

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### a Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Kft. Ügyfelei részére

#### I. Preambulum

A Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Kft. (továbbiakban: Társaság) a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára – a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény szabályai szerint – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

A panaszok nyilvántartásának részletes szabályait a Társaság belső szabályzata 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 képviseletében 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, a Társaság honlapján (Személyes menüpont)).

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 egyéb 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.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság megvizsgálja 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 a kivizsgálást megkezdeni és azokat 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. (A szerződésben a Megjegyzésbe be kell vezetni, amennyiben egy ügghöz panaszbejelentés érkezett).
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 jelen szabályzat személyi hatálya a Társaságra, valamint a panaszt tevő személyre terjed ki.

## V. A panasztétel lehetséges módjai

### 1. Szóbeli panasztétel

- a/ Személyesen
- b/ Telefonon

### 2. Írásbeli panasztétel

- a/ Személyesen vagy más által átadott irat útján
- b/ Postai úton
- c/ Telefaxon
- d/ Elektronikus levélben
- e/ a Társaság honlapján (Személyes menüpont)

## VI. Részletes szabályok

### VI.1. Általános eljárási szabályok

1. A panasz kivizsgálásra elsősorban és elsőként az ügyfélreferensek (a továbbiakban az ügyfélreferensek együtt: **Ügyfélszolgálat**) jogosultak és kötelesek. Amennyiben a Társaság bármely munkatársa részére panasz-bejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul a Panaszügyekért felelő vezető 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 Panaszügyekért felelő vezetőt, ha a panasz elintézése biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezte.
3. A Panaszügyekért felelő vezető a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljáró munkatársat, szükség szerint az érintett biztosító intézetet, beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.
4. A Panaszügyekért felelő vezető az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.
5. Amennyiben a Panaszügyekért felelő vezető nem tud egyértelmű döntést hozni a VI/1.4. pontban meghatározott kérdésekben, abban az esetben köteles haladéktalanul tájékoztatni az **Ügyviteli és Adminisztrációs Vezetőt** a panaszról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a panaszügy minden releváns körülményére. A tájékoztatással egyidejűleg be kell mutatni az Ügyviteli és Adminisztrációs Vezetőnek az ügyre vonatkozó dokumentumokat.
6. Az Ügyviteli és Adminisztrációs 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.
8. A VI/1.7. pont szerinti tájékoztatás a VI/1.2. pontban és a VI/2. pontban foglalt kivételektől eltekintve a Panaszügyekért felelő vezető kötelezettsége. A Társaság ügyvezetője, vagy az Ügyviteli és Adminisztrációs Vezető (ebben a sorrendben) az Panaszügyekért felelő vezetőjének e jogát bármely panaszügyben magához vonhatja.

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

1. Azon panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel 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 panaszüggyel összefüggésben az Ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, a Panaszügyekért felelő vezető esetenként és ügyenként 50.000,- Ft értékhatárig hozhat döntést a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedésről. E fölötti kártérítési igény esetén az Ügyviteli és Adminisztrációs Vezetőt köteles a jelen szabályzat rendelkezéseinek mindenben megfelelően tájékoztatni, aki köteles a jelen szabályzatnak megfelelően az ügyet kivizsgálni.
3. Amennyiben az Ügyviteli és Adminisztrációs 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 ügyvezetője elé terjeszteni az ügyet a rá vonatkozó dokumentumokkal együtt.
4. Amennyiben az ügyvezető kétséget kizáróan megállapítja a társaság felelősségét (szükség szerint jogi tanácsadó közreműködését is igénybe véve), abban az esetben intézkedik a szükséges okiratok elkészítése és minden egyéb, szükséges lépés megtétele iránt annak érdekében, hogy a társaság megtérítési kötelezettségének eleget tegyen.

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

Személyes panaszügyintézés helye: **1134 Budapest, Rózsafa u. 13-17.**

Nyitva tartás: hétköznap 8:30-16:30

Telefon: **06-40-10-40-10**

1. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon érkező panaszról az operátor e-mailben értesíti a Panaszügyekért felelő vezetőt, és a szerződésbe bejegyzést készít.
2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és a Társaság 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: **1441 Budapest, Pf.102.**

Faxszám: **06-1-413-3490**

E-mail: **panaszbejelentés@netrisk.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)

#### **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	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	06-66-324-976	06-66-324-976
Borsod-Abaúj-Zemplén megyei	3525 Miskolc, Szentpáli u.	06-46-328-	06-46-328-

Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	1.	539	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, Versegly 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
Vas megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	06-94-312-356	06-94-316-936
Veszprém megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület	8200 Veszprém, Budapest u. 3.	06-88-429-008	06-88-412-150



## Első Online Biztosítási Alkusz Kft

Zala megyei Gazdasági Kamarák 8900 Zalaegerszeg, Petőfi 06-92-550- 06-92-550-  
mellett működő Békéltető u. 24. 510 525  
Testület

## 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 a csoportvezetőknek, 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 jelen szabályzat **2010.01.01.** napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

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

Budapest, 2009.12.31.

**Haraszi Zsolt ügyvezető**  
**Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Kft.**