

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

az Agape-2000 Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Kft. panaszkezelési elveiről és gyakorlatáról

Az ügyfélpanaszok formai eljárásairól és a panaszokkal foglalkozó szervezetekről

A társaság célja, hogy ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Törekszünk ügyfeleink igényeinek maradéktalan kiszolgálására a megfelelő biztosítási szerződés közvetítésekor és a szolgáltatási igény rendezésekor egyaránt.

Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ez által ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés, legyen az pozitív vagy negatív, amely szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a társaság egészével kapcsolatban megfogalmazódik.

A panaszok, kritikák megfelelő kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési elveket és gyakorlatot követjük:

A társaság köteles a tevékenységét, szerződéses szolgáltatását, vagy mulasztását, valamint munkatársai magatartását érintő ügyfélpanaszt teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni. Az eljárás során célunk a folyamatos együttműködés az ügyfelekkel, a jóhiszeműség és a tisztességes magatartás követelményének szem előtt tartása, az esetlegesen felmerülő további érdekellentétek felismerése és megelőzése, valamint az információk hozzáférhetőségének megteremtés ügyfeleink számára.

Panaszkezelési eljárásunk garantálja, hogy minden panasz alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálásra kerül. Az ügyfélnek minden esetben megfelelő választ adunk és a megalapozott panaszokat a lehető leggyorsabban orvosoljuk. Amennyiben a panasz kivizsgálása és orvoslása bonyolultabb és a megoldás hosszabb időt igényel, akkor már az ügyintézés során tájékoztatjuk ügyfeleinket a panaszkezelési folyamat helyzetéről és a válasz várható időpontjáról.

A társaság a panasz kivizsgálását követően köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a teljes körű vizsgálat eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre. A panasz elutasítása esetén az indokláson túl tájékoztatást köteles adni panaszkezelés további lehetőségeiről és segítenie kell az ügyfelet panaszszakszerű eljuttatásában az illetékes szervezetekhez. *A társaság lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen, vagy más személy által átadott iratban, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhessék.*

A társaság a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség esetén orvosolja. *Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet*, a társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet készít és annak másolati példányát az ügyfélnek átadja.

Telefonos (szóbeli) panasz esetén a jegyzőkönyv másolatát, valamint az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint az indoklással ellátott választ a bejelentést követő 30 napon belül a társaság megküldi az ügyfélnek. *Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges* a társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és annak másolati példányát az ügyfélnek átadja.

A jegyzőkönyv tartalma:

- Ügyfél neve, lakhelye, székhelye, levelezési címe.
- A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja.
- Az ügyfél panaszának részletes leírása a kifogások elkülönített rögzítésével.
- A panasszal érintett szerződés száma, esetleg ügyfélszám.

- Az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, bizonyítékok jegyzéke.
- A jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.
- A jegyzőkönyv felvételének helye és ideje.

Szóbeli, azonnal nem rendezhető panasz esetében az ügyféllel közölni kell a panasz azonosítására szolgáló adatokat is.

A társaság az írásbeli panaszokkal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül köteles megküldeni az ügyfélnek.

A társaság a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- Név, lakcím, telephely, telefonszám, értesítés módja.
- ~~Szerződésszám, ügyfélszám.~~
- Panasz által érintett termék, szolgáltatás.
- Panasz leírása.
- Panaszos igénye.
- Panaszt alátámasztó dokumentumok másolata
- Egyéb a kivizsgálást, válaszadást segítő adat.

Az ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII Tv. rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A panasz elutasítása esetén a társaság tájékoztatja az ügyfelet, hogy a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése tárgyában a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével kapcsolatos jogi vita tárgyában a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, vagy bírósághoz fordulhat.

A társaság az ügyfelek panaszairól és azok rendezését szolgáló intézkedésekről nyilvántartást köteles vezetni. A nyilvántartás tartalma:

- A panasz leírása, tárgyát képező esemény, vagy tény.
- Benyújtás időpontja.
- A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, annak indoklása.
- Az intézkedés teljesítésének határideje és a felelős személy
- A panasz megválaszolásának időpontja.

A panaszt és az arra adott választ három évig kell megőrizni.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, ezért külön díj nem számolható fel.

Ügyfelek panaszügyintézése

1. **Személyesen:** Póczik András és Szarka Ferenc ügyvezető
A Kft. telephelyén: 8200 Veszprém Orgona utca 3.
2. **Telefonon: 06-88-404-400; 06-88-565-230**
Mobilszám: +36 30-748-5042
Panasz ügyben minden Hétfőn: 8-20 óráig
Szeilerné Nyerges Edit irodavezető
3. **Telefaxon: 06-88-404-400**

4. Írásban:

E-mailben: iroda@agape2000.hu

Levélben: 8200 Veszprém Orgona utca 3.

Az Agape-2000 Kft. irodájának nyitvatartási rendje:

hétfő– csütörtök: 8.00 – 17.00 óráig

péntek: 8.00 – 14.00 óráig

Panaszfórumok:

- **Agape-2000 Kft. ügyvezetői**
- **Magyar Nemzeti Bank**
Levelezési cím:1054 Budapest Szabadság tér 8-9.
- **Pénzügyi Békéltető Testület**
Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf.172
Telefonszám: 06-1/4899-1001
e-mail: pbt@mnbt.hu
- **Bíróság**

Jelen szabályzat 2013. 12.02. napján lép hatályba.

Veszprém, 2013. december 02-én

Jóváhagyók: Póczik András és Szarka Ferenc ügyvezetők