

Gold Unit Broker Biztosítási Alkusz Kft.

Panaszkezelési Szabályzata

változásokkal egységes szerkezetben

Tartalom

A panasz fogalma	3
A panasz bejelentésének módjai	4
A panasz kivizsgálása	4
A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai.....	7
Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.....	8
A panasz nyilvántartása	9

Szeretnénk megköszönni, hogy ügyfelünként megtisztelt minket bizalmával. Fontosnak tartjuk, hogy szolgáltatásainkat ügyfeleink megalégedésére fejlesszük, hosszú távú együttműködésben reménykedve. Együttműködésünk fontos pontját jelentik számunkra az Ön észrevételei, kifogásai, panaszai, hiszen ezek segítségével tovább tudjuk javítani szolgáltatásaink minőségét. Panaszkezelési szabályzatunk segít Önnek eligazodni a lehetőségek között, amennyiben minden igyekezetünk ellenére szolgáltatásainkkal kapcsolatosan panaszt kíván tenni.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfelek jogait a panaszkezelés teljes folyamata során, tanúsítva a biztosításközvetítő ügyfelek iránti elkötelezettségét. A GOLD UNIT BROKER Biztosítási Alkusz Kft. (székhely: 3012 Nagykökényes Arany János út 5, telephely: 1124 Budapest Mártonvölgy utca 8/a) továbbiakban: **Szolgáltató** panaszkezelési szabályzatával is biztosítja ügyfeleit, hogy minden esetben a jóhiszeműség és a tisztesség, illetve az adott helyzetben a jogszabályok és a mindenkori felügyeleti hatóság ajánlásainak megfelelően elvárható magatartás alapján jár el.

A Szolgáltató a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382. §, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet illetve 66/2021 (XII. 20.) MNB rendelet rendelkezéseinek eleget téve, valamint a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása figyelembevételével az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A panasz fogalma

A panasz fogalmának meghatározására a Szolgáltató a 66/2021 (XII. 20.)MNB rendeletben foglaltakat veszi alapul, mely szerint a panasz:

„A Szolgáltató teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a szolgáltató - szerződéskötés létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szolgáltató a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz)”

Ezt a meghatározást a Szolgáltató az alábbi módon alkalmazza:

- Panasz az a kifogást tartalmazó bejelentés, mely Szolgáltató tevékenységét vagy mulasztását (terméket, szolgáltatását, eljárását, tájékoztatását, szerződését vagy egyéb tevékenységét) és magatartását érinti;
- Panaszként kezelünk és teljeskörűen kivizsgálunk minden szóban elhangzott és írásban hozzánk beérkezett, a fentieket érintő megkeresést;

A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

- a panaszügyintézés helye: 1124 Budapest, Mártonvölgy utca 8/a
- Nyitvatartási idő: Hétfőtől Csütörtökig: 8 – 16 óráig, Pénteken: 8-14 óráig

b) telefonon:

- +36 1 785 9979
- hívásfogadási idő: Hétfőtől Csütörtökig: 8-16 óráig, Pénteken: 8-14 óráig.

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton: 3012 Nagykökényes, Arany János út 5
- c) elektronikus levélben: info@goldunit.hu

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazás formanyomtatványát 1. számú mellékletünkben megtalálja.

A Panaszkezelésért felelős személy a Szolgáltatón belül: **Papp Zsolt Zoltán**

Amennyiben a felelős szervezeti egységet nem tudja elérni, bármely más munkatársunk haladéktalanul továbbítja számára panaszát.

A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása jogszabály által biztosított módon térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása minden esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt, de ebben az esetben sem lépheti túl a panasz kivizsgálására szánt 30 napos határidőt.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén 4 biztosítjuk az ésszerű (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül) várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. Telefonos panaszkezelés esetén az ügyfél kérheti, hogy az Alkusz jogszabályban rögzített határidőn belül térítésmentesen rendelkezésére bocsássa a hangfelvétel másolatát.

Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet úgy az Alkusz telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Szolgáltató a jogszabálynak megfelelően 5 évig őrzi meg.

A Szolgáltató lehetőséget biztosít elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására.

A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Szolgáltató biztosítja a személyes ügyfélfogadási időpontot az ügyfél számára.

A biztosításközvetítő 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 a többes ügynök és az alkusz rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv 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 választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyvben az alábbiak rögzítését kérjük:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- d) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, ha meghatalmazott útján jár el, akkor a képviseletre vonatkozó meghatalmazás;
- h) amennyiben a telefonon közölt szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, személyesen történő panaszfelvételnél a jegyzőkönyvet felvevő személy neve és aláírása, az ügyfél aláírása.

2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. A levélben tett panasz közlésének a kézhezvétel napja számít.

Az írásbeli panasz megtételekor a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél használja és alkalmazza az MNB honlapján (www.mnb.hu) közzétett írásbeli panaszhoz készített formanyomtatványt. A formanyomtatványt a panaszkezelési szabályzat 2. mellékleteként is megtalálja.

A Szolgáltató számára írásbeli panaszát az info@goldunit.hu e-mail címre is elküldheti. Tekintettel arra, hogy az elektronikus levelezés során nem tudjuk biztosítani a biztosítási és banktitkok jogszabályban előírt védelmét, email címére általános választ küldünk, majd az ilyen titkokat tartalmazó válaszunkat a megadott, vagy a nyilvántartásunkban rendelkezésünkre álló postai címére küldjük meg oly módon, hogy kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

1. neve;
2. szerződésszám, ügyfélszám;
3. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
4. telefonszáma;
5. értesítés módja;
6. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
7. panasz leírása, oka;
8. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, kivéve mellyel az Alkusz már rendelkezik;
9. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
10. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat, ami a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1. Amennyiben álláspontja szerint a Szolgáltató rá vonatkozó jogszabályt (2013. évi CXXXIX törvény. fogyasztóvédelmi rendelkezései) sértett, akkor az annak felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet és személyesen, telefonon vagy írásban információt kérhet az alábbi elérhetőségek valamelyikén: Magyar **Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat** (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80-203-776, email cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),
2. a Szolgáltató által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a Szolgáltatóval kötött szerződés létrejöttével és teljesítésével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvitában kíván további lépéseket tenni, fordulhat az ingyenesen eljáró Pénzügyi Békéltető Amennyiben Testülethez (PBT). Levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu); 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.
3. A fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Szolgáltatótól.
4. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatosan a PBT mellett polgári bírósághoz is fordulhat.
5. A Szolgáltató és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó online vitarendezési fórumon keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését, melyre Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési fórumot az alábbi linken érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>.
6. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A panasz nyilvántartása

A Szolgáltató a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja elsősorban az utólagos azonosítás és visszakereshetőség, illetve fogyasztóink észrevétele alapján a szolgáltatásaink színvonalának további javítása. A nyilvántartásunk tartalmazza:

1. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
2. a panasz benyújtásának időpontját;
3. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
4. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
5. a panaszra adott válaszlével postára adásának dátumát, az elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig őrizzük meg a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

A Szolgáltató felhívja ügyfelei figyelmét az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának panaszügyintézésrel kapcsolatos internetes felületére

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van>,

valamint az MNB által elkészített és letölthető formanyomtatványok elérési lehetőségét.

www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok

1. számú melléklet

Meghatalmazás

Alulírott meghatalmazó neve:
meghatalmazó születési helye, ideje:
meghatalmazó lakcíme vagy levelezési címe

ezúton meghatalmazom

meghatalmazott neve:
meghatalmazott születési helye, ideje:
meghatalmazott lakcíme:

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárjon köztem és a Gold Unit Broker Kft. (székhely: 3012 Nagykökényes, Arany János út 5.) között kialakult fogyasztói jogvita rendezése érdekében. A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti eljárásra/pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt,, 202..... év hó napján

Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:
Lakcím:
Anyja neve:
Aláírás:

Név:
Lakcím:
Anyja neve:
Aláírás:

2. számú melléklet

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

*személyesen tett panasz esetén

1

Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

Nem nyújtottak szolgáltatást

Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották

Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást

A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották

Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet

Járadékos költségekkel nem ért egyet

A szolgáltatást megszüntették

Kára keletkezett

Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel

Téves tájékoztatást nyújtottak

Hiányosan tájékoztatták

Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet

Kártérítés összegével nem ért egyet

A kártérítést visszautasították

Nem megfelelő kártérítést nyújtottak

Szerződés felmondása

Egyéb panasza van

--

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: