benyújtott nyilatkozatokat, kérelmeket, beadványokat a GRANTIS Hungary Zrt. saját hatáskörében kezeli, megoldja, megválaszolja, vagy a levelet - az ügyfél egyidejű írásbeli tájékoztatása mellett - haladéktalanul továbbítja biztosítói vagy egyéb illetékes üzleti partnere felé.

Az ügykövető rendszerben a folyamat minden állomásáról bejegyzés készül.

Iratbetekintési szabályzat

A GRANTIS Hungary Zrt. kérés esetén térítésmentesen biztosítja Ügyfelei, valamint az Ügyfél képviseletében igazoltan eljáró meghatalmazott számára a Társaságunk közvetítése révén létrejött szerződéssel kapcsolatosan, a Társaságunknál archivált iratokba való betekintés és iratmásolás lehetőségét az alábbi szabályok, formai előírások és korlátozások szerint.

Az igény szabadszavas, írásbeli benyújtását követően az iratbetekintésre az ügyfélszolgálati vezető és/vagy az Ügyviteli Osztály vezetőjének jóváhagyásával kerülhet sor a GRANTIS Hungary Zrt. Ügyviteli Osztályán, továbbá egy előre egyeztetett időpontban, a meghirdetett nyitvatartási időn belül, felügyelet mellett.

A kérelmezett dokumentumok bemutatását megelőzően a nevezett szervezeti egység munkatársa a Pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. számú törvény által meghatározott módon meggyőződik a tájékoztatást kérő személyazonosságáról, illetőleg jogosultságáról az alábbiak szerint.

Természetes személy azonosításához szükséges iratok

- a) magyar állampolgár személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa (személyi azonosító igazolvány vagy útlevél vagy kártya formátumú vezetői engedély) és lakcímet igazoló hatósági igazolványa,
- b) külföldi természetes személy útlevele vagy személyi azonosító igazolványa, feltéve, hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít vagy tartózkodási jogot igazoló okmánya vagy tartózkodásra jogosító okmánya.

Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet esetén - a nevében, vagy megbízása alapján eljárni jogosult személy fentiekben megjelölt okiratának bemutatásán túl - az azonosításához szükséges kiegészítő iratok

Az azt igazoló - 30 napnál nem régebbi - okirat, hogy

- a) a belföldi gazdálkodó szervezetet a cégbíróság bejegyezte, vagy a gazdálkodó szervezet bejegyzési kérelmét benyújtotta; egyéni vállalkozó esetében azt, hogy az egyéni vállalkozói igazolvány kiadása vagy a nyilvántartásba vételről szóló igazolás kiállítása megtörtént,
- b) belföldi jogi személy esetén, ha annak létrejöttéhez hatósági vagy bírósági nyilvántartásba vétel szükséges, a nyilvántartásba vétel megtörtént,
- c) külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet esetén a saját országának joga szerinti bejegyzése vagy nyilvántartásba vétele megtörtént;

A cégbejegyzési, hatósági vagy bírósági nyilvántartásba vétel iránti kérelem cégbírósághoz, hatósághoz vagy bírósághoz történő benyújtását megelőzően a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet társasági szerződését (alapító okiratát, alapszabályát). Ebben az esetben a jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet köteles a cégbejegyzés, hatósági vagy bírósági nyilvántartásba vétel megtörténtét követő 30 napon belül okirattal igazolni, hogy a cégbejegyzés vagy nyilvántartásba vétel megtörtént, valamint a GRANTIS Hungary Zrt. köteles a cégjegyzékszámot vagy egyéb nyilvántartási számot rögzíteni.

A személyazonosság igazoló ellenőrzése érdekében a GRANTIS köteles ellenőrizni a (4) bekezdés alapján bemutatott azonosságot igazoló okirat érvényességét.

A személyazonosság igazoló ellenőrzése során a GRANTIS Hungary Zrt. köteles ellenőrizni a képviselő képviseleti jogosultságát.

Meghatalmazott esetén szükséges további iratok

- a) teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás, vagy
- b) ügyvédi meghatalmazás.

Nincs lehetőség betekinteni:

- a) a döntés-előkészítéssel összefüggő belső levelezésbe,
- b) az állásfoglalás tervezetbe,
- c) a kivizsgálásban érintett más személy bizalmas adatait tartalmazó dokumentumokba.

Az iratbetekintési ügylet adminisztrációja

Az ügykövető rendszerben rögzíteni szükséges, hogy mely napon, ki által, mely iratokra kiterjedően történt betekintés, továbbá ha az iratról másolat került kiadásra, akkor az kinek és hány példányban történt.

A másolatot a szervezeti egység dátumbélyegzőjével szükséges ellátni, feltüntetve rajta, hogy az eredetivel egyező másolat.

A betekintés megtörténtéről és a másolat kiadásáról egyaránt rövid, tényszerű, két példányos jegyzőkönyv készül, melynek egy eredeti példánya a betekintő részére kerül átadásra.

Biztosítási titok kiadása

A GRANTIS Hungary Zrt. biztosítási titkot csak akkor adhat ki harmadik személynek, ha

- a) a biztosító vagy a viszontbiztosító ügyfele vagy annak képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad,
- b) a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn,
- c) a biztosító vagy a viszontbiztosító által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.

A biztosítási titok kiadása vonatkozásában *ügyfél* alatt értendő a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy, továbbá a független biztosításközvetítő esetében az a személy is, aki a független biztosításközvetítővel alkuszi megbízási szerződést kötött.