A Life Plusz Biztosításközvetítő és Szolgáltató Kft. Panaszkezelési Szabályzata

Közzétéve: 2016. június 6.

Szeretnénk megköszönni, hogy ügyfelünkként megtisztelt minket bizalmával. Fontosnak tartjuk, hogy szolgáltatásainkat ügyfeleink megelégedésére fejlesszük, hosszú távú együttműködésben reménykedve. Együttműködésünk fontos pontját jelentik számunkra az Ön észrevételei, kifogásai, panaszai, hiszen ezek segítségével tovább tudjuk javítani szolgáltatásaink minőségét. Panaszkezelési szabályzatunk segít Önnek eligazodni a lehetőségek között, amennyiben minden igyekezetünk ellenére szolgáltatásainkkal kapcsolatosan panaszt kíván tenni.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfelek jogait a panaszkezelés teljes folyamata során, tanúsítva a biztosításközvetítő ügyfelek iránti elkötelezettségét. A Life Plusz Biztosításközvetítő és Szolgáltató Kft. (székhely: 2022 Tahitótfalu, Pollách M. u. 25.; továbbiakban: **Szolgáltató**) panaszkezelési szabályzatával is biztosítja ügyfeleit, hogy minden esetben a jóhiszeműség és a tisztesség, illetve az adott helyzetben a jogszabályok és a mindenkori felügyeleti hatóság ajánlásainak megfelelően elvárható magatartás alapján jár el.

A Szolgáltató a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382. §, illetve a 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet rendelkezéseinek eleget téve, valamint a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. számú ajánlása figyelembevételével az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

I. A panasz fogalma

A panasz fogalmának meghatározására a Szolgáltató a 8/2014. (VII.23.) MNB rendeletben foglaltakat veszi alapul, mely szerint a panasz:

> *„A Szolgáltató teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a szolgáltató - szerződéskötés létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szolgáltató a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: **panasz**)”*

Ezt a meghatározást a Szolgáltató az alábbi módon alkalmazza:

- Panasz az a kifogást tartalmazó bejelentés, mely Szolgáltató tevékenységét vagy mulasztását (szolgáltatását, eljárását, tájékoztatását, szerződését vagy egyéb tevékenységét) és magatartását érinti;
- Panaszként kezelünk és teljeskörűen kivizsgálunk minden szóban elhangzott vagy írásban hozzánk beérkezett, a fentieket érintő megkeresést;

II. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:
   a) személyesen:

i. a panaszügyintézés helye: 1036, Budapest, Tímár u. 8/A.

ii. Nyitvatartási idő:

Hétfőtől – Csütörtökig: 8.00-16.30-ig

Péntek: 8.00-14.00-ig

b) telefonon:

i. Telefonszám: +36-1-600-4600

ii. Hívásfogadási idő:

Hétfő: 8.00-20.00

Keddtől - Csütörtökig: 8.00-16.30-ig

Péntek: 8.00-16.00-ig

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton: 1036, Budapest, Tímár u. 8/A.

c) telefaxon: +36-1-600-4600

d) elektronikus levélben: info@lifeplusz.hu

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazás formanyomtatványát 1. számú mellékletünkben megtalálja.

A Panaszkezelésért felelős személy a Szolgáltatón belül: Kiss Éva irodavezető

Amennyiben a felelős szervezeti egységet nem tudja elérni, bármely más munkatársunk haladéktalanul továbbítja számára panaszát.

III. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása jogszabály által biztosított módon térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása minden esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítjuk az ésszerű (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül) várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A Telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Szolgáltató a jogszabálynak megfelelően 5 évig őrzi meg.

A biztosításközvetítő a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az

ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából a többes ügynök és az alkusz rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

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 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyvben az alábbiak rögzítését kérjük:

a) az ügyfél neve;
b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
c) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
d) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
e) 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;
f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
h) amennyiben a telefonon közölt szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

Az írásbeli panasz megtételekor a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél használja és alkalmazza az MNB honlapján (www.mnb.hu) közzétett írásbeli panaszhoz készített formanyomtatványt. A formanyomtatványt a panaszkezelési szabályzat 2. mellékleteként is megtalálja.

A Szolgáltató számára írásbeli panaszát az info@lifeplusz.hu e-mail címre is elküldheti. Tekintettel arra, hogy az elektronikus levelezés során nem tudjuk

biztosítani a biztosítási és banktitkok jogszabályban előírt védelmét, e-mail címére általános választ küldünk, míg az ilyen titkokat tartalmazó válaszunkat megadott, vagy a nyilvántartásunkban rendelkezésünkre álló postai címére küldjük meg.

IV. A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

1. neve;
2. szerződésszám, ügyfélszám;
3. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
4. telefonszáma;
5. értesítés módja;
6. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
7. panasz leírása, oka;
8. ügyfél igénye;
9. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, kivéve mellyel az Alkusz már rendelkezik;
10. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
11. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat, ami a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;

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:

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

1. Amennyiben álláspontja szerint a Szolgáltató rá vonatkozó jogszabályt (2013. évi CXXXIX törvény. fogyasztóvédelmi rendelkezései) sértett, akkor az annak felügyeletét ellátó **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál** fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet és személyesen, telefonon vagy írásban információt kérhet az alábbi elérhetőségek valamelyikén: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu),
2. Amennyiben a Szolgáltató által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a Szolgáltatóval kötött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvitában kíván további lépéseket tenni, fordulhat az ingyenesen eljáró **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (**PBT**). Levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: +36 40-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

3. A fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Szolgáltatótól.
4. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatosan a PBT mellett **polgári bírósághoz** is fordulhat.
5. A Szolgáltató és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó online vitarendezési fórumon keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését, melyre Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési fórumot az alábbi linken érheti el: http://ec.europa.eu/odr.
6. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

VI. A panasz nyilvántartása

A Szolgáltató a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja elsősorban az utólagos azonosítás és visszakereshetőség, illetve fogyasztóink észrevétele alapján a szolgáltatásaink színvonalának további javítása.

A nyilvántartásunk tartalmazza:

1. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
2. a panasz benyújtásának időpontját;
3. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
4. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
5. a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát;

A panaszt és az arra adott választ 5 évig őrizzük meg a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

A Szolgáltató felhívja ügyfelei figyelmét az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának panaszügyintézéssel kapcsolatos internetes felületére (http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van), valamint az MNB által elkészített és letölthető formanyomtatványok elérési lehetőségét. (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok)

A panaszkezelési szabályzat 2016. június 6-tól hatályos.

Budapest, 2016. június 6.

1. számú melléklet

Meghatalmazás

Alulírott

meghatalmazó neve	
meghatalmazó születési helye, ideje:	
meghatalmazó lakcíme vagy levelezési címe	

ezúton meghatalmazom

meghatalmazott neve	
meghatalmazott születési helye, ideje	
meghatalmazott lakcíme	

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárjon köztem és a Life Plusz Biztosításközvetítő és Szolgáltató Kft. (székhely: 2022 Tahitótfalu, Pollách M. u. 25.) között kialakult fogyasztói jogvita rendezése érdekében.
A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti eljárásra/pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt, ……., 201…… év ……. hó …… napján

…… Meghatalmazó aláírása	…… Meghatalmazott aláírása

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás:	Aláírás:

2. számú melléklet

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB)**:**

Panasz oka:

Nem nyújtottak szolgáltatást
Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
A szolgáltatást megszüntették
Kára keletkezett
Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
Téves tájékoztatást nyújtottak
Hiányosan tájékoztatták
Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
Járulékos költségekkel nem ért egyet
Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
Kártérítés összegével nem ért egyet
A kártérítést visszautasították
Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
Szerződés felmondása
Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: