

QUANTIS Consulting Zrt. Kiemelt Ügyek Terület

Panaszkezelési szabályzat

Dokumentum azonosító:	QUANTIS Consulting Zrt. - Panaszkezelési szabályzat		
Felelős szerkesztő:	Ertl Pál József – QUANTIS Consulting Zrt. - Kiemelt Ügyek Terület	Dokumentum frissítés napja:	2017.03.01.
Ellenőrizte:	dr. Szabó Dániel ügyvéd - Gárdos Füredi Mosonyi Tomori Ügyvédi Iroda	Ellenőrzés napja:	2016.02.08
Jóváhagyta:	Ertl Pál József vezérigazgató	Jóváhagyás napja:	2016.02.08
Végrehajtásért felelős:	Ertl Pál József panaszügyekért felelős vezető	Hatálybalépés napja:	2016.02.08

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Bevezető rendelkezések

1. A jelen szabályzat a QUANTIS Consulting Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1068 Budapest, Benczúr utca 44., cégjegyzékszám: Cg.01-10-045719 Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 14017456-4-42) (a továbbiakban: **Társaság**) panaszkezelési szabályzata, amely a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) biztosításközvetítő panaszkezelésére vonatkozó rendelkezései, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet alapján készült.
2. A szabályzat alkalmazásában panasz a társaság szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a társaság szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. A Társaság panaszként kezel minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.
3. Nem minősül panasz az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás iránti igény, a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz. A Társaság a panaszok nem minősülő bejelentések esetén erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.
4. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

II. A panasz bejelentésének módjai

5. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) cím: 1068 Budapest, Benczúr utca 44.,

ab) nyitvatartási idő:

- hétfő, kedd, szerda, péntek: 08:00-16:00 óra között,
- csütörtökön: 08:00-20:00 óra között.

b) telefonon:

ba) telefonszám: +36-1/462-2200

bb) hívásfogadási idő:

- hétfő, kedd, szerda, péntek: 08:00-16:00 óra között,
- csütörtökön: 08:00-20:00 óra között.

A jelzett idő előtt és után üzenetrögzítő fogadja az Ügyfelek hívásait, melyek alapján a szükséges intézkedések megtétele a következő munkanapon kezdődik, ebben az esetben a

panasz elbírálására nyitva álló 30 napos határidő azon a napon kezdődik, amelyiken a panasz rögzítésre került.

6. A Társaság a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.
7. Társaságunk előzetes bejelentkezés alapján várakozás nélküli és akadálymentesen megközelíthető ügyfélszolgálatot biztosít fogyatékkal élő Ügyfelei számára a szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférése céljából. Az adott ügyfélszolgálat a használó fizikai, érzékszervi és szellemi fogyatékoságának mértékétől függetlenül is lehetőség szerint a legönállóbban, külső segítség nélkül kényelmesen, különösebb erőfeszítés nélkül érhető el, ott megfelelő méretű, magasságú hely biztosított, miközben a segédeszköz használata (bot, mankó, járókeret, kerekesszék) nem korlátozott.
8. Írásbeli panasz:
 - a) személyesen vagy más által átadott irat útján: 1068 Budapest, Benczúr utca 44.,
 - b) postai úton: 1068 Budapest, Benczúr utca 44.,
 - c) telefaxon: +36-1/462 2299,
 - d) elektronikus levélben: ugyfelszolgalat@quantis-group.com
9. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

III. A panasz kivizsgálása

10. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
11. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
12. Szóbeli panasz:
 - 11.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belül, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
 - 11.2. A Társaság a Bit. 382. § (4) bekezdése alapján a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és a Társaság az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig kell megőrizni.

- 11.3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Bit. 382. § (3) bekezdése alapján alkalmazandó Bit. 159. § (5) bekezdése nyomán 5 évig meg kell őrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.
- 11.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 11.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- 11.6. 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 naptári napon belül kell megküldeni.
- 11.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
- a) az ügyfél neve,
 - b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
 - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
 - f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
 - i) a Társaság mint panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
13. Írásbeli panasz: Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

IV. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

14. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

16. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén). Az aktuális elérhetőségek:
 - cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
 - levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.
 - levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
 - telefon: +36-80-203-776
 - e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu
 - honlap: <http://www.mnk.hu/bekeltetes>.
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ. Az aktuális elérhetősége:
 - cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
 - levélcím:1534 Budapest BKPP Postafiók: 777.
 - telefon:+ 36 80 203 776
 - fax:+ 36 1 489 9102
 - e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu

- honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>.

c) bíróság.

17. A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.
18. A szabályzat alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
19. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
20. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

VI. A panasz nyilvántartása

21. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
22. 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.
23. A Társaság a panaszt és az arra adott választ a Bit. 382. § (3) bekezdése alapján alkalmazandó Bit 159. § (10) bekezdése alapján 5 évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.
