

Atradius Credit Insurance N.V. Magyarországi Fióktelepe

1/2013. számú fióktelep-vezetői utasítás
A panaszügyek kezeléséről

Hatályba lépés időpontja: 2013. október 1.
Kibocsátó: Vanek Balázs fióktelep-vezető
Felelős szervezeti egység: Ügyfélszolgálat

A panaszügyek kezeléséről

Az utasítás célja

Jelen utasítás célja az Atradius Credit Insurance N.V., Magyarországi Fióktelepe részére 1117 Budapest, Fehérvári út 50-52. (továbbiakban: Biztosító) írásban (személyesen v. más által átadott irat útján, levélben, faxon, vagy e-mail útján) érkezett, illetőleg szóban (telefonon vagy személyesen) előadott panaszügyek intézési rendjének szabályozása, a panaszos ügyek egységes és korrekt, hatékony elbírálása, megfelelő, gyors és pontos tájékoztatás nyújtása a panaszos és a hatóságok számára egyaránt.

Fogalmak:

Felügyeleti hatóság: Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: „Felügyelet”).

Panasz: a Biztosító, vagy a függő biztosításközvetítő magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem, mely miatt a panaszos a Biztosító intézkedését kéri. A panaszkezelés szerint nem minősül panasznak a függő és független biztosításközvetítők azon panaszai, amelyet nem ügyfélként terjesztenek elő, így különösen a jutalékrekklamáció, nyomtatványellátás és a biztosításközvetítéssel kapcsolatos intézkedésekre vonatkozó sérelmek. Nem minősül panasznak, amennyiben a fogyasztó/biztosított a Biztosítótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel. A panasz lehet szóbeli (személyesen vagy telefonon előadott), vagy írásbeli (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, vagy elektronikus levélben közölt).

Ügyfél: szerződő, biztosított, díjfizető, kedvezményezett, illetőleg mindezen személyek törvényes képviselője.

I. A panasz bejelentésének módja

A Biztosító lehetővé teszi, hogy az ügyfél a szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

Szóbeli panasz:

A Biztosító a szóbeli panaszt:

- a.) személyesen a székhelyén közölve hétfőtől péntekig 8 órától 16 óráig,
- b.) telefonon közölve: hétfőn 8 órától 20 óráig, a többi munkanapon 8 órától 16 óráig +36 30 202 5559 telefonszámon fogadja.

Írásbeli panasz:

A Biztosító az írásbeli panaszt:

- a.) személyesen vagy más által átadottan a Biztosító székhelyén, minden munkanapon 8 órától 16 óráig
- b.) postai úton: 1117 Budapest, Fehérvári út 50-52. címen, vagy telefaxon: +36 1 382 7591 számon, vagy elektronikus eléréssel: info-hu@atradius.com - üzemzavar esetén más elérést biztosítva, a zsofia.csikos@atradius.com elektronikus levelezési címen fogadja.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el,

úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Szóbeli panasz

A Biztosító a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Telefonon közölt panasz esetén a biztosító biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a biztosító hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz azonnali megvizsgálása után annak kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása a Biztosító szerint nem lehetséges, a Biztosító 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 a jegyzőkönyvet rögzített postai küldeményként megküldi. Ez utóbbi esetben a jegyzőkönyv megküldésével egyidejűleg a Biztosító a panaszra adott indoklással ellátott érdemi álláspontját is köteles az ügyfélnek megküldeni, a panasz közlését követő 30 napon belül. Egyebekben a Biztosító az írásbeli panasz intézésére vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyvben az alábbi adatok rögzítése szükséges:

az ügyfél cégneve;

az ügyfél székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;

a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével;

a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;

az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;

szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;

a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Írásbeli panasz

A Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül rögzített postai küldeményként megküldi az ügyfélnek.

III. A Biztosító a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfélről

cégnév;

szerződésszám, ügyfélszám;

székhelye, levelezési címe,

telefonszáma;
értesítés módja;
panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
panasz leírása, oka;
a panaszos igénye;
a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Biztosító a panaszok kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Biztosító a panasz kivizsgálásnak eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét, - és a panasz tárgyától függően -, hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint:

- a.) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CLXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására,
- b.) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

Illetékes panasz fórum:

-fogyasztóvédelmi kérdésekben a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefonszám: 061-489-9100, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),

-a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Pf.:172., telefonszám: 061-489-9100, e-mail: pbt@mnbb.hu) eljárását kezdeményezheti.

Az ügyfél panaszát a MNB panaszkezelési formanyomtatványának kitöltésével is előterjeszheti a Biztosítónál, amely www.mnbb.hu oldaláról (fogyasztói panasz űrlap) letölthető, valamint nyomtatott formában elérhető a Biztosító Ügyfélszolgálatán. Jelen panasz szabályzat melléklete a fogyasztói panasz űrlap.

V. A panaszok nyilvántartása

A Biztosító a panaszt és az arra adott választ 3 évig őrzi meg és a Felügyelet kérésére azt bemutatja.

A Biztosító az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A panasznyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 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.

A panaszos ügyek kezelésére létrehozott adatbázis könnyen áttekinthetővé teszi a folyamatban lévő panaszos ügyeket és aktuális státuszukat. Az adatbázisban minden panaszt rögzíteni és adminisztrálni szükséges, függetlenül a panasz beérkezésének módjától (kézben átadott, levélben, faxon, e-mail-ben, telefonon, személyesen) és címzettjeitől.

A Biztosító a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti, és a honlapján közzéteszi.

Kelt: Budapest, 2013. október 1.

Vanek Balázs
Fióktelep vezető

Melléklet:

Panaszkezelési formanyomtatvány (fogyasztói panasz űrlap)

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név és cím:	Atradius Credit Insurance NV Magyarországi Fióktlepe 1117 Budapest, Fehérvári út 50-52.

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (személyesen v. más által átadott irat útján, levélben, faxon, e-mail-ben, telefonon vagy személyesen):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása, stb.)	

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

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja 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 a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. hitelbiztosítás):

--

Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás: