



BUSINESS ASSISTANCE GROUP

# **BAG Hungary Biztosítási Alkusz Kft. Panaszkezelési Szabályzat**

Közzétéve: 2017. július 3.

*Szeretnénk megköszönni, hogy ügyfelünként megtisztelt minket bizalmával. Fontosnak tartjuk, hogy szolgáltatásainkat ügyfeleink megalégedésére 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 BAG Hungary Biztosítási Alkusz Kft. (székhely: 6000 Kecskemét, Bocskai u. 23. fsz. 1., cg.: 03 09 100874; továbbiakban: **Szolgáltató**) panaszkezelési szabályzatával is biztosítja ügyfeleit, hogy minden esetben a jóhiszeműség és a tisztesség, illetve az adott helyzetben a jogszabályok és a mindenkor felügyeleti hatóság ajánlásainak megfelelően elvárható magatartás alapján jár el.

A Szolgáltató a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382. §, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 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 28/2014. (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: az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati irodában, annak nyitvatartási idejében vagy székhelyünkön: 6000 Kecskemét, Bocskai u. 23. fsz. 1. alatt, hétköznap 8.00-16.00 óráig.

Az ügyfélszolgálati irodák elérhetősége és nyitvatartási ideje az alábbi linken keresztül érhető el:

<http://www.bag.hu/irodaink,-munkatarsaink/oldal-27~8.html>

#### b) telefonon:

- i. Telefonszám: +36 20/931-7400
- ii. hívásfogadási idő: a nyitvatartási idővel megegyező időben, illetve hétfőnként 8 és 20 óra között.

### 2. Írásbeli panasz:

#### a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

#### b) postai úton: 6000 Kecskemét, Bocskai u. 23. fsz. 1.

#### c) telefaxon: +36 76/483-295

#### d) elektronikus levélben: [bag@bag.hu](mailto:bag@bag.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: **Mihályi Katalin**

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.

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

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehet ség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítjuk az ésszer (az indított hívás sikeres felépülésének id pontjától számított öt percen belül) várakozási id n belüli hívásfogadást és ügyintézt.

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 megfelelő en 5 évig rzi meg.

A biztosításközvetít a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az ügyfelet legkés bb a következ munkanapon érdemi panaszkezelés céljából a többes ügynök és az alkuszt rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig meg kell rizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételt l készített hitelesített jegyz könyvet.

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 jegyz könyvet vesz fel.

A jegyz könyv 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 követ 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyz könyvben az alábbiak rögzítését kérjük:

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>a) az ügyfél neve;</li><li>b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;</li><li>c) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe</li><li>d) a panasz el terjesztésének helye, ideje, módja;</li><li>e) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történ rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes kör en kivizsgálásra kerüljön;</li><li>f) a panasszal érintett szerz dés száma, ügyl l függ en ügyfélszám;</li><li>g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;</li><li>h) amennyiben a telefonon közölt szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyz könyvet felvev személy és az ügyfél aláírása;</li><li>i) a jegyz könyv felvételének helye, ideje.</li></ul> |
|---|

## 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 lehet vé 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 bag@bag.hu e-mail címre is elküldheti. Tekintettel arra, hogy az elektronikus levelezés során nem tudjuk biztosítani a biztosítási és banktitkok jogszabályban el írt védelmét, e-mail címére általános választ küldünk, míg az ilyen titkokat tartalmazó válaszukat 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. szerz désszám, 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 megfelelő en kell kezelni.

## V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására el írt 30 napos törvényi válaszadási határid 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 ellen rzési eljárást kezdeményezhet és személyesen, telefonon vagy írásban információt kérhet az alábbi elérhet ségek valamelyikén: Magyar Nemzeti Bank

Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)),

2. Amennyiben a Szolgáltató által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a Szolgáltatóval kötött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszüntetésével, továbbá a szerződésességgel 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: 06-1-489-9700, 06-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));
3. A fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ eltt 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 minősül 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 tároljuk meg a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

A Szolgáltató felhívja ügyfelei figyelmét az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának panaszügyintézésel 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](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok))

**Kecskemét, 2017. július 3.**

## 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 BAG Hungary Biztosítási Alkusz Kft. (székhely: 6000 Kecskemét, Bocskai u. 23. fsz. 1.) 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**

<b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

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

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

--

\*személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panaszja és igénye

### **Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (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:**

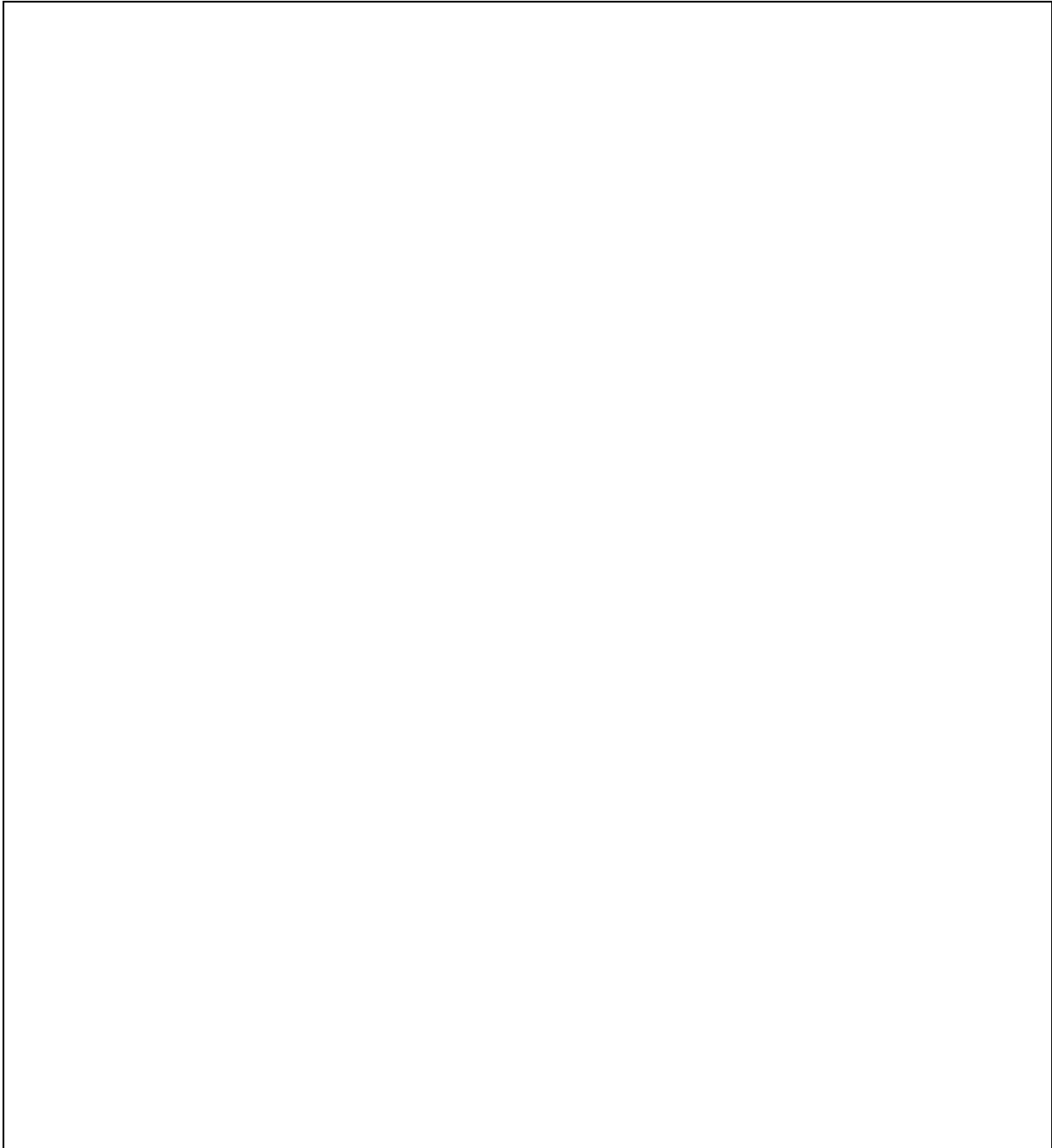
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást                      | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet  |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották          | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították      |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást           | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották        | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása                 |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették                     | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van                     |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett                                  |   |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel |   |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak                    |   |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták                           |   |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet   |   |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet              |   |
| <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet     |   |

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: