

Iridium Biztosítási Brókerház Kft.

Ügyfélkapcsolati és Iratbetekintési Szabályzat

Dokumentum azonosító:	Iridium Biztosítási Brókerház Kft. Ügyfélkapcsolati és Iratbetekintési Szabályzata		
Felelős szerkesztő:	Kovácsné Gubányi Zsuzsanna panaszügyekért felelős szakmai vezető	Dokumentum frissítés napja:	2021.05.28.
Felülvizsgálta, jóváhagyta	Tóth-Bagi Péter ügyvezető igazgató	Felülvizsgálat és jóváhagyás napja:	2021.05.30.
Végrehajtásért felelős	Kovácsné Gubányi Zsuzsanna panaszügyekért felelős szakmai vezető	Hatálybalépés napja:	2021.06.02.

Ügyfélkapcsolati szabályzat

Az **Iridium Biztosítási Brókerház Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1068 Budapest, Benczúr utca 44., cégjegyzékszám: Cg.01-09-294559 Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 14963371-1-42) (a továbbiakban: Iridium Biztosítási Brókerház Kft.) a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezéseivel összhangban Ügyfélszolgálatot működtet.

Az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. 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 az Iridium Biztosítási Brókerház Kft.-vel kapcsolatos - legyen szó akár a közvetített termékekről, közvetítőkről, munkatársakról, ügyvitelről vagy szolgáltatásról -, az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. 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 Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, valamint
- a QUANTIS Csoport honlapján: <http://www.quantis-group.com/mukodesi-szabalyozas/>

Alapvető fogalmak

Ügyfél

Az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. ügyfelének tekinti azt a természetes személyt és jogalanyisággal bíró szervezetet, aki vagy amely az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy valamely szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje.

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 Iridium Biztosítási Brókerház Kft., megbízottja vagy alkalmazottja tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja. Jelen tevékenység tekintetében az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. Panaszkezelési Szabályzata az irányadó.

A Központi Adminisztrációs és Ügyfélkapcsolati terület tevékenységei

Telefonos ügyfélkapcsolati ügyintézés

- Elérhetőség: **+36 1 / 462-7777 telefonszámon**
- Hívásfogadási idő: hétfő, kedd, szerda, péntek 8:00-16:00 óráig, csütörtökön meghosszabbított munkarendben 8:00-20:00 óráig.

A beérkező hívások a szabad opertár(ok)hoz futnak be.

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.

Az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. 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 beszélgetések hangrögzítésre kerülnek. Bejövő hívás és kimenő hívás esetén az operátor a beszélgetés elején informálja erről a hívott felet. Az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. 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.

Az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. az ügyfelek jogainak, személyes adatainak és a biztosítási titok védelme

érdekében az Ügyfelek azonosítását személyazonosító igazolvány alapján végzi el.

Az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. soha, semmilyen körülmények között nem kér a bejelentőtől semmilyen titkos azonosító kódot (pl. bankkártyához tartozó PIN kód, partnerek telefonos Ügyfélszolgálatainak igénybevételéhez szükséges azonosító, jelszó).

A Iridium Biztosítási Brókerház Kft. a képviseleti jogosultságot ellenőrzi. A képviselő képviseleti jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával igazolja.

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, ügyvédi meghatalmazás esetén a vonatkozó törvényben foglalt eltérésekkel.

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: +36/1-462-7709
- elektronikus levélben: ugyfelszolgalat@iridiumbrokerhaz.hu

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

Iratbetekintési szabályzat

A Iridium Biztosítási Brókerház Kft. kérés esetén térítésmentesen biztosítja Ügyfelei, valamint az Ügyfél képviseletében 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 az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. Szakmai Vezetőjének jóváhagyásával kerülhet sor a Központi Adminisztrációs és Ügyfélkapcsolati területén, továbbá az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. Szakmai vezetőjével 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 2017. évi LIII. törvény (Pmt.) 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 tervezetbe,
- c) a kivizsgálásban érintett más személy bizalmas adatait tartalmazó dokumentumokba.

Az iratbetekintési ügylet adminisztrációja

Minden esetben 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 az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. szakmai vezetőjének írásbeli irányadása és engedélye szükséges.

Jogorvoslat

Az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. 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@mnb.hu
- honlap: <http://www.mnb.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>

Az Iridium Biztosítási Brókerház Kft. által megbízott panaszkezelési felelős neve és elérhetősége:

Kovácsné Gubányi Zsuzsanna
panaszügyekért felelős vezető
Elérhetőség/E-mail:
ugyfelszolgalat@iridiumbrokerhaz.hu