

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

**2020.**

Biztosításkötés. Top Kft.

A Biztosításkötés. Top Kft. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013 évi CCXXXVII törvény 288. § rendelkezéseinek, valamint a biztosítási tevékenységről szóló 2014 évi LXXXVIII törvény 382 rendelkezéseinek eleget téve, az alábbiakban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

Célunk, hogy az ügyfelek elégedettségének és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlesszük szolgáltatásaink minőségét.

A jelen szabályzat célja, hogy egyértelműen és közérthető módon rögzítse Társaságunk panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait, biztosítva ezzel az ügyfelek esetleges panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelését.

A jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, a Biztosításkötés. Top Kft. szabályzataival és a pénzügyi közvetítői rendszer felügyeletét is ellátó Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: Felügyelet) által a tárgykörre kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

A Biztosításkötés. Top Kft. a jelen panaszkezelési szabályzatát a honlapján közzéteszi. Kérjük, hogy a könnyebb azonosítás érdekében panaszbejelentésein, észrevételein szíveskedjen biztosításközvetítőjének nevét, biztosítóját, kötvényszámát vagy kárszámát megadni. Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, Társaságunk telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

## **I. A panasz bejelentésének módjai**

### **1. Szóbeli panasz bejelentése:**

- személyesen:

a Biztosításkötés. Top Kft. ügyviteli irodájában:

3516 Miskolc, Kovács u. 3.

telefonon: 36-30/159-8120

A bejelentésre munkanapokon 11.00 - 19.00 óra között van lehetőség azzal, hogy a hét első munkanapján 8.00 - 20.00 között folyamatosan lehetőség van.

Ügyfeleinknek lehetősége van egy személyes ügyintézésre előzetesen időpontot igényelni. Ezt telefonon a fenti, panaszbejelentésre megadott telefonszámon és időtartamban, vagy elektronikusan az írásbeli panaszbejelentésre megadott email címen tehetik meg. A személyes ügyintézés lehetőségét az időpontfoglalást követő legkésőbb 5 munkanapon belül biztosítjuk Ügyfelünknek.

Telefonos bejelentés esetén munkatársunk az aktuális terheltségtől függően, ésszerű határidőn belül fogadja. Foglaltság esetén - feltéve, hogy az ügyfél saját száma kijelzését nem korlátozta/tiltotta le - a szolgáltató által kijelzett telefonszámon haladéktalanul visszahívja. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy munkatársunk - a sikeres hívásfelépülést követően - legfeljebb öt percen belül élőhangos bejelentkezésére sor kerülhessen. Amennyiben a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik, úgy munkatársunk legkésőbb a következő munkanapon - érdemi panaszkezelés érdekében - rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja.

A telefonon történő panaszkezelés esetén Társaságunk az ügyféllel történő telefonos kommunikációt rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről a telefonos kommunikáció elején tájékoztatjuk ügyfeleinket. Ügyfelünk kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

## **2. Írásbeli panasz bejelentése:**

- a) személyesen az ügyfél által vagy más által átadott irat útján a személyes panaszbejelentésre megadott lehetőségen.
- b) postai úton: 3508 Miskolc, Pf.: 37
- c) elektronikus úton a  
forgacsne.hilda@biztositas-top.hu email címen.

Elektronikus út üzemzavara estén a panaszt postai úton, vagy szóban is elő lehet terjeszteni a fenti lehetőségeken és módon.

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

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

Az ügyfél a panaszát - az előzőek szerinti bármely módon - akár meghatalmazott útján is benyújthatja. Amennyiben azonban meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni (pl., nem az ügyfél által írt meghatalmazást két tanúnak kell aláírással hitelesíteni).

## **II A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, amelyért külön díjat nem számítunk fel, és nem emelt díjas telefonszámon történik.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Társaságunk a panaszkezelés során úgy jár el, hogy - a körülmények által adott lehetőségekhez mérten - elkerülhető legyen a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulása.

A beérkező szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk és szükség szerint orvosoljuk. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet - a jegyzőkönyv minimális tartalma a mellékletben - vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - hanem a hangfelvétel másolatát igényli é megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról Társaságunk jegyzőkönyvet vesz fel - a jegyzőkönyv minimális tartalma a mellékletben -, 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.

Társaságunk az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panasz elutasítása esetén Társaságunk írásban is tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy

- a) az MNB-ről szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott 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.
- b) Társaságunk nem tett általános alávétési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület döntése tekintetében.

A PBT eljárás kezdeményezésére szolgáló nyomtatvány letölthető:

'<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>.

Telefonon közölt panasz esetén biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belül hívásfogadást és ügyintézés

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

### **III A Biztosításkötés. Top Kft. a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:**

- a) neve
- b) biztosító megnevezése, 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) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő azon dokumentumok másolata, amely nem áll Társaságunk rendelkezésére
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

### **IV Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

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 jogorvoslatért:

- a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ  
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.  
Telefon: 36-80-203-776  
Fax: 36-1-489-9102  
Email: [ugyfelszolgalat@mnk.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnk.hu)  
Levél cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók 777.
- b) Pénzügyi Békéltető Testület  
a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)  
Levél cím általános ügyekben: 1525 Budapest, Pf.: 172.  
Levél cím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: 1539 Budapest, Pf.: 670.  
Ügyfélszolgálat:  
1013 Budapest, Krisztina körút 39.  
Ügyfélszolgálati telefon: 36-1-489-9700, 36-80-203-776  
Email: [ugyfelszolgalat@mnk.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnk.hu)
- c) Illetékes bíróság  
Az eljárásra a mindenkor hatályos polgári perrendtartásra vonatkozó jogszabályok vonatkoznak, javasoljuk jogi/ügyvéd szakértővel történő előzetes konzultációt.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos történi válaszadási határidő eredménytelen elteltet esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a bírósághoz (c. pont szerint) fordulhat.

## **V A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni

A nyilvántartás 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
- e) a panasz megválaszolásának időpontját, postára adásának dátumát.

- 6 -

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni, melynek bemutatását a Felügyelet kérheti.

## **VI Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó**

A vonatkozó jogszabályi előírások alapján a Biztosításkötés. Top Kft. a fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős és a Felügyeletnek bejelentett kapcsolattartója:

Név: Forgácsné Brucker Hilda  
Elérhetőség: 3526 Miskolc, Katowice u. 5. mfsz. 1  
Telefon: 36-30-652-5007  
Email: [foragacsne.hilda@biztositas-top.hu](mailto:foragacsne.hilda@biztositas-top.hu)

Jelen panaszkezelési szabályzatunk kifüggesztve elérhető a Biztosításkötés. Top Kft. központi ügyviteli irodájában: 3516 Miskolc, Kovács u. 3., valamint elérhető a Társaság weboldalán: [www.biztositas-top.hu](http://www.biztositas-top.hu)