

NBA Független Biztosítási Alkusz és Pénzügyi

Szolgáltató Kft.

Panaszkezelési szabályzat

2017.

Szabályzat kiadásának

kelte: 2017. 01.01.

Kiadásért felelős:

Hajgató Szilveszter

ügyvezető

adatkezelési azonosító: NAIH-113467/2017.

Név: NBA Független Biztosítási Alkusz és Pénzügyi Szolgáltató Kft.
Székhelye: 9700 Szombathely, Semmelweis utca 5.
Cégjegyzékszám: 18-09-110590
Adószáma: 13652580-1-18

Panaszkezelési szabályzat

Panaszkezelésünk során a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 159. §, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a 28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet, valamint a 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás rendelkezései alapján járunk el.

A szabályzat célja

Az NBA Független Biztosítási Alkusz és Pénzügyi Szolgáltató Kft (a továbbiakban: NBA) célja, hogy Ügyfelei minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásaival és ügyintézésével.

A szabályzat hatálya kiterjed az NBA valamennyi a vele munkaviszonyban álló munkavállalójára a munkavégzés helyétől függetlenül, és minden olyan megbízási/vállalkozási jogviszonyban álló partnerére, aki/amely a megbízás/vállalkozás teljesítése során panasznak minősülő megkereséssel találkozik.

NBA a biztosítási szerződés megkötését megelőzően ügyfél részére tájékoztatást ad a panasztétel lehetőségéről.

NBA biztosítja, hogy az ügyfél magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

NBA a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyeletnek kérésére bemutatja.

NBA a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számít fel.

A panasz bejelentése

NBA

- a szóbeli panaszt az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében a 9700 Szombathely, Semmelweis utca 5. szám alatt hétfőtől – péntekig 08:00 – 16:00 óráig fogadja.
- a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 16 óráig. Telefonon történő panaszkezelés esetén NBA biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.
- az írásbeli panaszt az info@nbakft.hu címen folyamatosan fogadja.

NBA biztosítja ügyfeleinek elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását. A személyes ügyintézés időpontjának igénylésének napjától számított öt munkanapon belül NBA személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az ügyfél számára.

Panaszkezelés

NBA a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, NBA 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 megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, NBA a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

NBA az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. NBA a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

NBA a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve, születési neve, születési helye, ideje, anyja neve

- lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- ügyfél igénye
- panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely NBA-nál nem áll rendelkezésre
- panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Panaszok nyilvántartása

NBA a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- Panasz benyújtásának időpontját
- Panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- Panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- Az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- Panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát

Panaszt és az arra adott választ NBA 5 (öt) évig megőrzi.

Panaszt benyújtó ügyfél adatait NBA az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

NBA fenti adatok kezelésére vonatkozó nyilvántartási száma: NAIH-113467/2017.

Panasz elutasítása

A panasz elutasítása esetén NBA válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Az MNB elérhetőségei:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levélcím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

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. NBA tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy aláveti e magát a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti e magát.

Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

- honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu
- Központi ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- Telefonos ügyfélszolgálat: + 36-80-203-776
- Központi telefax: +36 1 489 9102

A kérelmek az alábbi helyek bármelyikén leadhatók:

- kormányablakoknál személyesen
- az MNB Központi Ügyfélszolgálatán, Budapest I. ker., Krisztina krt. 39., földszint, személyesen
- elektronikus okiratként ügyfélkapun keresztül a www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu oldalon, ha a kérelmező a szükséges azonosítóval rendelkezik.

A Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat irodáiban, az országban 11 helyen, személyesen állnak a kérelmezők rendelkezésére és adnak segítséget a tanácsadók a kérelmek hiánytalan elkészítéséhez. (www.penzugyifogyaszto.hu)

NBA jelen panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.