

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

az Eurorisk Biztosítási Alkusz Kft. Ügyfelei részére

Az Eurorisk Biztosítási Alkusz Kft., mint a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi. LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) 398. §-ban meghatározott független biztosításközvetítő, a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében ügyfelei (a továbbiakban Ügyfél, illetve Ügyfelek) számára – a Bit., a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet előírásainak megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) állapítja meg. Az Eurorisk Kft. a panaszkezelés rendjének kialakítása során figyelemmel van továbbá az MNB releváns iránymutatásaira (így különösen a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlásra), valamint a piaci jó gyakorlatokra.

I. A Szabályzat fő elvei

1. Az Eurorisk Kft. a panaszkezelési eljárása során az Ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
2. A panaszkezelés során (annak valamennyi szakaszában) minden munkatárs köteles az Ügyfelekkel együttműködő, továbbá rugalmas és segítőkész hozzáállást tanúsítani.
3. Az Eurorisk Kft. a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
4. Az Eurorisk Kft. olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és közte esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.
5. Az Eurorisk Kft. panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az Ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot.

II. Általános szabályok

1. Az Eurorisk Kft. panaszkezelési eljárásában **panasz**: a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével kapcsolatos, továbbá a szerződés fennállása alatti, az Eurorisk Kft. részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – az Eurorisk Kft. magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás (negatív értéktételest, elégedetlenséget vagy kritikát megfogalmazó közlés).
2. Az Eurorisk Kft. képzés és szinten tartó oktatás útján gondoskodik arról, hogy a panaszkezelésben részt vevő munkatársak minden szükséges szakmai ismeret birtokában legyenek.
3. Az Eurorisk Kft. konkrét eljárási határidő hiányában is úgy adja át az Ügyfél részére a szükséges információkat és tájékoztatásokat, hogy az ne hátráltassa az Ügyfelet a kifogása érvényesítésében.

4. Az Eurorisk Kft. a <https://www.eurorisk.hu/panaszkezelesi-eljarasunk> címen a panasz előterjesztésére szolgáló felületet üzemeltet (a továbbiakban: Panaszbejelentő felület). A Panaszbejelentő felületen közvetlenül is elérhető a Szabályzat.
5. Ha az Eurorisk Kft. észleli, hogy nem fog tudni határidőben válaszolni a kifogásra, akkor ezen észlelést követően haladéktalanul tájékoztatja erről az Ügyfelet, a késedelem okának megjelölésével együtt.
6. Az Eurorisk Kft. a panaszkezelés gyakorlatát (ennek részeként az érintett munkatársak tevékenységét) folyamatosan ellenőrzi annak érdekében, hogy a szükséges intézkedések haladék nélkül meghozhatók legyenek, ha a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárást észlel.
7. Az Eurorisk Kft. vezetése rendszeresen, legalább negyedéves gyakorisággal tájékoztatást kap a panaszkezelés működéséről, ezen belül főként a visszatérő vagy rendszerproblémákról annak érdekében, hogy azok elhárítására megfelelő intézkedéseket hozhasson.

III. A panasz bejelentésének módjai:

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

Panaszügyintézés helye: **1133 Budapest, Árbóc utca 6.**

Nyitva tartás: **Hétfő-Csütörtök 8-17 óráig
Péntek 8-16 óráig**

b) telefonon:

Telefonszám: **06-1-585-88-88 (call center)**

Hívásfogadási idő: **Hétfő, Szerda, Csütörtök 8-17 óráig
Kedd 8-20 óráig
Péntek 8-16 óráig**

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a panaszügyintézés helyén;

b) postai úton, levelezési cím: **1133 Budapest, Árbóc utca 6.**

c) telefaxon: **06-1-225-40-90**

d) elektronikus levélben: **info@eurorisk.hu**

e) *weboldalunkon*: **<https://www.eurorisk.hu/panaszkezelesi-eljarasunk>**

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

IV. A 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 szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében az Eurorisk Kft. úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Az Eurorisk Kft. a szóbeli panasz Ügyfelek részére nyitva álló helyiségben, vagy annak hiányában székhelyén történő kezelése esetén köteles biztosítani, hogy az Ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül az Eurorisk Kft. köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az Ügyfél számára.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt – ide nem értve az alábbi, visszahívásról szóló hangfelvételt – 5 évig meg kell őrizni.

Az Eurorisk Kft. - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az Eurorisk Kft. az Ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell kérésének megfelelően vagy a hangfelvétel másolatát, vagy térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. E jogáról az Ügyfelet a beszélgetés befejezésekor tájékoztatni kell.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Eurorisk Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, valamint, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Eurorisk Kft. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, továbbá telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

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.

A jegyzőkönyv 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, az egyes panaszelemek 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;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- h) az Eurorisk Kft. neve, címe.

2. Írásbeli panasz:

- a) Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.
- b) Az Eurorisk Kft. a panaszra adott választ elektronikus úton küldi meg az Ügyfélnek, ha a panaszt az Ügyfél:
 - ba) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
 - bb) az Ügyfél az Eurorisk Kft. által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.
- c) Ha a panaszt elektronikus úton terjesztették elő, de a választ bármely – például a lenti f) pontban rögzített – okból az Eurorisk Kft. mégis postai úton küldi meg az Ügyfélnek, akkor ennek tényéről az Ügyfelet elektronikus úton tájékoztatja.
- d) A fenti szabály alkalmazása esetén az Eurorisk Kft. az Ügyfél által használt elektronikus csatornával azonos csatornán válaszol.
- e) Az Eurorisk Kft. az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és abban tájékoztatja az Ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.
- f) A fentiek ellenére sem adható elektronikus válasz a panaszra, amennyiben az alábbi adatbiztonsági feltételek nem teljesülnek:
 - fa) az elektronikus üzenetet küldő rendszer a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja,
 - fb) az Eurorisk Kft. adott esetben nem tudja biztosítani, hogy a válaszát oly módon küldje meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett nem alkalmas az elküldés tényének és időpontjának annak a kétséget kizáró igazolására.
- g) A panaszra adott válasz pontosan tartalmazza az alkalmazott szerződési feltétel, szabályzat stb. szövegét.
- h) Azonos tartalmú, megismételt panasz esetén az Eurorisk Kft. jogosult arra, hogy az ismételt válaszában csak a korábbi válasza hivatkozzon, de ha az első válasz elutasító volt, akkor a panasz elutasítására szóló tájékoztatásoknak a megismételt válaszban is szerepelnie kell.

V. Az Eurorisk Kft. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyföltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;

- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Eurorisk Kft-nél nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi rendelkezéseknek megfelelően kell kezelni.

VI. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) **Magyar Nemzeti Bank** Ügyfélkapcsolati Információs Központ (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest Telefon: 06-80-203-776, E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu). MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége:
MNB ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., a Kormányablakoknál, vagy elektronikusan:
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

Az Eurorisk Kft. a fenti formanyomtatványt a www.eurorisk.hu címen elérhető weblapjáról is elérhetővé teszi, továbbá a fogyasztónak minősülő Ügyfél kérheti a formanyomtatvány Eurorisk Kft. általi költségmentes megküldését.

- b) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., telefon: 06-80-203-776, honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu).
PBT eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége PBT ügyfélszolgálaton:
1022 Budapest, Krisztina krt. 6., a Kormányablakoknál, vagy elektronikusan:
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>
Az Eurorisk Kft. a fenti formanyomtatványt a www.eurorisk.hu címen elérhető weblapjáról is elérhetővé teszi, továbbá a fogyasztónak minősülő Ügyfél kérheti a formanyomtatvány Eurorisk Kft. általi költségmentes megküldését.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, ha az Eurorisk Kft. általános érvénnyel, vagy a konkrét eljárás vonatkozásában alávetési nyilatkozatot tett. A tanács egyezség és alávetési nyilatkozat hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot. Az Eurorisk Kft. általános alávetési nyilatkozatot nem tett a Pénzügyi Békéltető Testület részére.

- c) **bíróság.**

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy az Eurorisk Kft. tette általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület előtt, továbbá tájékoztatni kell arról is, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti.
4. Az Eurorisk Kft. a panaszkezelési szabályzatot a honlapján és az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén közzéteszi.

VII. A panasz nyilvántartása:

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
 - e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának, elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldésnek a dátumát.
2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.
3. Az Eurorisk Kft. nyomon követi a panaszokat a panasz-nyilvántartás alapján. Az Eurorisk Kft. ésszerű időközönként feltárja, és azonosítja, és megfelelően csoportosítja a panaszokhoz vezető okokat.

VIII. A szabályzat hatályba lépése

A Szabályzat 2022. február 1. napjától hatályos, hatályba lépésével egyidejűleg valamennyi korábban azonos tárgyban kiadott szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2022. január 31.

Eurorisk Biztosítási Alkusz Kft
Képv.: Papp Lajos ügyvezető