

# Panaszkezelési szabályzat

hatályos 2019. január 1-től

**Panasz:** a H.L. Konvergál Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Zrt., (székhelye: 8400 Ajka, Széchenyi utca 17., cégjegyzékszám: 19 10 500265, továbbiakban: Szolgáltató) – a szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Ezt a meghatározást a Szolgáltató az alábbi módon alkalmazza:

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

A Szolgáltató a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382. §, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet illetve a 46/2018. (XII. 17.) 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 bejelentésének módjai

### 1. Szóbeli panasz:

a) **személyesen** a központi panaszügyintézés helyén (8400 Ajka, Alkotmány utca 15-17.), az iroda nyitva tartási ideje alatt (H-Cs: 9-15 óráig, P: 9-13 óráig);

b) **telefonon** a +36 30 9971268 telefonszámon, hívásfogadás hétfő: 9-15 óráig, kedd: 8-20 óráig, szerda-csütörtök: 9-15 óráig, péntek: 9-13 óráig);

### 2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton (levelezési cím: 8400 Ajka, Alkotmány utca 15-17.);

c) elektronikus levélben, e-mail: iroda@hlkonvergal.hu.

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

## II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt, de ebben az esetben sem lépheti túl a panasz kivizsgálására szánt 30 napos határidőt.

## **1. Szóbeli panasz:**

1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt 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 szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

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 az alkusz rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig meg kell őrizni.

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

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

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

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

1.6. 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.

1.7. 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 panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

1.8. A Szolgáltató lehetőséget biztosít elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Szolgáltató biztosítja a személyes ügyfélfogadási időpontot az ügyfél számára.

## **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](http://www.mnb.hu)) közzétett írásbeli panaszhoz készített formanyomtatványt.

A Szolgáltató számára írásbeli panaszát az [iroda@hlkonvergal.hu](mailto:iroda@hlkonvergal.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 válaszukat megadott, vagy a nyilvántartásunkban rendelkezésünkre álló postai címére küldjük meg.

## **II. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

1. A szolgáltató 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679. számú rendelete (általános adatvédelmi rendelet - GDPR) és az információs

3. oldal

önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## **IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

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):

- Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- Levélcím: 1525 Budapest Pf.:172.,
- Telefon: +36-80-203-776,
- E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu);

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

- Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- Telefon:+ 36 80 203 776
- Fax:+ 36 1 489 9102
- Email: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)
- Levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

c) bíróság.

d) Fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

#### **V. A panasz nyilvántartása**

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

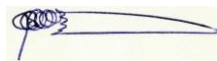
**A nyilvántartás** tartalmazza:

- 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

A panaszkezelésért felelős munkatárs az ügyvezető, helyettesítője a központi iroda vezetője.

Ajka, 2018.12.28.



Horváth Ernő vezérigazgató

H.L. Konvergál Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Zrt.