

GPC Alkusz Biztosításközvetítő Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tartalomjegyzék

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | A panasz bejelentésének módjai..... | 3 |
| 1.1 | Szóbeli panasz bejelentése | 3 |
| 1.2 | Írásbeli panasz bejelentése | 3 |
| 2 | A panasz kivizsgálása..... | 4 |
| 2.1 | Szóbeli panasz kivizsgálása | 4 |
| 2.2 | Írásbeli panasz kivizsgálása | 5 |
| 3 | Bekérhető adatok, dokumentumok | 5 |
| 4 | Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség | 6 |
| 5 | A panasz nyilvántartása..... | 7 |
| 6 | Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó..... | 7 |
| 7 | Egyebek | 7 |

Céginformációk

GPC Alkusz Biztosításközvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1132 Budapest, Váci út 36-38. 1. em.
Adószám: 32471623-4-41
Céj.: 01 09 425911
MNB ny.sz.: 224062000039 (biztosítás közvetítői nyilvántartás)
(továbbiakban: GPCA)

1 A panasz bejelentésének módjai

1.1 SZÓBELI PANASZ BEJELENTÉSE

- személyesen:

GPCA központi ügyviteli irodájában: 1132 Budapest, Váci út 36-38. 1. em.

A személyes bejelentésre munkanapokon 8.00-16.00 óra között van lehetőség.

- telefonon:

+36 1 452-3192 (nem emelt díjas telefonszám)

A telefonos bejelentésre munkanapokon 8.00-16.00 óra között – a hét második munkanapján 8.00-20.00 között óra – van lehetőség.

Az Ügyfeleinknek lehetősége van személyes ügyintézésre előzetesen időpontot igényelni. Ezt telefonon a fenti, panaszbejelentésre megadott telefonszámon és időtartamban, vagy elektronikusan az írásbeli panaszbejelentésre megadott e-mail címen tehetik meg. A személyes ügyintézés lehetőségét az időpontfoglalást követő legkésőbb 5 munkanapon belül biztosítjuk az adott Ügyfeleinknek.

Telefonos bejelentés esetén munkatársunk az aktuális terheltségtől függően, ésszerű várakozási időn belül fogadja, illetve foglaltság esetén – feltéve, hogy az Ügyfél saját száma kijelzését nem korlátozta/tiltotta meg – a szolgáltató által kijelzett telefonszámon haladéktalanul visszahívja. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy munkatársunk – a sikeres hívásfelépülést követően – legfeljebb öt percen belüli élőhangos bejelentkezésére sor kerülhessen. Amennyiben a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik, úgy munkatársunk legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés érdekében rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja.

1.2 ÍRÁSBELI PANASZ BEJELENTÉSE

- személyesen: az ügyfél vagy más által átadott irat útján a személyes szóbeli panaszbejelentésre megadott lehetőségen.
- posta: H-1132 Budapest, Váci út 36-38. 1 em.
- e-mail: panasz@gpcalkusz.hu

Elektronikus út üzemzavara esetén a panaszt postai úton, vagy szóban is elő lehet terjeszteni a fenti elérhetőségeken és módon.

A Felügyelet által közzétett, panaszbejelentésre használt nyomtatvány az alábbi linken érhető el:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok>

A fenti elektronikus elérhetőségen túl a formanyomtatványokat telefonon a fenti, panaszbejelentésre megadott telefonszámon és időtartamban, illetve elektronikusan az írásbeli panaszbejelentésre megadott e-mail címen is igényelheti, valamint azokat az Ügyfél kérésére a fenti személyes panaszbejelentésre megadott elérhetőségen is rendelkezésére bocsátjuk.

A fentiekén túlmenően az írásbeli panaszbejelentésre megadott fenti postai címen is igényelheti a nyomtatványok megküldését.

Tájékoztatjuk Ügyfeinket, hogy a GPCA a nyomtatványok kiadásáért, illetve megküldéséért térítést nem számít fel.

Az Ügyfél a panaszát – az előzőek szerinti bármely módon – meghatalmazott útján is benyújthatja. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni (pl. a nem Ön által írt meghatalmazást két tanúnak kell aláírással hitelesíteni).

2 A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, melyért külön díjat nem számítunk fel. A telefonon történő panaszkezelésünk nem emelt díjas telefonszámon történik.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. GPCA a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülhető legyen a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulása.

2.1 SZÓBELI PANASZ KIVIZGÁLÁSA

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgáljuk és lehetőség szerint orvosoljuk. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a GPCA a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A GPCA – a telefonon közölt szóbeli panasz esetén – a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, (a biztosításközvetítői tevékenysége körében eljárva), hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a GPCA az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a GPCA a telefonos kommunikáció kezdetekor felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt – ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt – 5 évig meg kell őrizni. Erről is a telefonos kommunikáció kezdetekor tájékoztatjuk Ügyfeinket.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül (huszonöt napon belül), térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról a GPCA jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A GPCA a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének a helye, ideje, valamint
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a GPCA a pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.

2.2 ÍRÁSBELI PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A GPCA az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek.

A GPCA a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a GPCA által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

A panasz elutasítása esetén a GPCA a válaszában írásban tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a) az MNB-ről szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

A GPCA nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület döntése tekintetében.

A PBT eljárás kezdeményezésére szolgáló nyomtatvány letölthető:

<https://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztói-kerelem-2.pdf>.

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló nyomtatvány letölthető:

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>

Az ügyfél kérelmére a fenti nyomtatványokat külön is megküldjük.

3 Bekérhető adatok, dokumentumok

A GPCA a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- neve;
- biztosító, bank megnevezése, szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett biztosítási-, banki-, termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a GPCA-nek nem áll rendelkezésre meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak (különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletével (GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek) megfelelően kell kezelni.

4 Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos 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 jogvitaesetén):

Aktuális elérhetőségek:

- Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
- Levélcím általános ügyekben: H-1525 Budapest Pf.:172.
- Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: 1539 Budapest Pf.: 670.

Ügyfélszolgálat:

- 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Ügyfélszolgálati tel.: +36 80 203 776
- E-mail: penzugyibekeltetotestulet.hu

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

- Aktuális elérhetőségek: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Telefon: +36 80 203 776
- Fax: +36 1 489 9102
- Email: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

c) illetékes bíróság

Az eljárásra a mindenkor hatályos polgári perrendtartásra vonatkozó jogszabályok vonatkoznak, javasoljuk jogi/ügyvéd szakértővel történő előzetes konzultációt.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a GPCA alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben, a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a GPCA külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

5 A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a GPCA nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni, melynek bemutatását a Felügyelet kérheti.

6 Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

A vonatkozó jogszabályi előírások alapján a GPCA a fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős és a Felügyeletnek is bejelentett kapcsolattartója:

- Név: Szabó Imre
- Elérhetősége: 1132 Budapest, Váci út 36-38. 1. em.
- Tel.: +36 1 452-3192
- E-mail: panasz@gpcalkusz.hu

7 Egyebek

A jelen panaszkezelési szabályzatunk kifüggesztve elérhető

- a GPCA központi ügyviteli irodájában: 1132 Budapest, Váci út 36-38. 1. em.
- a GPCA weboldalán: www.gpcalkusz.hu

Budapest, 2025. február 1.

GPC Alkusz Kft.