

ÜGYFÉLPANASZ-KEZELÉSI SZABÁLYZAT

RAIFFEISEN Biztosításközvetítő Kft.

Hatályos: 2018. január 15-től visszavonásig

Bevezető

A Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft. (Szolgáltató) egyik elsődleges célja az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása. A szolgáltatások és folyamatok Ügyféligenyeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Ezért az Ügyfelektől érkező panaszokat a Szolgáltató a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően kezeli.

A Szolgáltató ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

I. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma

1.1. Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II. fejezetében meghatározott módok bármelyikén közöl a Szolgáltatóval.

1.2 *Nem minősül ügyfélpanasz* az Ügyfél által a Szolgáltatóhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

2. Az Ügyfél fogalma

2.1 Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Szolgáltatóval független biztosításközvetítői tevékenység nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

2.2 Ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki a Szolgáltatóval független biztosításközvetítői tevékenység nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban nem áll, és panasszal élt.

2.3 *Fogyasztónak minősülő Ügyfél* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

3. Az ügyfélpanasz ajánlott tartalmi elemei

3.1 Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálásának érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá - amennyiben rendelkezésére áll - a panaszát alátámasztó dokumentumokat is bocsássa a Szolgáltató rendelkezésére a panasz kivizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

3.2 A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

4. *Ügyfélszolgálat*

Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni a Szolgáltató székhelyét és telefonon vagy interneten elérhető egységét (pl.: Raiffeisen Direkt; info@raiffeisen.hu).

II. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

1.1 Az Ügyfél bejelentését megteheti:

a) **személyesen:**

A panaszügyintézés helye a Szolgáltató székhelye (1054. Budapest, Akadémia u. 6.), annak nyitvatartási idejében (munkanapokon 8:00 – 16:00 óra között), ahol az Ügyfél panaszát a Szolgáltató munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.

b) **telefonon:**

Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálatunkon keresztül a 06-80-488-588as telefonszámon (0-24 óráig a hét minden napján) adható meg panasz.

- az Ügyfél és a Szolgáltató munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a Szolgáltató hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi
- Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét a Bank hivatalos helyiségében, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített CD lemezt, vagy hitelesített jegyzőkönyvet.

2. Írásbeli panasz

2.1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

a) **személyesen vagy más által átadott irat** útján;

b) **postai úton** a Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft.-nek (Szolgáltató), címezve (Budapest, 1700 vagy 1054 Budapest, Akadémia utca 6.);

c) **telefaxon** a 484-4444-es telefax számon, a Szolgáltatónak címezve;

d) **elektronikus levélben** az info@raiffeisen.hu címre, melyet a Szolgáltató folyamatosan fogad.

2.2. Az Ügyfél eljárhat **meghatalmazott útján**. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. A *meghatalmazás mintája megtalálható a Szolgáltató honlapján*.

III. A panasz kivizsgálása

1. Általános szabályok

- 1.1. A panasz kivizsgálása **térítésmentes**, azért külön díjat a Szolgáltató nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 1.2. A Szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

2. Szóbeli panasz

2.1 A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

2.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében a Szolgáltató úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

2.3 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Szolgáltató munkatársa felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt a Szolgáltató öt évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére a Szolgáltató biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

2.4. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató 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 a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott álláspontot a Szolgáltató a panasz Szolgáltató által történő befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

2.5. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az Ügyfél neve;
- b) 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 teljeskörűen 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 – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2.6. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen Szabályzat V. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

3. Írásbeli panasz

3.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Szolgáltató a panasz Szolgáltató által történő befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

IV. A panaszkezelés során az Ügyfélől kérhető adatok

1. A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:
- a) neve;
 - b) szerződésszám, Ügyfélszám;
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
 - d) telefonszáma;
 - e) értesítés módja;
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
 - g) panasz leírása, oka;
 - h) Ügyfél igénye;
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában levő olyan dokumentumok másolata, amely a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
 - j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén), (székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9, levelezési címe: H - 1525 Budapest BKKP Pf.:172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, meghallgatások helye. 1133 Budapest, Váci út 76.)
- Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9, levelezési címe: H-1534 Budapest BKKP Pf: 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- bíróság:**
 - az egyedi szerződésben foglalt választottbíróági kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbíróáshoz (1055 Budapest, Markó u. 25.)

- választottbíróági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvényben) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

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

3. A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételeivel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

4. A Szolgáltatónak tájékoztatnia kell az Ügyfelet arról, hogy tett-e a Pénzügyi Békéltető Testület illetékességével kapcsolatos általános alávétési nyilatkozatot. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a jelen szabályzat V. fejezetének 1. pontja alapján, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testülethez, illetve a Magyar Nemzeti Bankhoz fordul, pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány (továbbiakban 'Beadvány') áll rendelkezésére. A Beadvány elérhető az MNB hivatalos honlapján:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok>

illetve az MNB személyes ügyfélszolgálatán is (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza))

Az Ügyfélnek lehetősége van a Beadványt a Szolgáltatótól is térítésmentesen igényelni, az alábbi lehetőségek egyikén, melynek alapján azt a Szolgáltató haladéktalanul megküldi az ügyfélnek (elektronikus úton igényelt Beadványt elektronikus úton, más esetben postai úton):

- a) **személyesen vagy más által átadott irat** útján Szolgáltató székhelyén (1054. Budapest, Akadémia u. 6.), annak nyitvatartási idejében (munkanapokon 8:00 – 16:00 óra között);
- b) **postai úton** a Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft.-nek (Szolgáltató), címezve (Budapest, 1700 vagy 1054 Budapest, Akadémia utca 6.);
- c) **elektronikus levélben** az info@raiffeisen.hu címre, melyet a Szolgáltató folyamatosan fogad.
- d) **telefonon:**
Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálatunkon keresztül a 06-80-488-588as telefonszámon (0-24 óráig a hét minden napján).

VI. A panasz nyilvántartása

1. A beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Szolgáltató nyilvántartást vezet, melyek a Szolgáltató erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen. A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül:

- a) a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;
- b) a panasz benyújtásának időpontja;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka;

- d) az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése;
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátuma.

2. A Szolgáltató a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

Hatályos: 2018.január 15-től visszavonásig.