Panaszkezelési Szabályzat

Az N-Alexander Biztosítási Alkusz Kft ügyfelei részére

Az N-Alexander Biztosítási Alkusz Kft a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003.évi LX. törvényben (továbbiakban:BIT) meghatározott független biztosításközvetítő, a tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátszó és gyors kezelésének érdekében ügyfelei számára – a BIT, valamint 2013.október 01-től az MNB( azt megelőzően a volt Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 9/2012.IX.11 PSZÁF) rendeletének megfelelve- az alábbi panaszkezelési szabályzatot ( továbbiakban szabályzatot állapítja meg.

**I./ A szabályzat fő elve:**

 1./ Az N-Alexander Biztosítási Alkusz Kft a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződéséből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség, tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

 2./ Az N-Alexander Biztosítási Alkusz Kft olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és közte esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

 3./ Az N-Alexander Biztosítási Alkusz Kft a panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeit érvényesíthessék valamint jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot és a kiszámíthatóságot, valamint az információk folyamatos hozzáférhetőségét.

**II./ A panasz bejelentésének módjai:**

 **1./ Szóbeli panasz**

 a./ személyesen:

 Panaszbejelentés, ügyintézés helye: 3530 Miskolc, Széchenyi út 64.2/2

 Nyitvatartási időben:

 hétfő-csütörtök: 9.00-16.00

 péntek: 9.00-14.00

 Az ügyfél panaszát az Alkusz ügyfélszolgálati munkatársa rögzíti és a bejelentésről másolati példányt bocsát rendelkezésére.

 Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségéről a [www.nalexander.hu](http://www.nalexander.hu) weboldalunkon is tájékozódhat.

 b./ Telefonon az Alkusz központi telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a 06-20-550-8872 telefonszámon ( a bejelentés rögzítésre kerül)

Szolgáltatási idő:

hétfő-kedd-csütörtök: 9.00-16.00

Szerda: 9.00-20.00

 péntek: 9.00-14.00

 c./ Telefaxon az N-Alexander Kft 06-46-411800 vagy 06-46-344800 telefon és telefax számon.

 **2./ Írásbeli panasz:**

 a./ Személyesen vagy más által átadott írat útján a panasz ügyintézés helyén.

b./ Postai úton levelezési cím 3530 Miskolc, Széchenyi út 64.2/2.

c./ Elektronikus levélben: weboldalunk [www.nalexander.hu](http://www.nalexander.hu) üzenetküldő felületén, amelyre beérkező leveleket Alkus cégünk folyamatosan fogadja. Az alábbi email címen: nalexander.kft@upcmail.hu

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie.

**III. /A panasz kivizsgálása**

 A panasz kivizsgálása díjmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével 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 biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Telefonon közölt panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, amennyiben kéri az ügyfél, térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az N-Alexander Alkusz Kft a panasznál és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, valamint ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az N-Alexander Alkusz Kft 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 indoklással ellátott választ a közlést követően 30 nap.

**A jegyzőkönyv a következő rögzítésre alkalmas.**

a./Az ügyfél neve.

b./Az ügyfél címe, székhelye, illetve amennyiben szükséges a levelezési címe.

c./A panasz előterjesztésének, helye, ideje, módja.

d./ Az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten-3-történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön.

e./ 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 a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

h./ A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

**2./ Írásbeli panasz:**

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panaszközlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

**IV./ Az N-Alexander Biztosítós Alkusz Kft a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:**

a./Az ügyfél neve.

b./ Panasszal érintett: szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám.

c./Az ügyfél címe, székhelye, illetve amennyiben szükséges a levelezési címe.

d./Telefonszám.

e./ Értesítés módja.

f./ Panasszal érintett szolgáltatás.

g./ A panasz leírása, oka.

h./ A panaszos igénye.

i./ A panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata.

j./ A meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás.

k./A panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatit az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról 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 testülethez, illetve hatósághoz fordulhat:

a./ MNB (levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP. Pf: 777. telefon: 06-01-4899-100, email címe: ügyfelszolgalat@mnb.hu)

b./Pénzügyi Békéltető Testület ( a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési cím: H-1525Budapest, BKKP. Pf: 172., telefon: 06-1-4899-100, email: pbt@mnb.hu)

c./ Bíróság

**VI./ A panasz nyilvántartása:**

Bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint azok megoldását szolgáló intézkedésekről iktatószámmal ellátott nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

a./ A panasz leírását, a panasz tárgyát képző esemény vagy tény megjelölését.

b./ A panasz benyújtásának időpontját.

c./ A panasz rendezésére, vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását.

d./ Az intézkedés teljesítésének határidejét és végrehajtásért felelős személy megnevezését.

e./ A panasz megválaszolásának időpontját.

f./ A panasz minősítését (alapos vagy alaptalan)

f./ A panaszt és az arra adott választ 3 évig meg kell őrizni, és az MNB kérésére bemutatni.

**VII./Részletes szabályok:**

Általános eljárási szabályok.

A panasz kivizsgálására elsősorban és elsőként a két ügyvezető jogosult és köteles.

Amennyiben az Alkusz bármely munkatársa részére panaszbejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul az ügyvezetők részére továbbítani. A panasszal kapcsolatos feladatok ellátására, ügyintézésére az ügyvezetők megbízzák az Alkusz arra alkalmas dolgozóját, vagy maguk intézkednek.

E szabály alól kivételt képez, ha a panaszt közvetlenül a panasszal érintett ügyben érdemben eljárt 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 ügyvezetőket, ha a panasz elintézése a biztosítási/pénzügyi szolgáltatási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezte.

Az ügyvezetők, vagy az ügyintézéssel megbízott dolgozó, a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljárt munkatársat, szükség szerint az érintett biztosító társaságot, pénzintézetet, beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.

Az ügyvezetők, vagy az ügyintézéssel megbízott dolgozó, az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.

Amennyiben az ügyintézéssel megbízott dolgozó nem tud egyértelmű döntést hozni a panasz üggyel kapcsolatban, abban az esetben erről köteles haladéktalanul tájékoztatni az ügyvezetőket. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a panaszügy minden releváns körülményére. A tájékoztatással egyidejűleg be kell mutatni az ügyvezetőknek az ügyre vonatkozó valamennyi dokumentumot.

Az ügyvezetők a dolgozó által megadott tájékoztatást követően haladéktalanul kötelesek

döntést hozni, a döntés végrehatására felhívni az ügyintézéssel megbízott dolgozót, vagy az intézkedésére jogosult munkatársat.

 Az intézkedés végrehajtásáról, a megtett intézkedésről minden esetben tájékoztatni kell a panaszt bejelentő Ügyfelet.

**VIII./ Eljárás kártérítési kötelezettséget keletkeztető panaszügyek esetén**

 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 meghatározottak figyelembe vételével kell alkalmazni.

 Azokban a panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az Ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, csak az ügyvezetők hozhatnak döntést a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedésről. Ezekben az ügyekben az ügyvezetők feladata a panaszügyet kivizsgálni, a jelen szabályzatban elírtaknak megfelelően.

 Amennyiben az ügyvezetők a III./pont szerinti vizsgálat alapján a kártérítési igényt jogszerűnek ítélik, vagy nem tudják egyértelműen megítélni, abban az esetben haladéktalanul kötelesek az Alkusz jogi képviselőjének átadni az ügyet a vonatkozó valamennyi dokumentummal együtt.

 Amennyiben az Alkusz jogi képviselője a panasszal összefüggésben felmerült kárigényt megalapozottnak ítéli, köteles azonnal előterjeszteni az ügyet az Alkusz ügyvezetői részére, javaslatot téve az igény kielégítésnek jogalapjára és összegszerűségére.

 Amennyiben az ügyvezetők kétséget kizáróan megállapítják – önállóan vagy az Alkusz jogi képviselőjének előterjesztése alapján – az Alkusz felelősségét, abban az esetben megbízzák az Alkusz jogi képviselőjét a szükséges okiratok elkészítésével és minden egyéb szükséges lépést megtesznek annak érdekében, hogy az Alkusz a kármegtérítési kötelezettségének eleget tegyen.

**IX./ Egyéb rendelkezések**

 A panaszügy kivizsgálása során vétkesnek bizonyuló munkatárssal szemben az ügyvezetők, mint a munkáltatói jogok gyakorlói a Munka törvénykönyvében és a munkaviszonyra vonatkozó egyéb jogszabályokban meghatározott módon vizsgálatot indíthatnak és érvényesíthetik a jogszabályokban előírt jogkövetkezményeket.

 Amennyiben a lefolytatott vizsgálat az Ügyfél panaszának a hatályos jogszabályok alapján nem ad helyt, az ügyvezetőknek, az ügyfél-elégedettség elérése érdekében, illetve az eset összes körülményére is figyelemmel lehetősége van méltányossági alapon az Ügyfél számára kedvező döntést hozni.

Jelen szabályzatot az Alkusz ügyvezetői kötelesek átadni, illetve megismertetni a munkatársakkal.

Jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag az Alkusz ügyvezetői jogosultak.

A panaszügyekre vonatkozó szabályok nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal, vagy az állami irányítás egyéb eszközének minősülő normával. Semmisnek kell tekintetni a szabályzatnak az azt a rendelkezését, mely e feltételeknek nem tesz eleget.

A panaszügyi nyilvántartást a korábbiakban vezetett Ügyfélszolgálati összesített nyilvántartástól elkülönítetten kell kezelni.

**X./ A szabályzat hatálybalépése:**

 A panaszkezelési szabályzat 2013.január 1-től hatályos, hatálybalépésével egyidejűleg valamennyi korábban azonos tárgyban kiadott szabályzat hatályát veszti 2012.december 30.

**Az N-Alexander Biztosítási Alkusz Kft Panaszkezelési felelősei:**

Nagy Norbert ügyvezető Tel: 06-20-2534847

Mácsai Zsuzsanna ügyvezető Tel: 06-30-4122655