

ÖSSZEFOGLALÓ A PANASZKEZELÉS FŐBB SZABÁLYAIRÓL

Alábbi tájékoztató a Társaságunk panaszkezelési szabályzatának rövid és közérthető összefoglalása. GSS Kft. Panaszkezelési Szabályzata teljes terjedelmében, letölthető formában elérhető weboldalunkon: <http://globalsafe.hu/>.

A GSS Kft. biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban: ügyfél) a GSS Kft. és - adott termék kapcsán - az általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát közölhesse.

A GSS Kft-nél szóbeli panasz tehető:

-Személyesen az ügyfélszolgálati irodában nyitvatartási időben: 5600 Békéscsaba, Irányi utca 4-6. (H–P: 8 -16 óra között);

-Telefonon a GSS Kft. +36 66 950-659 telefonszámán (H-Sz, P: 8–16 óra között; Cs: 8-20 óra között).

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, valamint tájékoztatni kell az ügyfelet azon jogáról, hogy a hangfelvétel visszahallgatását, a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátását kérheti.

A GSS Kft-nél írásbeli panasz tehető:

- Személyesen vagy más által átadott írásbeli panasz útján a GSS Kft. ügyfélszolgálati irodájában nyitvatartási időben (H–P: 8 -16 óra között)

- Postai úton a 5600 Békéscsaba, Irányi utca 4-6. címen;

- Elektronikus eléréssel –üzemzavar esetén más elérést biztosítva az info@globalsafe.hu elektronikus levelezési címen.

Az ügyfeleknek lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a GSS Kft. köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára. GSS Kft. 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 rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja.

A GSS Kft. a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve, lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás, panasz leírása, oka és az ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

GSS Kft. a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. GSS Kft. a választ közérthetően fogalmazza meg.

GSS Kft. a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a GSS Kft. szerint a panasz az a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a GSS Kft. tájékoztatja ügyfeleit, hogy az alábbi eljárásokat kezdeményezhetik:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** eljárását lehet kezdeményezni a fogyasztónak minősülő Ügyfél biztosítási jogviszonyának létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76 szám alatti Capital Square irodaház, internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu); GSS Kft. általános alávetési nyilatkozatot a PBT előtt nem tett. Ennek ellenére a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat ha a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** eljárását lehet kezdeményezni, amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél pénzügyi fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén benyújtott panaszát a GSS Kft. elutasítja (Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, internetes elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>);

c) **bíróság** eljárását kezdeményezheti bármely jogvita esetén, akinek jogát vagy jogos érdekét az ügy érinti.

Fenti eljárások megindításához szükséges nyomtatványok és alapvető információk az alábbi linken érhetőek el: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugvi-panaszunk-van/vitarendezesi-forumok> . A formanyomtatványok a GSS Kft. Ügyfélszolgálatán is elérhetőek. Fogyasztó továbbá GSS Kft. fenti elérhetőségein kérheti ezen nyomtatványok költségmentes megküldését is.

A panaszkezeléssel kapcsolatos további információkért kérjük látogassanak el weboldalunkra, ahol a Panaszkezelési Szabályzat teljes terjedelmében letölthető: <http://globalsafe.hu/>.

Felhívjuk továbbá Fogyasztónak minősülő Ügyfeleink figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank a biztosításokkal foglalkozó weboldalát - <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/biztositasok> - azzal a céllal hozta létre, hogy a pénzügyi termékeket vagy szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztókat támogassa egyrészt általános, széleskörű tájékoztatással, másrészt panaszai vagy jogsérelmeik orvoslásával. Ugyanezen célból alkotta meg a Magyar Nemzeti Bank az alábbi linken elérhető Pénzügyi Navigátor Füzetet is: <https://www.mnb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf> .