

QUANTIS Consulting Zrt. Ügyfélkapcsolati Igazgatóság

Ügyfélszolgálati és Iratbetekintési Szabályzat

Dokumentum azonosító:	QUANTIS Consulting Zrt. Ügyfélszolgálati és Iratbetekintési Szabályzata		
Felelős szerkesztő:	Kramer Stephan Peter vezérigazgató, szakmai vezető	Dokumentum frissítés napja:	2013.10.01.
Ellenőrizte:	Buda Mária szabályozási és ellenőrzési igazgató	Ellenőrzés napja:	2013.10.07.
	Kramer Stephan Peter vezérigazgató, szakmai vezető		
Felülvizsgálta, jóváhagyta	Dr. Fröhlich Péter cégvezető	Felülvizsgálat és jóváhagyás napja:	2013.10.09.
Végrehajtásért felelős	Kramer Stephan Peter vezérigazgató, szakmai vezető	Hatálybalépés napja:	2013.10.15.

Tartalom

Ügyfélszolgálati szabályzat	3
A szabályzat célja	3
Alapvető fogalmak	3
Ügyfél	3
Ügyfélkapcsolati tevékenység	4
Panaszkezelési tevékenység	4
Az Ügyfélkapcsolati Igazgatóság ügyfélszolgálati tevékenységei	4
Telefonos ügyfélszolgálati ügyintézés	4
Személyes ügyfélszolgálati ügyintézés	5
Írásos (postai levél, fax, e-mail) megkeresésekkel kapcsolatos ügyfélszolgálati ügyintézés	6
Iratbetekintési szabályzat	6
Természetes személy azonosításához szükséges iratok	6
Nem természetes személy esetén az azonosításához szükséges kiegészítő iratok	7
Meghatalmazott esetén szükséges további iratok	7
Az iratbetekintési ügylet adminisztrációja	7
Jogorvoslat	7

Ügyfélszolgálati szabályzat

A QUANTIS Consulting Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Cg.: 01-10-045719; Székhely: 1036 Budapest, Árpád fejedelem útja 79.; adószám: 14017456-4-41, a továbbiakban QUANTIS Consulting Zrt.) a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezéseivel összhangban Ügyfélszolgálatot működtet.

Társaságunk ügyfélápolási politikájának alappillére, hogy a közvetítésünk révén Partnereinkkel szerződéses jogviszonyba kerülő Ügyfelekkel elsősorban Megbízottainkon keresztül tartunk fenn személyes kapcsolatot. Ezen túlmenően – a Társaságunkkal szerződésben álló Biztosítók és egyéb üzleti partnerek által üzemeltetett ügyfélszolgálatok mellett – saját, különálló Ügyfélszolgálatot is a minőségi kapcsolattartás és ügyfélápolás szolgálatában állunk.

A QUANTIS Csoport nagy hangsúlyt fektet Ügyfelei tájékoztatására és elégedettségére, ezért az általuk adott visszajelzések kiemelt fontossággal bírnak a szolgáltatások színvonalának további növeléséhez. Ezért bármely észrevételt, véleményt, amely a QUANTIS Consulting Zrt.-vel kapcsolatos - legyen szó akár a közvetített termékekről, közvetítőkről, munkatársakról, ügyvitelről vagy szolgáltatásról -, a QUANTIS Consulting Zrt. szívesen fogad.

A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a telefonon, elektronikus vagy postai levél formájában érkező, illetőleg személyes kapcsolatfelvétel révén létrejövő ügyféli megkeresésekkel kapcsolatos eljárások alapvetéseit összefoglalja.

A szabályzat elérhető, megtekinthető:

- az Ügyfélkapcsolati Igazgatóság Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, valamint
- a QUANTIS Csoport honlapján: www.quantis-group.com

Alapvető fogalmak

Ügyfél

A QUANTIS Consulting Zrt. ügyfélnek tekinti azt a természetes személyt, jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságot, vagy más jogalanyisággal bíró szervezetet, illetve ez utóbbiak képviselőjében eljáró természetes személyt, aki vagy amely a QUANTIS Consulting Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy valamely szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje. Ügyfél továbbá a fentiek meghatalmazása/megbízása alapján eljáró személy.

Ügyfélkapcsolati tevékenység

Azon tevékenység, amely révén az ügyfélkapcsolati ügyintéző Ügyféllel kerül írásbeli vagy szóbeli kapcsolatba, információt nyújt vagy kérést teljesít, megválaszol, továbbít, illetve saját elvégzett tevékenységeiről ezzel egyetemben nyilvántartást vezet (ügykövetés).

Panaszkezelési tevékenység

Minden olyan egyedi bejelentéssel, kérelemmel, reklamációval kapcsolatos tevékenység, amelyben a panaszos vagy igazolt képviselője a QUANTIS Consulting Zrt., megbízottja vagy alkalmazottja tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja. *Jelen tevékenység tekintetében a QUANTIS Consulting Zrt. Panaszkezelési Szabályzata az irányadó.*

Az Ügyfélkapcsolati Igazgatóság ügyfélszolgálati tevékenységei

Telefonos ügyfélszolgálati ügyintézés

- Elérhetőség: **+36/40/200-339** helyi tarifával hívható (kék) számon
- Hívásfogadási idő: hétfő, kedd, szerda, péntek 9:00-17:00 óráig, csütörtökön meghosszabbított munkarendben 8:00-20:00 óráig.

A beérkező hívások *Ügyfél / Megbízott / Partner* választási lehetőségek ill. kategóriák szerint kerülnek besorolásra az automata hívásirányító rendszer segítségével. Az „Ügyfél” menüpontból érkező hívások elsődleges prioritással futnak be a szabad opertár(ok)hoz.

Az operátor - neve érthető, tagolt bemonddásával - azonosítja magát, majd elvégzi a telefonáló beazonosítását. Ügyfél esetén név, születési dátum, lakcím és mindezek mellett - konkrét szerződés esetében - ajánlat- vagy kötvényszám szolgál az azonosításra. Amennyiben az azonosítás nem végezhető el, vagy nem járt sikerrel, a tájékoztatás kizárólag általános információkra, nyilvános adatokra irányulhat.

A QUANTIS Consulting Zrt. soha, semmilyen körülmények között nem kér a bejelentőtől semmilyen titkos azonosító kódot (pl. bankkártyához tartozó PIN kódot, partnerek telefonos Ügyfélszolgálatának igénybevételéhez szükséges azonosítót, jelszót).

A Siebel CRM (ügyfélnyilvántartó, ügykövető, archiváló, levelező) rendszerben a hívás nyomán bejegyzés készül.

A beszélgetések hangrögzítésre kerülnek. Bejövő hívás esetén erről az automata hívásirányító rendszer tájékoztatja a betelefonálót, kimenő hívás esetén pedig az operátor a beszélgetés elején informálja erről a hívott felet. A QUANTIS Consulting Zrt. az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá – igény esetén – térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Személyes ügyfélszolgálati ügyintézés

- Helyszín: **1036 Budapest, Árpád fejedelem útja 79. I. emelet**
- Szervezeti Egység: Ügyfélkapcsolati Igazgatóság
- Nyitvatartási idő: hétfő, kedd, szerda, péntek 9:00-17:00 óráig, csütörtökön meghosszabbított munkarendben 8:00-20:00 óráig.

Személyes ügyfélszolgálati ügyintézés tárgya lehet tájékoztatás kérés, nyilatkozattétel, kérelem benyújtása, dokumentum átadása, panaszbejelentés (*lásd: Panaszkezelési Szabályzat*), iratbetekintés (*lásd: Iratbetekintési Szabályzat*).

A QUANTIS Consulting Zrt. az ügyfelek jogainak, személyes adatainak és a biztosítási titok védelme érdekében az Ügyfelek azonosítását személyazonosító igazolvány alapján végzi el.

A QUANTIS Consulting Zrt. soha, semmilyen körülmények között nem kér a bejelentőtől semmilyen titkos azonosító kódot (pl. bankkártyához tartozó PIN kód, partnerek telefonos Ügyfélszolgálatának igénybevételéhez szükséges azonosító, jelszó).

A QUANTIS Consulting Zrt. a képviseleti jogosultságot ellenőrzi. A képviselő képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával igazolja. Ügyvédnek adott képviseleti megbízás (meghatalmazás) esetén, ha azt a megbízó saját kezűleg írta alá, tanúk alkalmazása nem szükséges.

A meghatalmazásnak tartalmaznia szükséges:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultságot,
- a kiállítás napját,
- a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását

Az Ügyfélkapcsolati Igazgatóságon Ügyfeleink rendelkezésére állnak az alábbiak:

- Ügyfélszolgálati szabályzat
- Iratbetekintési szabályzat
- Panaszkezelési szabályzat
- Formanyomtatványok
- Credo

Írásos (postai levél, fax, e-mail) megkeresésekkel kapcsolatos ügyfélszolgálati ügyintézés

- személyesen aláírt és benyújtott vagy más által átadott irat útján
- postai úton: 1036 Budapest, Árpád fejedelem útja 79. I. emelet
- telefaxon: +36/1-453-5323
- elektronikus levélben: ugyfelszolgalat@quantis-group.com

Az írásban benyújtott nyilatkozatok, kérelmek, beadványok mindig kiemelt prioritással kerülnek feldolgozásra, ami jelentheti a leírtak QUANTIS Consulting Zrt. hatáskörében való kezelését, megoldását, megválaszolását, vagy a levél továbbítását biztosítói vagy egyéb illetékes üzleti partnerünk felé.

A Siebel ügykövető rendszerben a folyamat minden állomásáról bejegyzés készül.

Iratbetekintési szabályzat

A QUANTIS Consulting Zrt. kérés esetén térítésmentesen biztosítja Ügyfelei, valamint az Ügyfél képviselőjében igazolhatóan eljáró meghatalmazott számára a Társaságunk közvetítése révén létrejött szerződéssel kapcsolatosan, a Társaságunknál archivált iratokba való betekintés és iratmásolás lehetőségét az alábbi szabályok, formai előírások és korlátozások szerint.

Az igény szabadszavas, írásbeli benyújtását követően az iratbetekintésre az ügyfélszolgálati vezető és/vagy a Kiemelt Ügyek Osztálya vezetőjének jóváhagyásával kerülhet sor a QUANTIS Consulting Zrt. Ügyfélkapcsolati Igazgatóságán, továbbá a Kiemelt Ügyek Osztályán egy előre egyeztetett időpontban, a meghirdetett nyitvatartási időn belül, felügyelet mellett.

A kérelmezett dokumentumok bemutatását megelőzően a nevezett szervezeti egység munkatársa a Pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. számú törvény által meghatározott módon meggyőződik a tájékoztatást kérő személyazonosságáról, illetőleg jogosultságáról az alábbiak szerint.

Természetes személy azonosításához szükséges iratok

- a) magyar állampolgár személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványa (személyi igazolvány vagy útlevelel vagy fényképes jogosítvány) és lakcímet igazoló hatósági igazolványa,
- b) külföldi természetes személy útlevele vagy személyi azonosító igazolványa, feltéve, hogy az magyarországi tartózkodásra jogosít vagy tartózkodási jogot igazoló okmánya vagy tartózkodásra jogosító okmánya,
- c) 14. életévét be nem töltött természetes személy személyi azonosítót igazoló hatósági igazolványa és lakcímet igazoló hatósági igazolványa vagy útlevele és lakcímet igazoló hatósági igazolványa.

Nem természetes személy esetén az azonosításához szükséges kiegészítő iratok

- a) 30 napnál nem régebbi cégbejegyzés/cégkivonat másolata, és
- b) aláírási címpéldány.

Meghatalmazott esetén szükséges további iratok

- a) teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás, vagy
- b) ügyvédi meghatalmazás.

Nincs lehetőség betekinteni:

- a) a döntés-előkészítéssel összefüggő belső levelezésbe,
- b) az állásfoglalás tervezetébe,
- c) a kivizsgálásban érintett más személy bizalmas adatait tartalmazó dokumentumokba.

Az iratbetekintési ügylet adminisztrációja

A Siebel CRM ügykövető rendszerben rögzíteni szükséges, hogy mely napon, ki által, mely iratokra kiterjedően történt betekintés, továbbá ha az iratról másolat került kiadásra, akkor az kinek és hány példányban történt.

A másolatot a szervezeti egység dátumbélyegzőjével szükséges ellátni, feltüntetve rajta, hogy az eredetivel egyező másolat.

A betekintés megtörténtéről és a másolat kiadásáról egyaránt rövid, tényszerű, két példányos jegyzőkönyv készül, melynek egy eredeti példánya a betekintő részére kerül átadásra.

Bármely nem szabályozott kérdésben a QUANTIS Consulting Zrt. szakmai vezetőjének írásbeli irányadása és engedélye szükséges.

Jogorvoslat

A QUANTIS Consulting Zrt. különösen nagy gondot fordít az ügyfélszolgálati tevékenység Ügyfelei számára legmegfelelőbb, kényelmes, gyors, hatékony, pontos elvégzésére.

Amennyiben legnagyobb igyekezetünk ellenére nem tudunk maradéktalanul megfelelni Ügyfelünk elvárásainak, észrevételével az alábbi testülethez illetve hatóságához fordulhat:

- Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén:
 - **Magyar Nemzeti Bank**
 - Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
 - Központi levélcím: H-1534 Budapest, BKKP, Postafiók: 777.
 - Központi telefon: (36-1) 4899-100
 - Ügyfélszolgálat telefonszáma: (36-40) 203-776
 - Ügyfélszolgálat e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 - Központi telefax: (36-1) 4899-102

- Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

- **Pénzügyi Békéltető Testület**
- Levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Postafiók 172.
- E-mail cím: pbt@mnb.hu
- Telefon: 061-4899-100
- **Bíróság**
- Levelezési cím: illetékesség szerint

A QUANTIS Consulting Zrt. által megbízott panaszkezelési felelős neve és elérhetősége:

KRAMER STEPHAN PETER
vezérigazgató, szakmai vezető
panaszügyekért felelős vezető

Elérhetőség/e-mail: kramer.stephan@quantis-group.com