

P a n a s z k e z e l é s i s z a b á l y z a t



Tartalomjegyzék

1. BEVEZETÉS	3
2. FOGALMAK	3
2.1. FOGYASZTÓ.....	3
2.2. ÜGYFÉL	3
2.3. PANASZ.....	3
3. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	3
3.1. SZÓBELI PANASZTÉTEL	3
3.2. ÍRÁSBELI PANASZTÉTEL	4
4. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	4
4.1. SZÓBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	4
4.2. ÍRÁSBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA	5
5. A PANASZT BENYÚJTÓ ÜGYFÉL ADATAI	6
6. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	6
7. PANASZ NYILVÁNTARTÁSA	5
8. A SZABÁLYZAT HATÁLYBA LÉPÉSE	5
9. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT 1. SZÁMÚ MELLÉKLET	6
10. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT 2. SZÁMÚ MELLÉKLET	9

1. Bevezetés

A Global Safe Services Kft. (továbbiakban: GSS Kft.) biztosítja, hogy az ügyfelei és a fogyasztói érdekképviseleti szervek a GSS Kft. és - adott termék kapcsán - az általuk megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott írat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. A panaszkezelés szabályainak maradéktalan és mindenkori betartása érdekében a GSS Kft. folyamatos képzést és rendszeres szinten tartó oktatást tart az ügyintézői részére.

GSS Kft. a tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól ügyfelei számára az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

2. Fogalmak

2.1. Fogyasztó

Fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

2.2. Ügyfél

A GSS Kft. pénzügyi közvetítői tevékenysége keretein belül az ügyfél az a személy –ideértve a természetes és nem természetes személyt egyaránt-, aki pénzügyi szolgáltatást vett igénybe.

2.3. Panasz

Az ügyfélnek a GSS Kft. - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötése során illetve a szerződés fennállása alatt, a GSS Kft. részéről történő teljesítéskor, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésekor, illetve azt követően a szerződéssel összefüggésben tanúsított – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

3. A panasz bejelentésének módjai

A GSS Kft. biztosítja, hogy az ügyfél a panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

3.1. Szóbeli panasztétel:

Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (Személyes ügyfélszolgálat):

- A Személyes ügyfélszolgálat helye: 5600 Békéscsaba, Irányi utca 4-6.;
- A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje munkanapokon: H–P: 08:00-16:00

Telefonon:

- Panaszbejelentő telefonszám: +36 66 950-659
- A telefonos ügyfélszolgálat hívásfogadási ideje

munkanapokon:

Hétfő–Szerda: 08:00 - 16:00

Csütörtök: 08:00 - 20:00

Péntek: 08:00 - 16:00

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.

3.2. Írásbeli panasztétel

Írásbeli panasz tehető:

- személyesen, vagy más által adott irat útján, a személyes panaszügyintézés helyén;
- postai úton az 5600 Békéscsaba, Irányi utca 4-6. levelezési címen;
- Elektronikus levélben az info@globalsafe.hu email címen.

A GSS Kft. lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához formanyomtatványt alkalmazzon. A jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező Panaszbejelentő lap az ügyfelek számára a GSS Kft. honlapján is elérhető. A GSS Kft. az ettől a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás minta (2. számú melléklet) része az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben kifüggesztett Panaszkezelési szabályzatnak. A minta használata ugyan nem kötelező, de az abban szereplő adatokra és aláírásokra mindenképpen szüksége lesz az eljáráshoz.

A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a GSS Kft. megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával, illetve meghatalmazással igazol. Panaszbejelentő lap (1. számú melléklet) alkalmazása esetén a panaszos ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az ügyfél képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét és elérhetőségét is.

4. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számít fel a GSS Kft. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a GSS Kft.-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzésükről gondoskodik.

4.1. Szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli panasz felvételét követően a GSS Kft. tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A GSS Kft. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában

elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a GSS Kft. Panaszbejelentő lapot vesz fel.

A GSS Kft. a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a GSS Kft. az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt ez esetben egy évig meg kell őrizni.

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 telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a GSS Kft.-nek - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig meg kell őriznie. Az ügyfél kérésére a GSS Kft. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - az Ügyfél kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsássa a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a GSS Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról Panaszbejelentő lapot vesz fel. A Panaszbejelentő lap 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 válaszát a GSS Kft. a közlést követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfél részére.

A Panaszbejelentő lap az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve, lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- 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,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszbejelentő lapot felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- az adatok felvételének helye, ideje és
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

4.2. Írásbeli panasz kivizsgálása

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt személynek adja át, a GSS Kft. munkatársa az ily módon kézhez kapott panaszt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszkezelést végző ügyintéző felé, aki a panaszt nyilvántartásba veszi.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a GSS Kft. a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldeni az ügyfélnek.

A szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

Ebben az esetben a szolgáltató a választ a panasz előterjesztésére igénybe vettl megegyező csatornán küldi meg.

5. A panaszt benyújtó ügyfél adatai

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a GSS Kft. a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

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

- neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- 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.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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.

Az előző bekezdéstől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a GSS Kft. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és GSS Kft. a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

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@mnbb.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@mnbb.hu, internetes elérhetősége: <https://www.mnbb.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 érhetők el: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugvi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugvi-panaszunk-van/vitarendezesi-forumok> . A formanyomtatványok a GSS Kft. Ügyfélszolgálatán is elérhetők. Fogyasztó továbbá GSS Kft. fenti elérhetőségein kérheti ezen nyomtatványok költségmentes megküldését is.

Felhívjuk továbbá Fogyasztónak minősülő Ügyfeleink figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank a biztosításokkal foglalkozó weboldalát - <http://www.mnbb.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.mnbb.hu/letoltes/mittegyunkpenzugyinc.pdf> . GSS Kft. weboldalán a Panaszkezelési Szabályzat letölthető formában elérhető: <http://globalsafe.hu/>