

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a Porsche Biztosításközvetítő Kft. ügyfelei, valamint a fogyasztói érdekképviselői szervek részére

I. A panaszügyintézés általános elvei

A Porsche Biztosításközvetítő Kft. magatartására, tevékenységére, mulasztására vonatkozóan az ügyfelek, illetve a fogyasztói érdekképviselői szervek (a jelen szabályzat alkalmazásában a továbbiakban együtt: Ügyfél) panaszt terjeszthetnek elő.

A panasz számunkra nem más, mint önkéntes segítség az Ügyféltől, hogy minél jobban kielégíthessük igényeit, ezzel minél elkötelezettebb ügyfelünké tehessük, és ez által minél sikeresebb lehessen társaságunk.

Jelen szabályozás kiadásának célja:

- az ügyfelek kérdéseinek, illetve panaszainak megnyugtató kivizsgálása, megválaszolása, a jogszabályok által elvárt dokumentáltság mellett.
- az ügyfélpanaszok összegyűjtése, feldolgozása annak érdekében, hogy megismerjük a szolgáltatás kritikus elemeit és fejlesztendő területeit.

Az átláthatóság és a könnyebb kezelhetőség érdekében szükséges az akár közvetlenül az ügyfelektől, akár más - nevükben eljáró – személyektől, érdekvédő szervezetektől érkező levelek (továbbiakban: ügyféllevelek) megkülönböztetése aszerint, hogy azok panasz eljárás keretében vagy nem panasz eljárás keretében kezelendők.

A Biztosításközvetítő, mint szolgáltató a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek megfelelően jár el a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán, valamint a válaszadást követően.

A Biztosításközvetítő a transzparencia elvének megfelelően a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt biztosítja az információk hozzáférhetőségét, a közérthetőség, átláthatóság és kiszámíthatóság elvének megtartását, egyben törekszik az együttműködő, segítőkész és rugalmas panaszkezelésre.

II. Alapfogalmak

II.1. Panasz

Az Ügyfélnek a függő biztosításközvetítő /többes ügynök/ (a továbbiakban: szolgáltató/Biztosításközvetítő) - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szolgáltató részéről a szerződés fennállása alatt történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

NEM minősül panasznak:

- Az Ügyfél által a Biztosításközvetítőhöz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- 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 érintik.

- Azok a kérelmek, amelyek nem a Társaság, hanem valamely biztosító nem jog- vagy szerződés szerű teljesítése miatt terjeszt elő az Ügyfél.

II.2. Ügyfél (Panaszos) - Fogyasztó fogalma

1. Az a természetes vagy jogi személy, illetve nem jogi személy szervezet, aki részére a Biztosításközvetítő, mint függő biztosításközvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve az Ügyfél képviselőjében eljáró személy. A jelen szabályzat alkalmazásában Ügyfélnek minősülnek az e jogkörökben eljáró fogyasztói érdekképviselői szervek.
2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával, illetve meghatalmazással igazol. Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, illetve teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás formanyomtatvány jelen szabályzat 2. számú melléklete.
3. Ügyfélnek tekintendő – jelen szabályzat alkalmazása során - az a személy is, aki a Biztosításközvetítő eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.
4. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy

II.3. Biztosításközvetítő

Név:	Porsche Biztosításközvetítő Kft. (továbbiakban Biztosításközvetítő)
Székhely:	1139 Budapest, Fáy utca 27.
Levelezési cím:	1396 Pf.: 490
Céggjegyzékszám:	01-09-564631
Főtevékenység:	TEÁOR 6622'08
Adószám:	12207486-2-41
PSZÁF tevékenységi engedélyének száma:	EN-II-50024/2011.
Szakmai felelősségbiztosítási kötvény száma:	Allianz Hungária Biztosító Zrt. 324249465
Telefon:	(36-1) 450-2849
Telefax:	(36-1) 465-4785
E-mail cím:	biztositas@porschebank.hu

III. A panasztétel módjai

Szóbeli

- személyesen
- telefonon

Írásbeli

- személyesen, vagy más által átadott irat útján
- postai úton
- telefaxon
- elektronikus úton

A panasztételre alkalmas elérhetőségek

Ügyfélfogadás helye: 1139 Budapest, Fáy utca 27. II. emelet új épületszárny
Levél cím: Porsche Biztosításközvetítő Kft. 1139 Budapest, Fáy u. 27. vagy 1396 Pf.: 490

Ügyfélfogadási időszakok:	Hétfőtől - csütörtökig:	8:30-tól 16:30-ig
	Péntek:	8:30-tól 15:00-ig
	Telefon:	(36-1) 450-2849 (Hétfőn 16.30-tól 20.00-ig meghosszabbított telefonos ügyfélfogadás)
	Telefax:	(36-1) 465-4785
	E-mail:	biztositas@porschebank.hu

A Biztosításközvetítő a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben vagy annak hiányában székhelyén történő kezelése esetén köteles biztosítani, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Biztosításközvetítő köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

IV. A panasz kivizsgálása

Személyes ügyfélkapcsolat esetén a Biztosításközvetítő biztosítja az Ügyfélnek a panaszkezelés menetének megismerését és lehetőséget biztosít a Panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

IV.1. Szóbeli Panasz benyújtása

1.
A Biztosításközvetítő a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.
2.
Ha az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Biztosításközvetítő tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezelő személyről/szervezeti egységéről és elérhetőségéről.
3.
Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Biztosításközvetítő a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén 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.
4.
Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos bejelentkezése érdekében a Biztosításközvetítő úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Amennyiben a panasz azonnal nem orvosolható az ügyintéző a könnyebb azonosítás érdekében közli a panasz egyedi azonosító számát, egyben tájékoztatást ad a Biztosításközvetítő panaszkezeléséről szóló szabályzatának elérhetőségéről, illetve információt ad a panaszkezelési eljárásról.
5.
Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és az Ügyfélszolgálat közötti telefonos kommunikáció automatikusan hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a Biztosításközvetítő öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Ügyfél kérésére a Biztosításközvetítő biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

6.

A panaszról készült jegyzőkönyv 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;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

IV.2. Írásbeli panasz benyújtása

1.

A Biztosításközvetítő az Ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsát az Ügyfél rendelkezésére, amelyet jelen utasítás 1. sz. melléklete is tartalmaz, illetve letölthető a társaság honlapján és az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben az Ügyfél rendelkezésére kell bocsátani.

A Biztosításközvetítő igény szerint segíti az Ügyfelet a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt biztosít számára, valamint elfogadja a pénzügyi közvetítői rendszer felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány alkalmazását is.

2.

Ha az Ügyfél írásbeli panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelési fórumhoz nyújtja be, illetve nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy a Biztosításközvetítő haladéktalanul továbbítja a panaszt a panasz kezelésére jogosult ügyfélszolgálati egységhez.

3.

Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben személyesen adja le, a panasz egy átvételt igazoló másolati példányát az Ügyfél részére át kell adni és tájékoztatni kell a panasz kezelésére illetékes ügyfélszolgálat elérhetőségéről, valamint a panaszkezelés menetéről. Biztosítani kell az Ügyfél számára a Biztosításközvetítő panaszkezelési szabályzatának nyugodt körülmények között történő áttanulmányozását, valamint fel kell hívni az Ügyfél figyelmét az MNB honlapjára és az ott közzé tett tájékoztatókra, illetve formanyomtatványokra.

4.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, a Biztosításközvetítő egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy a panaszt nyilvántartásba vette, egyben tájékoztatja az Ügyfelet a panasz azonosítószámáról, illetve tájékoztatást ad a panaszkezelésről.

IV.3. Panasz kivizsgálása – válaszadás

1.

A panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és elintézni. A Biztosításközvetítő ügyvezetője 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 panaszügyintézés során gondoskodni kell a panaszban felvetett minden probléma/kifogás kivizsgálásáról.

3. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az Ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy a Biztosításközvetítő haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, amelynek során a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

4. A panaszok megválaszolása során a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető, egyértelmű indokolással kell ellátni, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. A válaszban közölni kell a vizsgálat eredményével kapcsolatos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, azokat ismertetni kell és el kell látni az adott ügyre vonatkozó alkalmazás indokával. A panasz megválaszolása során a kivizsgálás eredményén felül, közölni kell a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedéseket, illetve elutasítás esetén az elutasítás indokát.

Fogyasztónak minősülő Ügyfél esetén a panasz elutasítása esetén közölni kell, hogy a panasz és a panaszkezelés a Biztosításközvetítő álláspontja szerint

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányul.

A Biztosításközvetítő egyúttal tájékoztatja az Ügyfelet, hogy

- a fenti a) pont esetében az Ügyfél döntése alapján a szabályzat VII. pontjában megjelölt Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
- a fenti b) pont esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás a pénzügyi közvetítői rendszer felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Banknál kezdeményezhető a szabályzat VII. pontjában meghatározott elérhetőségen,

Amennyiben a Biztosításközvetítő álláspontja szerint a panasz mind az a), mind a b) pontot érinti, a Biztosításközvetítő az Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) pont, illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása, illetve a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Biztosításközvetítő tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat, továbbá az elutasító döntésben feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, és az eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét és egyben tájékoztatást ad arról, hogy a Fogyasztó kérheti ezen nyomtatványok Biztosításközvetítő általi költségmentes megküldését is. A tájékoztató tartalmazza a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló Biztosításközvetítő telefonszámát, e-mail elérhetőségét és postai címét.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Biztosításközvetítő tájékoztatja, hogy panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

5.
Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Biztosításközvetítő 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.
6.
A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Biztosításközvetítő minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, segíteni a hatékony intézkedés érdekében.
7.
Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, s ennek megfelelően kell az ügyben a Biztosításközvetítőnek eljárnia.
8.
A megalapozottnak minősült panaszok esetében meg kell téríteni mindazon esetleges károkat, melyek az ügyfeleket a panasz alapjául szolgáló hibával összefüggésben, a Biztosításközvetítő, vagy bármely teljesítési segédje magatartása miatt érte.
9.
A Biztosításközvetítő az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek. A választ oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Biztosításközvetítő a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
10.
Ha a kivizsgálás, vagy az iratok beszerzése miatt a panasz elintézése a Biztosításközvetítőhöz való beérkezéstől számított 30 napon belül nem történik meg, úgy erről a panaszost az ügyintéző szervezetnek, az elintézés várható határidejének közlése mellett - amelynek időtartama nem haladhatja meg a panasz beérkezésétől számított 60 napot - azonnal írásban értesítenie kell. Ha az elintézési határidő azért haladja meg a 30 napot, mert a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a panaszost a fentieknek megfelelően erről is tájékoztatni kell.
11.
Ez a halasztás azonban a Magyar Nemzeti Banktól vagy a Békéltető Testülettől érkezett panaszokra nem alkalmazható.
12.
A Biztosításközvetítő a panaszt és az arra adott választ legalább öt évig megőrzi, és azt a pénzügyi közvetítői rendszer felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.
13.
Az az egység, vagy az a dolgozó, amelynek, illetve akinek az intézkedése, mulasztása vagy magatartása miatt érkezik panasz, vagy aki a bepanaszolt ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, illetve akitől az ügy elfogulatlan elintézése egyéb okból nem várható, a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt (a II. fokú panasz fórumokat kivéve).
14.
Az írásbeli megkeresésekre, panaszokra minden esetben írásban kell választ adni.
15.
Amennyiben az ügyféllevelet nem a szerződő vagy a szolgáltatásra jogosult írta, vizsgálni kell, hogy az adatvédelemre vonatkozó szabályok szerint van-e joga a Biztosításközvetítőnek a válaszadásra a feladónak címetten, ha nincs, akkor közvetlenül a jogosult javára kell a tájékoztatást megadni, vagy érdemi válasz nélkül – a jogosultság hiányára hivatkozva - kell a levelet a feladónak visszaküldeni.

16.

A választ, illetve amennyiben a panaszról felvett jegyzőkönyv megküldése szükséges, a jegyzőkönyvet oly módon kell megküldeni az Ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a Biztosításközvetítő a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

17.

Az Ügyfél ismételt panasza esetén a Biztosításközvetítő – a jogszabályi rendelkezések figyelembe vétele mellett – a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg az Ügyfél számára, hogy csatolja a korábbi panaszra adott választát.

18.

A Biztosításközvetítő a panaszkezelési eljárása során - az Ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja Ügyfelét, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

V. A panaszügyintézés fórumrendszere és szervei

Az írásos panaszok kivizsgálása és a válaszadás 2 fokú panaszrendszerben történik.

1. I. fokú panaszforum: Ügyfélszolgálat
2. II. fokú panaszforum: Ügyvezető

A Biztosításközvetítőhöz beérkező, de a Porsche Bank Zrt., illetve magyarországi Porsche csoport bármely tagja ellen indított panaszokat – a nyomon-követhetőség érdekében iktatást követően –, át kell adni az önálló jogi személyiségű társaságoknak ügyintézésre.

Külső, erre hatáskörrel rendelkező szervek közvetítésével érkező panaszok esetén válaszadásra minden esetben a Biztosításközvetítő vezetői, illetve az erre a feladatra kijelölt személy jogosult.

VI. A Panasz nyilvántartása

A panaszt – annak elintézéséig – a Biztosításközvetítő minden esetben nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza:

- az Ügyfél nevét,
- a panasz egyedi azonosító számát,
- az Ügyfél állandó lakcímét/ székhelyét/levelezési címét,
- az Ügyfél telefonszámát (ha telefonon vár választ),
- az Ügyfél email címét (ha elektronikus levélben vár választ),
- az értesítés módját,
- a bejelentés típusát, panasz bejelentésének helye, ideje, és módja
- a bejelentésben érintett termék(ek)et,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- panasz megválaszolásának határidejét,
- a panaszbejelentés kivizsgálásával foglalkozó, végrehajtásért felelős ügyintéző nevét,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén ennek indokát, azon tényeket mely a biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezték,
- az intézkedések teljesítésének határidejét,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

A panasznyilvántartás adatait a Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó negyedévente összesíti, illetve ellenőrzi a bejelentések, panaszok intézésének szabályszerűségét, a tárgyhót követő hó 10. napjáig. Szabálytalanság észlelése esetén azonnal intézkedik annak orvoslására, a szükséges intézkedések megtételére. A Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó évente egyszer tevékenységéről és a panaszkezelés tapasztalatairól beszámol az Ügyvezetés felé.

A Biztosításközvetítő a nyilvántartás adatai alapján azok elemzésével folyamatosan vizsgálja a panaszok okait és a panaszkezelési eljárás jogszerűségét.

A panaszokra vonatkozó adatok monitoringja során vizsgálja a kiváltó okokat valamint, hogy azok érinthetnek-e más folyamatokat, termékeket és ezek alapján megteszi azokat a szükséges intézkedéseket, amelyek az Ügyfelek igényeinek magas szintű kielégítését biztosíthatják.

A Biztosításközvetítő különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

A Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó a panasznyilvántartás adatainak folyamatos figyelemmel kísérésével elősegíti a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfelek érdekei védelme szem előtt tartásával történő intézését.

VII. Jogorvoslat

1.

Fogyasztónak minősülő ügyfelek esetében

Abban az esetben, ha a fogyasztónak minősülő Ügyfél a kapott választ nem fogadja el, a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül eltelt, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Biztosításközvetítő nem megfelelően kezelte, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény és a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. értelmében fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén lehetősége van panaszával írásban a pénzügyi közvetítői rendszer felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bankhoz fordulni, ahol kérheti a Felügyelet közreműködését a rendezéshez, illetve igénybe veheti a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását vagy a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Amennyiben a Biztosításközvetítő álláspontja az Ügyfél számára nem elfogadható, úgy az Ügyfél a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a következő hatósághoz fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777

Telefon: (36-80) 203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Az Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy az illetékes bírósághoz fordulhat, amennyiben nem ért egyet a Biztosításközvetítő válaszával, és a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével, vagy szerződésszegéssel kapcsolatos.

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 139.

Levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf. 172.

Telefon: (36-80) 203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.mnbb.hu/bekeltetes

Hatáskörébe tartozik a gazdasági versenyt nem érintő ügyekben történő eljárás a pénzügyi szervezetek vonatkozásában, e szervezetek jogszabályba, belső szabályzataiba, valamint a MNB határozatába ütköző magatartásban megnyilvánuló jogsértése esetén, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megsértése esetén az eljárás.

Az MNB a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztóvédelmi bejelentések kapcsán a hozzá beérkező írásos fogyasztói bejelentésre a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. Törvény fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásainak szabályai alapján, a Fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. tv. rendelkezéseit alkalmazza.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelésségét az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz ügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása, illetve a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Biztosításközvetítő tájékoztatja az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségéről és egyben tájékoztatást ad arról, hogy a Fogyasztó kérheti ezen nyomtatványok Biztosításközvetítő általi költségmentes megküldését is. A tájékoztató tartalmazza a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló, Biztosításközvetítő telefonszámát, e-mail elérhetőségét és postai címét.

2.
A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

VIII. Egyéb rendelkezések

1.
A panaszügyekre vonatkozó szabályok nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal, vagy az állami irányítás egyéb eszközének minősülő normával. Semmisnek kell tekinteni a szabályzatnak azt a rendelkezését, mely e feltételnek nem tesz eleget.

2.
A panaszügyi nyilvántartást a korábbiakban vezetett ügyfélszolgálati összesített nyilvántartástól elkülönítetten kell kezelni.

IX. A szabályzat hatályba lépése

A Szabályzat 2018. február 23. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

Jelen szabályzat a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, valamint a Magyar Nemzeti Bank elnökének a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) rendelete alapján készült.

Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY**Panaszos adatai:**

Név	
Rendszám	
Szerződésszám/kötvényszám	
Panasszal érintett szolgáltatás	
Lakcím/székhely	
Levelezési cím	
Telefon	
Fax	
E-mail	
Személyi ig. szám	
Útlevel száma (külföldi személy esetén)	
Meghatalmazott neve	
Értesítés módja	

Panasz oka/ Panasszal érintett kifogások elkülönített megjelölése:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Késedelmes szolgáltatás nyújtás
- Téves tájékoztatás
- Hiányos tájékoztatás
- Szerződéskötés
- Szerződés törlése
- Díjkalkulációt érintő kifogás
- Kárrendezést érintő kifogás
- Adatnyilvántartási eltérések/hiányosságok
- Elégedetlen az ügyintézés körülményeivel
- Egyéb panasz

Panasz és az azt alátámasztó tények rövid leírása¹ :**Csatolt dokumentumok²:**

1.

2.

3.

¹ Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon!

² Kérjük csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, amelyekre bizonyítékként hivatkozik, az eredeti példányokat pedig őrizze meg! Meghatalmazotti képviselő esetében kérjük a meghatalmazás eredeti példányának csatolását!

Döntésre vonatkozó konkrét igény megjelölése³

Rövid tájékoztatás a panaszkezelés eljárásáról

A panaszkezelés során Társaságunk a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014 (VII.23.) MNB rendelet szerint jár el.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszja kivizsgálásához minden szükséges információ rendelkezésünkre áll, akkor panaszával kapcsolatos álláspontunkról bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük.

Társaságunk a panasz kivizsgálása során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását. A panasz kivizsgálását követően válaszukban részletesen kitérünk a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panasz elutasítása esetén válaszukban tájékoztatjuk Önt arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél 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 Porsche Biztosításközvetítő Kft. a Pénzügyi Békéltető Testület felé alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: H-1525 Budapest, Pf.: 172

A panaszt és az arra adott választ öt évig őrizzük meg.

Társaságunk az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasz nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (panaszkezelési szabályzat) készített, mely Ügyfélszolgálatunkon és társaságunk honlapján elérhető, illetve kérésére megküldjük Önnek.

Tájékoztatjuk, hogy honlapunkon részletes tájékoztatást talál a panaszkezelés eljárásáról, többek között panaszkezelési szabályzatunkat is megismerheti. A hatékonyabb ügyintézés érdekében figyelmébe ajánljuk a honlapunkon található nyomtatványokat, többek között a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás megindításához szükséges kérelem mintát.

Kelt:,

.....

Panaszos aláírása

³ Fogalmazza meg pontosan igényét, hogy panaszügye rendezése során milyen döntést kér a Biztosításközvetítőtől!

MEGHATALMAZÁS (minta)

Alulírott (továbbiakban Meghatalmazó)

Név		Szem.ig.szám	
Lakcím		Anyja neve	

meghatalmazom (továbbiakban: Meghatalmazott),

Név		Anyja neve	
Lakcím		Szül. hely	
Szem.ig.szám		Szül idő	
Más okmány		Telefon	

hogy a Porsche Biztosításközvetítő Kft. előtt a

Rendszám	
KGF Biztosítás	
Casco Biztosítás	
Biztosító	
Kötvény száma	
Egyéb panasz	

szerződéssel, szolgáltatással kapcsolatos panaszt tegyen és a panaszügyintézés során teljes jogkörrel képviseljen, helyettem és nevemben eljárjon.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fent megjelölt igény érdekében indult eljárásban.

Kelt.....,

.....
Meghatalmazó

.....
Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

1.
Aláírás:

Teljes hivatalos családi és utónév:

Bejelentett állandó lakcím:

2.
Aláírás:

Teljes hivatalos családi és utónév:

Bejelentett állandó lakcím:

J E G Y Z Ő K Ö N Y V

személyesen vagy telefonon közölt panaszról

Készült:

Hely:

Idő:

Tárgy: Panasz**Panasz formája:**

1. személyesen tett szóbeli panasz
2. telefonon közölt szóbeli panasz

Ügyfél neve:

Panaszt előterjesztő személy neve és képviseleti joga, amennyiben személye az Ügyféltől eltérő:

.....

Lakcím/székhely:

Porsche Biztosításközvetítő részéről eljáró ügyintéző:

Jegyzőkönyv felvételének indoka:

1. A panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges
2. Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet
3. Telefonon közölt panasz

Panasszal érintett szerződés:**Az Ügyfél által előadott rövid tényállás, a panasz és a panaszos igénye, a panasszal érintett kifogások elkülönített rögzítése:**

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Késedelmes szolgáltatás nyújtás
- Téves tájékoztatás
- Hiányos tájékoztatás
- Szerződéskötés
- Szerződéstörlesztés
- Díjkalkulációt érintő kifogás
- Kárrendezést érintő kifogás
- Adatnyilvántartási eltérések/hiányosságok
- Elégedetlen az ügyintézés körülményeivel
- Egyéb panasz

Panasz rövid leírása:

II. Ügyfélnek adott tájékoztatás/Szolgáltató álláspontja:

III. Rövid tájékoztatás a panaszkezelés eljárásáról

A panaszkezelés során Társaságunk a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, és a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014 (VII.23.) MNB rendelet szerint jár el.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panasza kivizsgálásához minden szükséges információ rendelkezésünkre áll, akkor panaszával kapcsolatos álláspontunkról bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük.

Társaságunk a panasz kivizsgálása során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását. A panasz kivizsgálását követően válaszukban részletesen kitérünk a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panasz elutasítása esetén válaszukban tájékoztatjuk Önt arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél 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 Porsche Biztosításközvetítő Kft. a Pénzügyi Békéltető Testület felé alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: H-1525 Budapest, Pf.: 172

A panaszt és az arra adott választ öt évig őrizzük meg.

Társaságunk az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasz nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (panaszkezelési szabályzat) készített, mely Ügyfélszolgálatunkon és társaságunk honlapján elérhető, illetve kérésére megküldjük Önnek.

Tájékoztatjuk, hogy honlapunkon részletes tájékoztatást talál a panaszkezelés eljárásáról, többek között panaszkezelési szabályzatunkat is megismerheti. A hatékonyabb ügyintézés érdekében figyelmébe ajánljuk a honlapunkon található nyomtatványokat, többek között a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás megindításához szükséges kérelem mintát.

A jegyzőkönyv két eredeti példányban készült, mely egy példányának átvételét az Ügyfél aláírásával elismeri.

.....
Porsche Biztosításközvetítő Kft.

.....
Panaszos aláírása