

GRANTIS Hungary Zrt.

Ügyfélkapcsolati terület

Panaszkezelési szabályzat

Dokumentum azonosító:	GRANTIS Hungary Zrt. - Panaszkezelési szabályzat		
Felelős szerkesztő:	Bogdán Máté Ferenc - Ügyfélkapcsolati vezető	Dokumentum frissítés napja:	2017-03-20
Ellenőrizte:	Deák Ferenc István és Sebestyén András - Ügyvezetők	Ellenőrzés napja:	2017-03-20
Jóváhagyta:	Deák Ferenc István és Sebestyén András - Ügyvezetők	Jóváhagyás napja:	2017-03-20
Végrehajtásért felelős:	Bogdán Máté Ferenc - Ügyfélkapcsolati vezető	Hatálybalépés napja:	2017-03-21

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Bevezető rendelkezések

1. A jelen szabályzat 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: **Társaság**) panaszkezelési szabályzata, amely a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) biztosításközvetítő panaszkezelésére vonatkozó rendelkezései, a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, továbbá a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet alapján készült.

2. A szabályzat alkalmazásában panasz a Társaság magatartását, a Társaság - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. A Társaság panaszként kezel minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.
3. Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás iránti igény, a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz. A Társaság a panaszok nem minősülő bejelentések esetén erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

A panasz bejelentésének módjai

4. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) cím: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65.

ab) nyitvatartási idő:

- hétfő: 08:00-20:00 óra között,
- kedd, szerda, csütörtök, péntek: 08:00-16:00 óra között.

b) telefonon:

ba) telefonszám: +36-1/58-58-555

bb) hívásfogadási idő:

- hétfő: 08:00-20:00 óra között,
- kedd, szerda, csütörtök, péntek: 08:00-16:00 óra között.

A jelzett idő előtt és után üzenetrögzítő fogadja az Ügyfelek hívásait, melyek alapján a szükséges intézkedések megtétele a következő munkanapon kezdődik, ebben az esetben a panasz elbírálására nyitva álló 30 napos határidő azon a napon kezdődik, amelyiken a panasz rögzítésre került.

5. A Társaság a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.
6. 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.

7. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65.,
- b) postai úton: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65.,
- c) elektronikus levélben: panaszkezeles@grantis.hu
- d) telefaxon: +361/700-29-91

8. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panasz kivizsgálása

9. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

10. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

11. Szóbeli panasz:

11.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

11.2. A Társaság a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és a Társaság az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig kell megőrizni.

11.3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

11.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

11.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

11.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

11.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat 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 teljes körűen 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, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a Társaság mint panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

12. Írásbeli panasz: Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

13. A Társaság 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 termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) ügyfél igénye,
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
 - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
14. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

15. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén). Az aktuális elérhetőségek:
 - cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
 - levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172.
 - telefon: +36-80-203-776
 - e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
 - honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>.
 - b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ. Az aktuális elérhetősége:
 - cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
 - levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
 - telefon: + 36 80 203 776
 - fax: + 36 1 489 9102
 - e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>.
 - c) bíróság.
16. A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

17. A szabályzat alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
18. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
19. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

VI. A panasz nyilvántartása

20. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
21. A nyilvántartás tartalmazza:
 - a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - b) a panasz benyújtásának időpontját,
 - c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
22. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.
