

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A) Preambulum

A NELSON BIZTOSÍTÁSI ALKUSZ Zrt. (székhely: 8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.; cégjegyzékszám: Cg. 07-10-001228) - továbbiakban: Társaság - a tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára – a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvénynek (a továbbiakban: „Bit.”) megfelelően – a panaszkezelés alábbi szabályait állapítja meg.

B) Panaszkezelés

I. Fogalmak

1. Panasz

Panasz az Ügyfél által közölt, a Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. A panasz lehet a nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviselőjében eljáró személy a Társaság tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben az Ügyfél a Társaság tudomására hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).

NEM minősül panasznak:

- Az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Minden olyan kifogás és észrevétel, amelyben az Ügyfél a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással össze nem függő tevékenységével vagy a Társaság működésével kapcsolatban kifogásolja.
- Az Ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igények.
- Helytelenül rögzített adatok kijavítása céljából előterjesztett kérelem, amely a szerződés lényeges feltételeit (díj, biztosítási fedezet) nem érinti.
- Azok a kérelmek, amelyeket nem a Társaság, hanem valamely biztosító nem jogszerű vagy nem szerződésszerű teljesítése miatt terjeszt elő az Ügyfél, amennyiben a Társaság mulasztása ezzel kapcsolatban nem állapítható meg.

2. Ügyfél

Ügyfél az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton vagy telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

A panasz törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával, illetve meghatalmazással igazol.

A panasz jegyzőkönyvben történő rögzítése esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalkozás törvényes képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

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

II. Alapelvek

1. A panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és kezelni. A Társaság mindenkori első számú vezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását és elintézését rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az Ügyfél jogainak, jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna.
2. A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb célt. A Társaság a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panaszügy iratainak megőrzésére vonatkozó kötelezettség megszűnését követően törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
3. A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen a kezelés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.
4. Egységes nyilvántartásban kell nyilvántartani mindazon panaszügyeket, melyek biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezték.
5. A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Társaság minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, segíteni a hatékony intézkedés érdekében.
6. Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, és ennek megfelelően kell az ügyben a Társaságnak eljárnia.
7. A Társaság a panaszkezelési eljárása során az Ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
8. A Társaság a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.
9. A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül igazolható módon megküldi az Ügyfélnek.

10. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi, és azt a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: „MNB”) kérésére bemutatja.

III. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, annak valamennyi munkatársára és teljesítési segédeire, valamint a panaszt tevő személyre.

IV. A panasztétel lehetséges módjai

1. Szóbeli

- a) Személyesen
- b) Telefonon

2. Írásbeli

- a) Személyesen vagy más által átadott irat útján
- b) Postai úton
- c) Telefaxon
- d) Elektronikus levélben

V. A panasztétel részletes szabályai

1. Általános eljárási szabályok

- A panasz kivizsgálására a Társaság mindenkori első számú vezetője vagy az általa kijelölt személy jogosult és köteles. Amennyiben a Társaság bármely munkatársa részére panasz-bejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul a Társaság mindenkori első számú vezetője részére továbbítani.
- A Társaság mindenkori első számú vezetője a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljáró munkatársat, szükség szerint az érintett szervezetet (biztosító, pénztár, befektetési alapkezelő stb.), és beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.
- A Társaság mindenkori első számú vezetője az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.
A Társaság biztosítja, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban ne vegyen részt a Társaság olyan munkatársa, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- Amennyiben a Társaság mindenkori első számú vezetője nem tud egyértelmű döntést hozni a panasz kérdésében, köteles haladéktalanul tájékoztatni a Társaság jogi képviselőjét a panaszról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a panaszügy minden releváns körülményére. A tájékoztatással egyidejűleg az első számú vezető a jogi képviselőnek megküldi a panasszal kapcsolatos összes dokumentumot.
A jogi képviselő a megkapott tájékoztatás és iratok alapján javaslatot tesz a panaszügy elintézésének módjára.

- A panasz kivizsgálása után a Társaság igazolható módon haladéktalanul tájékoztatja a panaszt tevő személyt a kivizsgálás eredményéről, illetőleg jogos panasz esetén a megtett intézkedésekről.

2. 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 meghatározott eltérésekkel 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, a Társaság mindenkor első számú vezetője haladéktalanul tájékoztatja a Társaság jogi képviselőjét, és a panasz kivizsgálását együttesen végzik el.
- Amennyiben kétséget kizáróan megállapítható a panaszolt tevékenység vagy mulasztás kapcsán a Társaság felelőssége, abban az esetben a Társaság mindenkor első számú vezetője megbízza a Társaság jogi képviselőjét a szükséges okiratok elkészítésével és minden egyéb szükséges lépést megtesz annak érdekében, hogy a Társasággal szemben támasztott kártérítési igény peren kívül rendezésre kerüljön.

3. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz:

- Elérhetőségek:

Panaszügyintézés helye: 8200 Veszprém, Szeglethy u. 4.
8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.

Nyitva tartás: H – Cs: 8:00 – 16:30; P: 8:00 – 14:15

Telefonszám: nyitvatartási időben +36 88 401061;

**Telefonszám csütörtöki napokon 16:30 – 20:00 közötti időben:
+36 1 633 3659**

Hívásfogadási idő: H-Sze: 8:00 – 16:30, Csüt: 8:00 – 20:00, P: 8:00 – 14:15

- Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Társaság az ügyintézőjének - a Társaság felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és a Társaság közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A Társaság erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Az Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- A telefonon közölt panaszok fogadásának a Társaság hangfelvétel rögzítésével is eleget tehet. Ebben az esetben az Ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi

panaszkezelés céljából a Társaság rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást egy évig meg kell őrizni.

- A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- Amennyiben jegyzőkönyv készítése szükséges, akkor az 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, illetve egyéb ügyfélazonosító,
 - f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
 - i) a Társaság neve és címe.

4. Írásban közölt panasz:

- Elérhetőségek:

Levélcím: 8200 Veszprém, Szeglethy u. 4. vagy
8000 Székesfehérvár, Vörösmarty tér 1.

Faxszám: 88/567-711

E-mail cím: nelsonvp@nelson.hu

A Társaság az Ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsát az Ügyfél rendelkezésére. A Panaszbejelentő Lap jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képezi.

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

VI. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. Valamennyi panaszbejelentésnek tartalmaznia kell a panasszal érintett Ügyfél személyes adatait és az érintett szerződés azonosító adatait, a következők szerint:
 - a) az Ügyfél neve,
 - b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve egyéb ügyfélaazonosító,
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) az Ügyfél igénye,
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
 - j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A Társaság a panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

VII. Eljárás a panasz elutasítása esetén

1. A Társaság a panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az MNB-nél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.
A Társaság tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet arról is, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület és az MNB levelezési címét, telefonszámát, valamint az eljárásokhoz rendszeresített formanyomtatványok elérhetőségét, továbbá jelzi, hogy a Társaság a fogyasztó erre vonatkozó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtására rendszeresített formanyomtatványokat.

Pénzügyi Békéltető Testület:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

Telefon: +36-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777

Telefon: 06-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

2. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén is jogosult a fenti jogorvoslati lehetőségek igénybe vételére.
3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

VIII. Panaszügyi nyilvántartás

1. A Társaság az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
2. A nyilvántartás a következőket 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját.

IX. Egyéb rendelkezések

1. A panaszügy kivizsgálása során vétkesnek bizonyuló, munkaviszonyban álló munkatárssal szemben a Társaság mindenkori első számú vezetője, mint a munkáltatói jogok gyakorlója a Munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvényben és a munkaviszonyra vonatkozó egyéb jogszabályokban meghatározott módon vizsgálatot indíthat és érvényesítheti a jogszabályokban előírt jogkövetkezményeket. A Társaság mindenkori első számú vezetője a megbízási jogviszonyban álló munkatársakkal szemben a Polgári Törvénykönyv, illetve az érvényes Megbízási szerződés rendelkezései alapján jogosult intézkedéseket tenni.
2. A jelen szabályzatot a Társaság mindenkori első számú vezetője köteles ismertetni a munkatársakkal.
3. A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság mindenkori első számú vezetője vagy - amennyiben ilyen működik - a Társaság igazgatósága jogosult.
4. A panaszügyekre vonatkozó szabályok nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal, vagy más normával. Semmisnek kell tekinteni a szabályzatnak azt a rendelkezését, mely e feltételnek nem tesz eleget.
5. A panaszügyi nyilvántartást elkülönítetten kell kezelni.
6. A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számol fel.
7. A Társaság az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségében a jelen szabályzat elérhetővé tételével gondoskodik a panaszügyintézés körében alkalmazott szabályokról szóló tájékoztatásról.

8. A panaszügyintézés nyelve a magyar.
9. A Társaság a panaszokról meghatározott időközönként, de legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, illetve működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

C) **A szabályzat hatályba lépése**

A jelen szabályzat 2016. július 1. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

Veszprém, 2016. június 27.

.....
vezérigazgató aláírása

Melléklet:

- Panaszbejelentő Lap (1. számú melléklet)