

QUANTIS Consulting Zrt.**Központi Adminisztrációs és Ügyfélkapcsolati terület****Ügyfélkapcsolati és Iratbetekintési Szabályzat**

Dokumentum azonosító:	QUANTIS Consulting Zrt. Ügyfélkapcsolati és Iratbetekintési Szabályzata		
Felelős szerkesztő:	Tóth-Bagi Péter Központi adminisztrációs és ügyfélkapcsolati területvezető	Dokumentum frissítés napja:	2017.08.29.
Felülvizsgálta, jóváhagyta	Ertl Pál tevékenység irányító, vezérigazgató	Felülvizsgálat és jóváhagyás napja:	2017.08.29.
Végrehajtásért felelős	Ertl Pál tevékenység irányító, vezérigazgató	Hatálybalépés napja:	2017.08.30.

Tartalom

Ügyfélkapcsolati szabályzat	3
A szabályzat célja	3
Alapvető fogalmak	3
Ügyfél	3
Ügyfélkapcsolati tevékenység	4
Panaszkezelési tevékenység	4
A Központi Adminisztrációs és Ügyfélkapcsolati terület tevékenységei	4
Telefonos ügyfélkapcsolati ügyintézés	4
Személyes ügyfélkapcsolati ügyintézés	5
Írásos (postai levél, fax, e-mail) megkeresésekkel kapcsolatos ügyfélkapcsolati 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

Ügyfélkapcsolati szabályzat

A QUANTIS Consulting Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Cg.: 01-10-045719; Székhely: 1068 Budapest, Benczúr utca 44.; adószám: 14017456-4-42, 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 ügyfélkapcsolati területtel 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 növelése kapcsán. 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:

- a Központi Adminisztrációs és Ügyfélkapcsolati terület Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, valamint
- a QUANTIS Csoport honlapján: <http://www.quantis-group.com/mukodesi-szabalyozas/>

Alapvető fogalmak

Ügyfél

A QUANTIS Consulting Zrt. ügyfélinek 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.*

A Központi Adminisztrációs és Ügyfélkapcsolati terület tevékenységei

Telefonos ügyfélkapcsolati ügyintézés

- Elérhetőség: **+36 1 / 462-2200 telefonszámon**
- Hívásfogadási idő: hétfő, kedd, szerda, péntek 8:00-16:00 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 bemondásával - 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 ügyfélkapcsolati ügyintézés

- Helyszín: **1068 Budapest, Benczúr utca 44.**
- Szervezeti Egység: Központi Adminisztrációs és Ügyfélkapcsolati terület
- Nyitvatartási idő: hétfő, kedd, szerda, péntek 8:00-16:00 óráig,
csütörtökön meghosszabbított munkarendben 8:00-20:00 óráig.

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

Társaságunk a 1068 Budapest, Benczúr u. 44. szám alatt található székhelyén 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.

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

A Központi Adminisztrációs és Ügyfélkapcsolati területen Ügyfeleink rendelkezésére állnak az alábbiak:

- Ügyfélkapcsolati és Iratbetekintési Szabályzat
- Panaszkezelési Szabályzat
- Formanyomtatványok

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

- személyesen aláírt és benyújtott vagy más által átadott irat útján
- postai úton: 1068 Budapest, Benczúr utca 44.
- telefaxon: +36/1-462-2299
- 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 a Központi adminisztrációs és ügyfélkapcsolati területvezető és/vagy a Kiemelt Ügyek Osztálya vezetőjének jóváhagyásával kerülhet sor a QUANTIS Consulting Zrt. Központi Adminisztrációs és Ügyfélkapcsolati területén, 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 útlevél 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 ügyfélkapcsolati tevékenység Ügyfelei számára legmegfelelőbb, kényelmes, gyors, hatékony, pontos elvégzésére.

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

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

- cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf.:777
- telefon: +36 80 203 776
- fax: +36 1 489 9102
- e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu
- honlap: <http://www.mnk.hu/fogyasztovedelem>

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

Pénzügyi Békéltető Testület

- cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1539 Budapest, Pf.: 670
- levélcím általános ügyekben
- Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest, Pf.: 172
- telefon: +36 80 203 776
- e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>

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

Ertl Pál

tevékenység irányító,

vezérigazgató

panaszügyekért felelős vezető

Elérhetőség/e-mail: ertl.pal@quantis-group.com