



ÁLTALÁNOS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2022.02.03.

Általános Panaszkezelési szabályzat	2
A panaszkezeléssel kapcsolatban irányadó jogszabály	2
Panasz fogalma	3
Folyamatleírás	4
Panaszbejelentés	5
A panasz kivizsgálása	6
Tartalmi követelmények	6
Határidők	7
A panasz megválaszolása	7
<i>(különös tekintettel a 9/2020 (VII.) számú MNB ajánlás III. bekezdésére, valamint az MNB 16/2021 (XI. 25.) számú ajánlásra)</i>	7
A panasz megválaszolásának módja	10
A panaszügyintézés további részletei	10
• <i>(tekintettel az MNB 9/2020 számú ajánlás VII. bekezdésére)</i>	10

Általános Panaszkezelési szabályzat

A jelen szabályzat célja, hogy egyértelműen és közérthető módon rögzítse az Atotal Insurtech Kft. panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait. A szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, és a Magyar Nemzeti Bank által a tárgykörre kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni. Az Atotal Insurtech Kft. a panaszkezelési szabályzatát az Ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi. (MNB 16/2021 (XI. 25.) számú ajánlás, V. bekezdés, 14. pont)

Társaságunk célja, hogy Ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ez által Ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés – legyen az pozitív vagy akár negatív.

Panaszügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgáljunk, Ügyfeleinknek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. A panaszügyek vizsgálata során minden vonatkozó körülményt figyelembe veszünk, minden felmerült problémát, kifogást megvizsgálunk és megválaszolunk Ügyfeleink számára.

Kiemelt prioritásként kezeljük, hogy a panaszkezelési eljárás során jóhiszeműen és tisztességesen, továbbá az adott helyzetben elvárható empatikus magatartást tanúsítva működünk együtt Ügyfeleinkkel. A megfogalmazott észrevételeinkre értékékként tekintünk, amelyek számunkra hasznosak és a fejlődés lehetőségét hordozzák magukban.

Hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink, termékeink minőségét, és elkötelezettek vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeleink elégedettségét.

A panaszkezeléssel kapcsolatban irányadó jogszabály

- 2014. évi LXXXVIII. törvény 159. §- a: „Törvény a *biztosítási tevékenységről*”

További felügyeleti szabályozások, rendelkezések, melyek **irányadóak** panaszkezelésünk során:

- 9/2020 (VII.14.) számú MNB ajánlás: „A *pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról*”

- 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet: *„A biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról”*
- 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet: *„Egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról”*
- MNB 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása: *„A pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárás rendelkezései”*

Panasz fogalma

Az **Ügyfélnek** a szolgáltató – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatt, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő **kifogása**.

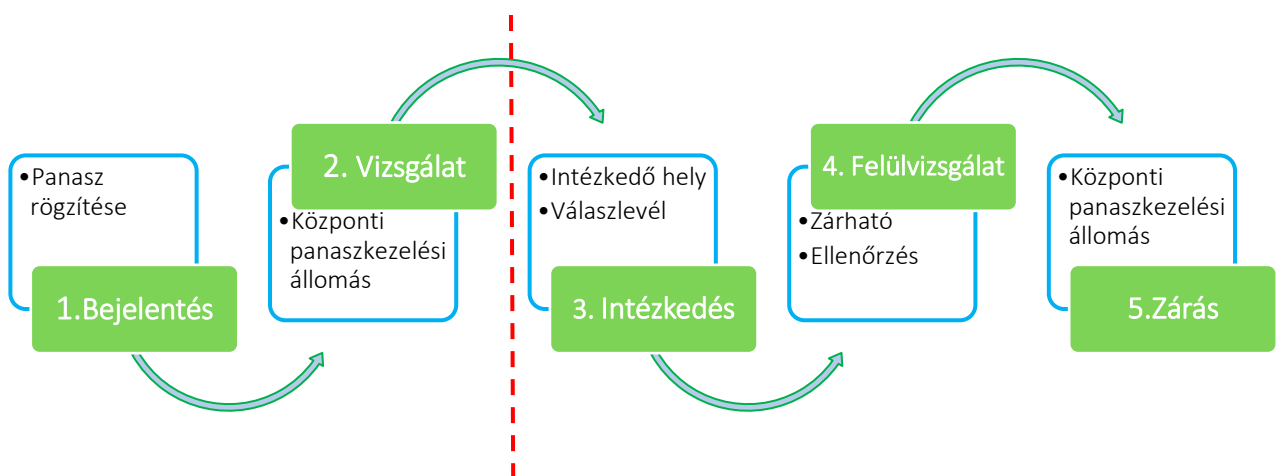
Panasznak minősül továbbá az is, amikor a panaszos a személyes adatai kezelésével kapcsolatban fogalmaz meg bármilyen kifogást, vagy **felülvizsgálatot kezdeményez**.

Az Atotal Insurtech Kft nagy hangsúlyt fektet az egységes panaszkezelési és Ügyfélmegtartási kultúra fejlesztésére és megőrzésére.

A lenti Általános Panaszkezelési Szabályzatunk az Atotal Insurtech Kft-t érintő panaszokra vonatkozik, amennyiben az adott megrendelővel megkötött szerződés máshogy nem rendelkezik. A beérkező panaszt az üzletáganként illetékes területi vezető és az adott üzletágért felelős ügyvezető köteles kivizsgálni és megválaszolni.

Folyamatleírás

A panasz kezelésének folyamata függ a panasz tárgyától. Amennyiben a panasz az ATOTAL Insurtech Kft megbízásában álló szakértőt érinti, úgy a panasz megválaszolásának teljes folyamata az ATOTAL Insurtech Kft-ben teljesül. Abban az esetben, ha a panasz nem az ATOTAL Insurtech Kft megbízásában álló szakértőre vonatkozó etikai jellegű panasz, úgy az Intézkedési folyamatot átveszi az érintett biztosító társaság illetékes területe.



1. Bejelentés

- A beérkező panaszok rögzítése minden munkatárs számára kötelező
- A panaszok minden esetben írásban kerülnek rögzítésre a panaszkezelési excel táblázatban.
 - Ez vonatkozik a személyesen, interneten, valamint a postai úton beérkezett panaszokra is. Írásbeli panasz esetén elektronikus formában kell csatolni a panaszos levelét, valamint itt kell rögzíteni minden kapcsolódó dokumentumot is.

2. Vizsgálat

- Minden beérkező panasz rögzítést követően haladéktalanul a Központi panaszkezelési állomáshoz – Ügyviteli szakértőhöz, illetve az érintett Területi műszaki vezetőhöz – kerül panasz vizsgálatra.
 - Kijelölésre kerül az illetékes hely, ahol eljárnak a bejelentés megválaszolásában.
 - A panaszt ekkor iktatószámmal látják el.

- Amennyiben a panasz megválaszolásában nem az Atotal Insurtech Kft az illetékes, úgy a panasz továbbításra haladéktalanul kerül az illetékes biztosító társaság részére a Központi panaszkezelési állomásról. Ebben az esetben a káranyagba kerül rögzítésre és továbbításra az illetékes biztosító számára a panasz.

3. Intézkedés – illetékes hely

- Az adott panasz megválaszolására jogosult és kötelezett személy
- Az illetékes a panaszt nem adhatja át másik intézkedőnek, azonban választhat, hogy az adott panasz a kompetenciájába tartozik-e.
- Abban az esetben, ha a panasz nem a kiválasztott Atotal illetékes hely kompetenciájába tartozik, úgy visszaküldheti a Központi panaszkezelési állomásnak

4. Felülvizsgálat

- Jogszabályi környezetnek való megfelelés teljeskörű ellenőrzése
- A válaszlevél az üzletágért felelős Ügyvezető által ellenőrzésre, majd aláírásra kerül

5. Zárás

- A megválaszolt panasz tértivevényes küldeményként postázásra került az Ügyfél részére a Központi Panaszkezelési Állomásról.
- Amennyiben az Ügyfél kapcsolattartás céljából bejelentett E-komm nyilatkozattal, e-mail címmel is rendelkezik és a panaszt onnan kezdeményezte, abban az esetben a válaszlevelet e-mailben kapja meg.

Panaszbejelentés

Szóbeli panaszbejelentés:

Az Ügyfél panaszával fordulhat személyesen Ügyfélszolgálatunkhoz:

Cím: 1158, Budapest, Késmárk utca 14/B

Nyitvatartási idő:

Hétfőtől csütörtökig: 8:00-17:00 óra között

Pénteken: 8:00-15.00 óra között

Írásbeli panaszbejelentés:

Az Ügyfél panaszát írásban is benyújthatja irodánk részére:

Postacím: 1158, Budapest, Késmárk utca 14/B

E-mail cím: info@atotalinsurtech.com

A Felügyelet által közzétett, panaszbejelentésre használt nyomtatvány az alábbi linken/címen érhető el:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>

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

A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem kerül felszámolásra. Szóbeli panaszt azonnal ki kell vizsgálni, amennyiben lehetséges orvosolni kell azt.

- Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, arról jegyzőkönyvet kell felvenni.
- Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek át kell adni.

Tartalmi követelmények

Felvett jegyzőkönyv tartalmi követelményei

- az Ügyfél neve,
- az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám, cégünk esetén kárszám
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása

- amennyiben a panaszt személyesen, irodánkban teszi Ügyfelünk, úgy a jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a Központi panaszkezelési terület elérhetőségét.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeljük.

Határidők

A panasz rögzítése mindig azon a naptári napon történik, amikor az beérkezik, még abban az esetben is, ha ez a nap hétféjére esik.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszlevelet a panasz közlését követő 30 napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.

A Központi panaszkezelési állomáson az illetékesség meghatározására 2 naptári nap áll rendelkezésre. A szakmai válaszra maximum 8 naptári nap, a formai, minőségi és teljességi ellenőrzésre további 2 naptári nap áll rendelkezésre. Amennyiben javításra visszaküldésre kerül a panasz, újabb 1 naptári nap áll rendelkezésre. Ezt követően ismét formai, minőségi és teljességi ellenőrzés történik, ezután kerülhet postázásra a válaszlevél.

Abban az esetben, ha a kiválasztott Atotal illetékes hely mégsem illetékes a panasz megválaszolásában, úgy a panasz visszaküldésére 1 munkanap áll rendelkezésre, a megfelelő indoklással ellátva.

A vállalat a panaszt és az arra adott választ öt évig köteles megőrizni, és azt a Felügyeletnek kérésére bemutatja.

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

A panasz megválaszolása

(különös tekintettel a 9/2020 (VII.) számú MNB ajánlás III. bekezdésére, valamint az MNB 16/2021 (XI. 25.) számú ajánlásra)

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

Társaságunk 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. A választ közérthetően kell megfogalmazni. (MNB 16/2021 (XI. 25.) számú ajánlás, VII. bekezdés 27. pont)

Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a társaságunk által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a korábbi álláspontunkat fenntartjuk, a válaszadási kötelezettséget a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesíthetjük.

A fogyasztónak minősülő Ügyfél panasz elutasítása esetén a válaszlevélben feltüntetésre kerül, mely testületnél kezdeményezhet eljárást.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Tel: 06 80 203 776

Levélcím általános ügyekben: H-1525 Budapest, Pf. 172

Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: H-1539 Budapest, Pf. 670

Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Székhely: 1013, Budapest, Krisztina krt. 55

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de 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.

- Magyar Nemzeti Bank

Telefon: 06 80 203 776

Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

- Bíróság

A Pénzügyi Békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított Ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét meg kell adni a válaszlevélben. Emellett tájékoztatjuk Ügyfeleinket arról, hogy kérhetik ezen formanyomtatványok költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, indokolt, hogy a panaszban felvetett összes kifogást/problémát kivizsgáljuk és érdemi, kifejtő válaszadásra törekedjünk. A panaszügyek vizsgálata során minden vonatkozó körülményt figyelembe kell venni, minden felmerült probléma, kifogás vizsgálatra majd megválaszolásra kerül.

A válaszadás során egyértelműen rögzítésre kerül a panasz azonosítására szolgáló adat, a panasz érkezésének időpontja. *(MNB 16/2021 (XI. 25.) számú ajánlás, VII. bekezdés 29. pont)*

A Társaságunkhoz beérkező panaszokat, kifogásokat fogyasztóbarát módon és empatikusan kezeljük a panaszvizsgálás során. Panaszkezelési folyamatunk során közérthetően kommunikálunk Ügyfeleinkkel, átláthatóan és kiszámíthatóan cselekszünk, a jóhiszeműség és tisztesség alapelveit tartjuk szem előtt. A válaszadás során biztosítani kell az információk folyamatos hozzáférhetőségét. Elvárt, hogy a kommunikáció világos és egyértelmű módon, közérthetően és az együttműködés szándékával történjen. Elvárás, hogy a pénzügyi szervezet a kommunikáció során – ahol lehetséges – kerülje a jogi, pénzügyi szakkifejezéseket, illetve azokat közérthető magyarázattal alkalmazza. A válasz a közérthetőségi elvárásoknak akkor felel meg, ha nem csak a jogszabályhelyekre hivatkozunk, hanem azokat röviden értelmezzük és ellátjuk az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának

indokával is. Amennyiben feltételre hivatkozunk, úgy annak pontos vonatkozó szövegét a válaszlevélnek tartalmaznia kell, vagy a teljes feltétel másolatát csatolni szükséges.

A panaszossal a telefonon, vagy egyéb módon történő kapcsolattartás nem mentesíti a vállalatunkat a válaszlevél kiküldésének kötelezettsége alól, és ennek elmulasztása bírságot vonhat maga után.

A válaszlevélnek minden szempontból meg kell felelnie a céges levelezéssel kapcsolatos követelményeknek is.

Az intézkedési hely a válaszlevél megírásával egyidejűleg a panaszt is visszaadja zárásra Központi panaszkezelési területnek.

A panasz megválaszolásának módja

A panaszra vonatkozó válaszlevelet – az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – cégünk elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az Ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte meg.

Amennyiben az Ügyfél nem rendelkezik a kapcsolattartás céljából bejelentett e-mail címmel, vagy a panaszt nem onnan küldte, úgy a válaszlevelet ajánlott küldeményként, tértivevényesen postázzuk.

A panaszügyintézés további részletei

Az Ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk, mely 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: panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát

A panaszokat és az arra adott válaszokat öt évig megőrizzük, MNB ellenőrzés esetén a felügyeleti szervünknek bemutatjuk.

- *(tekintettel az MNB 9/2020 számú ajánlás VII. bekezdésére)*

Fokozott figyelmet kell fordítanunk az érdekeiket csak korlátozottan képviselni képes fogyasztókra, így különösen a kiskorúakra, az idősekre, a fogyatékkal élőkre, illetve a súlyosan betegekre. Ezen elvárás alapján a személyes ügyintézés során kellő figyelemmel kell lennünk arra, hogy az egyes fogyasztók ismerete és felkészültsége milyen mélységű és összetettségű információ befogadását engedi. Elvárt, hogy ehhez mértén legyenek tájékoztatva és kiszolgálva Ügyfeleink.