

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Risk Partners Kft. Ügyfelei részére

I. Panasz bejelentésének módjai

1) Szóbeli panasz

a. Személyesen

- Panaszügyintézés helye: 2120 Dunakeszi, Kertész u. 12.
- Nyitva tartás: Hétfő - Csütörtök 8-17 óráig, Péntek 8-15 óráig

b. Telefonon

- Telefonszám: (+36-70) 316-7370
- Hívásfogadási idő: Hétfő 8- 20 óráig, Kedd - Csütörtök 8-17 óráig, Péntek 8-15 óráig

2) Írásbeli panasz

a. Személyesen átadott irat útján

b. Postai úton (levelezési cím: 2122 Dunakeszi, Pf.: 79.)

c. Telefaxon: (+36-1) 880-1321

d. Elektronikus levélben: info@riskpartners.hu

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie.

II. Panasz kivizsgálása

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

1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett- panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

A szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet készít, ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, és ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

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 el kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell elküldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, amennyiben szükséges, levelezési címe

- ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak
- érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön
- panasszal érintett szerződés száma
- ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott, indoklással kapcsolatos álláspontot a panasz közlésétől számított 30 napon belül kell elküldeni az ügyfélnek.

III. A szolgáltató panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- Neve,
- Szerződés szám, ügyfélszám,
- Lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- Telefonszáma,
- Értesítés módja,
- Panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás
- Panasz leírása, oka,
- Panaszos igénye,
- Panasz alátámasztásához szükséges, ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén érvényes meghatalmazás,
- A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat,

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- o Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
(levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777,; telefon: +36 (40) 203-776; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- o Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

(levelezési címe: 1525 Budapest, BKKP Pf.: 172.; telefon: +36 (1) 4899-100; email: pbt@mnb.hu),

- Bíróság

V. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint azok rendelkezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- panasz leírását, panasz tárgyát képző esemény vagy tény megjelölését,
- panasz benyújtásának időpontját
- panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét, és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

Szabó Ferenc
Ügyvezető

Risk Partners Biztosítási Alkusz Kft.

1. számú melléklet

FOGYASZTÓI PANASZ

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

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 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. KGFB):

Panasz oka:

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

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:

MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Ügyfél neve:

Bejelentett lakcím:

Születési hely és idő

Anyja leánykori neve

mint a Risk Partners Kft. (székhely: 2120 Dunakeszi, Kertész utca 12.) ügyfele, ezennel meghatalmazom
Meghatalmazott neve:

Bejelentett lakcím:

Születési hely és idő

Anyja leánykori neve

meghatalmazottat, hogy a

Szerződésszám

számú szerződéssel kapcsolatosan a Risk Partners Kft. előtt nevemben és részemről teljes körűen eljárjon, így különösen bejelentést vagy nyilatkozatot tegyen, átvételi elismervényeket és egyéb dokumentumokat átvegyen és azokat aláírja.

A jelen Meghatalmazás visszavonásig hatályos.

Kelt:

.....

Meghatalmazó ügyfél aláírása

A fenti Meghatalmazást elfogadom:

.....

Meghatalmazott aláírása

Előttünk mint tanúk előtt:

1. *Név:*

Cím:

2. *Név:*

Cím: