

5.sz. melléklet

CLB FÜGGETLEN BIZTOSÍTÁSI ALKUSZ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

1/2019. (02. 27.) Ügyvezetői Utasítás

A Panaszkezelési Szabályzat egységes szerkezetű szövege 2019. 03. 01. napjától kezdődő hatállyal módosításra, kiegészítésre kerül

Panaszkezelési szabályzat

CLB Kft. a panaszkezelési szabályzatát az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

Jelen szabályzat automatikusan kiegészül a szabályzat tárgyát képező jogszabályi rendelkezések hatályba lépésével, a vonatkozóan hatályos jogszabályok előírásainak kötelező alkalmazásával.

Hatályos: 2019. március 1-től, a hatálybalépéssel egyidejűleg minden korábbi azonos tárgyú szabályzat hatályát veszti



Fazekas Zsolt ügyvezető s.k.
CLB Kft.

1. BEVEZETÉS, CÉLOK

A **CLB Független Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság** (továbbiakban **CLB**) a hatályban lévő jogszabályi előírásoknak megfelelően, az ügyfelei (továbbiakban együttesen **Ügyfél**, vagy **Panaszos**) észrevételei, panaszai bejelentésére, valamint azok kezelésére jelen szabályzat rendelkezésein keresztül kíván lehetőséget biztosítani.

2. A PANASZ

A **panasza** CLB tevékenységével, termékével (szolgáltatás) szemben felmerülő minden olyan egyedi ügyfél általi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a CLB eljárását, magatartását, tevékenységét vagy mulasztását kifogásolja, a CLB magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó álláspontját fejti ki. **CLB teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a CLB - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a CLB részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban együttesen: panasz). Amennyiben a panasz kivizsgálásához CLB-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt. CLB a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: **MNB**) által a honlapján közzétett nyomtatványt. CLB köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.** Az ügyfél panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) is közölheti. **Panasznak minősül** az ügyfélnek a CLB szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, létrejöttével, a szerződés fennállása alatt a szerződés teljesítésével, a szerződés megszűnésével, továbbá a szerződéssel kapcsolatban (annak megszűnését követően is) felmerülő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő **kifogása is. Panasznak minősül** minden olyan **kifogás** is, amely a CLB eljárására, mulasztására hivatkozik, abban az esetben is, ha nem közvetlenül a megkötendő, gondozandó biztosítási szerződéssel, hanem magával az alkuszi megbízás ellátásával kapcsolatban fogalmaz meg az ügyfél kifogást. **Nem minősül panasz**nak, ha az ügyfél a CLB-től kifogásnak nem minősülő általános tájékoztatást, véleményt, ügyintézés vagy állásfoglalást igényel.

CLB a jelen szabályzatban meghatározott módon az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről **nyilvánartást** vezet.

Fogyasztón: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

3. A PANASZOS

A **Panaszos** lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki CLB valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy e szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén CLB megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás hiányában CLB közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A **Panaszos** lehet a CLB **Ügyfele**, azonban CLB azt a személyt is **Panaszos**nak tekinti, aki a CLB eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a CLB szolgáltatásával összefüggő tevékenységgel (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

4. A PANASZOK FELVÉTELE, A PANASZOK MEGVIZSGÁLÁSÁNAK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

4.1.

A panasz benyújtására a CLB több, az **Ügyfél** által választható lehetőséget biztosít, így azt

- levélben,
- telefaxon,
- elektronikus levélben
- személyesen szóban, vagy telekommunikációs eszköz útján, vagy írásban teszi lehetővé.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához CLB-nek az ügyfélnél rendelkezésre álló további (így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos) információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

aa) a panaszügyintézés helye (pontos cím) és a nyitvatartási idő (több ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség esetén elegendő az azok elérhetőségére történő utalás),

ab) ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő

b) telefonon:

ba) telefonszám és

bb) hívásfogadási idő (nyitvatartási idő).

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton (levelezési cím megjelölése),

c) telefaxon (telefaxszám megjelölése),

d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

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

A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes. **A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.**

4.2.

CLB a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a CLB által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy

b) a CLB által üzemeltetett, kizárólag a CLB ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

Ilyen esetekben, CLB a választ (a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot) a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a CLB által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a CLB által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik. Ez a rendelkezés nem alkalmazható, amennyiben a CLB választ nem oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. Ez a rendelkezés nem alkalmazható akkor sem, ha a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét a küldés nem biztosítja.

CLB az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmaz.

4.3.

CLB a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. CLB a választ közérthetően fogalmazza meg. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a CLB által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és CLB a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti. CLB a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult, mely esetben a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról is, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe. CLB a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi. A fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén CLB válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok CLB általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

4.4.

CLB a 4.3. pontban foglaltakról figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

4.5.

CLB válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy CLB a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a jelen pontban foglaltak teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra

vonatközoan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

5. PANASZ RÖGZÍTÉSE, MEGVIZSGÁLÁSA

- 5.1. Az Ügyfél a személyesen, **szóban** előterjesztett panaszát a **CLB 1065 Budapest, Bajcsy-Zs. út 21. szám alatti hivatalos ügyfélszolgálati helyiségében (mint panaszügyintézési helyen) munkanapokon a 8:00 – 16:00 óra** közötti nyitvatartási időben teheti meg. Az Ügyfél panasszal élhet a CLB mindenkor i weboldalán közzétett ügyfélszolgálati helyszíneken is. A CLB hétfői munkanapokon 8:00 – 20:00 közötti időszakban is biztosítja a telefonon közölt panasztétel lehetőségét. A telefonon történő hívásfogadási idő egyéb munkanapokon: 8.00-16.30 óra között.

A CLB ezen túl a **mindenkori CLB honlapon közzétett telefexszámán** és e-mail címén, **valamint az 1065 Budapest, Bajcsy-Zs. út 21. postai levelezési címen** folyamatos elérhetőséget biztosít, ilyen módon, elektronikus elérhetőséggel folyamatosan fogadja a panaszokat, a megadott írásbeli panasz benyújtására alkalmas címein, elérhetőségein egyebekben is folyamatosan fogadva az **írásbeli** panaszokat.

CLB a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével, illetve az arra adott válasszal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, CLB a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról **jegyzőkönyvet** vesz fel, melyet nyilvántartásba vesz, iktatószámmal lát el, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt, szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt, szóbeli panasz esetén pedig az ügyfélnek a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontjának közlésével egyidejűleg küldi meg. CLB egyebekben a szóbeli panasz ügyintézésével kapcsolatban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Szóbeli panasz esetén, amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, CLB az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. **A szóbeli panasz felvételét követően a CLB egyebekben is tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.**

Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, CLB köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

- 5.2. CLB az írásban tett panaszt nyilvántartásba veszi, iktatószámmal látja el, továbbá a panasszal kapcsolatos és annak eredményére vonatkozó, a CLB indokolással ellátott álláspontját is tartalmazó válaszlevelét a panasz közlését (CLB-hez történő beérkezését) követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek. CLB a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. CLB a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, de azt CLB átveszi vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a CLB valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, de az CLB részére átadásra kerül, úgy CLB a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére, ahol nyilvántartásba

veszik azt. CLB az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

- 5.3. CLB a panaszt és az arra adott választ **öt (5) évig őrzi meg**, és azt a Felügyeletnek (Magyar Nemzeti Bank) kérésére bemutatja.
- 5.4. A panasz elutasítása esetén, CLB válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult arról, hogy az ügyfél a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben (MNBtv.) meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Banknál (MNB), mint Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Ha a CLB álláspontja szerint a panasz mind a két tárgykört érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az egyik, illetve a másik tárgykörbe, és ennek megfelelően az ügyfél panaszát mely részével kihez fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén CLB tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. CLB az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok CLB általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

CLB a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat - a CLB rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

CLB a jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó tájékoztatásokat figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg.

CLB válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy CLB a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

CLB a panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettsége keretében az ügyféllel tételesen az alábbiakat közli:

1. 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 jogvita esetén) a jelen szabályzat szerinti és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapja szerinti elérhetőségeken,

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ a jelen szabályzat szerinti és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapja szerinti elérhetőségeken,

c) bíróság.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a CLB 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.

3. A fogyasztónak minősülő ügyfél az 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 CLB külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

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

5.5. A **jegyzőkönyv** minden esetben legalább 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) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások, **az egyes panaszelemek** elkülönítetten történő rögzítése,

e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,

f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

g) **a jegyzőkönyvet felvevő személy** és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,

h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és

i) CLB (**mint a panasszal érintett szolgáltató**) neve és címe.

6. A PANASZKEZELÉS SPECIÁLIS SZABÁLYAI, PANASZNYILVÁNTARTÁS

6.1. A szolgáltató az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének céljából a panaszügyintézés speciális szabályait, az alábbiakban határozza meg.

6.2. A panaszügyintézés helye: **CLB 1065 Budapest, Bajcsy-Zs. út 21. szám alatti hivatalos ügyfélszolgálati helyisége, továbbá** a CLB mindenkori weboldalán közzétett valamennyi ügyfélszolgálati hely.

6.3. CLB levelezési címe: **CLB Kft.1065 Budapest, Bajcsy-Zs. út 21.**

6.4. CLB elektronikus levelezési címe: info@clb.hu

6.5. CLB telefonszáma: +36 1 9990620

6.6. CLB telefaxszáma: +36 1 4722560

6.7. CLB a panaszkezelési szabályzatot valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, továbbá a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi. CLB a mindenkori weboldalán közli aktuális levelezési címét, elektronikus levelezési címét, telefonszámait, telefaxszámait.

CLB a Honlapján a mindenkori hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően biztosítja az MNB által közzétett panaszbejelentő formanyomtatvány elérhetőségét, lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – az MNB által a honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazzon. CLB köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

6.8. CLB a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

6.9. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó: Bravik Attila ügyvezető igazgató helyettes. CLB a fogyasztóvédelmi ügyekért felelő kapcsolattartó személyét és annak változását 15 napon belül a felügyeletnek bejelenti.

6.10.A panaszok rögzítése, jegyzőkönyvezése, a panaszügy írásbeli rögzítése a CLB zárt ügyviteli nyilvántartási rendszerében (Winlyz) Ügyfelenként elkülönítve, panasz ügyenként történik, CLB az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet (a továbbiakban: **panasznyilvántartás**). CLB a panasznyilvántartást úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen. A panasznyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a CLB a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa, a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa, megvizsgálhassa, hogy a rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra, eljárást kezdeményezhessen a feltárt, rögzített tények és események korrekciójára és összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

6.11.A panasznyilvántartás tartalma: CLB minden esetben rögzíti a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az intézkedés teljesítési határidejét, a végrehajtásért felelős személy megnevezését, a panasz megválaszolásának időpontját, a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

CLB a panaszokról vezetett nyilvántartás, a panasznyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,

b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,

c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,

- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

6.12. A szóban előterjesztett panasz esetén CLB munkatársa (a továbbiakban Ügyintéző) igyekszik a panaszt haladéktalanul orvosolni. Amennyiben ez eredményre vezet, az Ügyintéző a panaszt rögzíti, nyilvántartásba veszi.

A jelen szabályzat 5.1. pontjában foglaltak szerint, CLB a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével, vagy az arra adott válasszal nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, CLB a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet nyilvántartásba vesz, iktatószámmal lát el, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt, szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt, szóbeli panasz esetén pedig az ügyfélnek a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontjának közlésével egyidejűleg küldi meg. CLB egyebekben a szóbeli panasz ügyintézésével kapcsolatban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Szóbeli panasz esetén, amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, CLB az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, CLB köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A szóban előterjesztett panasz esetén, amennyiben annak orvoslására azonnal nincs mód, vagy az Ügyfél a felkínált megoldással nem ért egyet, vagy azt visszautasítja, az Ügyintéző a panaszt azonnal rögzíti, nyilvántartásba veszi. Az Ügyintéző (a jegyzőkönyvezésre vonatkozó előírások érvényesülése mellett) tájékoztatja az Ügyfelet, ha a panasz kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, de nem haladja meg a jogszabályban előírt határidőt. Tájékoztatja továbbá az ügyfelet, hogy a kivizsgálás eredményéről CLB az Ügyfelet írásban fogja értesíteni.

- 6.13. Telefaxon, E-mailen, vagy postai úton érkező írásbeli panasz esetén az Ügyintéző a panaszt haladéktalanul nyilvántartásba veszi.
- 6.14. A panasz alaposságát, körülményeit és okait az Ügyintéző részletesen megvizsgálja, amennyiben indokoltnak látja, bevonja az esetlegesen érintett egyéb területek munkatársait, vezetőit is.
- 6.15. A panaszt a panasz megoldására az Ügyintéző által tett javaslat megjelölésével, az Ügyintéző a felettes döntéshozó vezető részére átadja.
- 6.16. A felettes döntéshozó vezető a jogszabály által biztosított határidőn belül megvizsgálja a panaszt. Amennyiben az Ügyintéző által a megoldásra tett javaslatot elfogadja, értesíti az Ügyintézőt, a javaslat elutasítása, vagy más megoldási lehetőség esetén szintén értesíti az Ügyintézőt. Amennyiben a panasz súlya, vagy bonyolultsága azt indokolja, arról a felettes döntéshozó vezető tájékoztatja a CLB vezetését, a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót, illetve bevonhatja a CLB jogi tanácsadóját is, akik ezt követően a panasz kivizsgálásában közösen illetékesek.

7. TELEFONON TÖRTÉNŐ PANASZKEZELÉS (CALL CENTER)

7.1. CLB telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését, biztosítja az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt (5) percen belüli hívásfogadási határidőt, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos

bejelentkezése érdekében CLB úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. **CLB - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben CLB 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 fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.**

7.2. CLB a telefonon közölt panaszokról, a kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, a készült hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig megőrzi, melyről az ügyfelet CLB a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A panaszkezelés esetén a beérkező telefonhívások fogadása előtt egy automatikus szöveg lejátszás is megtörténik. Az automatikus szöveg - többek között – tartalmazza az alábbi szövegrészt is „felhívjuk figyelmét, hogy *közvetített* biztosításainkról bővebben a www.clb.hu, a panaszkezelési lehetőségekről és felügyeleti szervünkről a www.clb.hu/maqunkrol weboldalon tájékozódhat.”

7.3. CLB az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá **jogszabályban rögzített határidőn belül** térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített és a CLB által hitelesített jegyzőkönyvet **vagy a hangfelvétel másolatát. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, CLB a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról az 5.5. pontban foglaltak szerint jegyzőkönyvet vesz fel és megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.**

7.4. A Call Center feladata általánosságban a CLB hivatalos ügyfélszolgálati telefonszámain keresztül a CLB-hez érkező telefonos megkeresések kezelése, az ügyfelek, partnerek teljes körű tájékoztatása, valamint az egyéb telefonos megkeresések továbbítása illetékes csoporthoz vagy ügyintézőhöz. A beérkező és a Call Center által kezdeményezett hívások bonyolítása a hálózati szolgáltató által biztosított rendszeren keresztül történik.

7.5. Általános érvényű szabályok a bejövő hívások esetén:

- Minden esetben az Ügyfél pontos beazonosítása (szerződésszám, vagy rendszám és ügyfél neve, születési dátuma, anyja neve, illetve szükség esetén további egyértelmű és az ügyfelet azonosító adatok egyeztetése) szükséges, mivel biztosítási titok nem adható ki illetéktelen személynek.
- Winlyz szerződéshez kapcsolódó ügyfélszolgálati bejegyzések nyilvántartásában leírtak ellenőrzése szintén kötelező, ez alapján tud az ügyintéző gyorsan tájékozódni (folyamatban lévő ügyleteknél a nyilvántartott bejegyzések nyújtanak alapvető információkat).
- Szükség esetén a szerződéshez kapcsolódó iktatott levelek ellenőrzése.
- A hívásnak megfelelő témátípus rögzítése a Call Center rendszerben (utómunka) történik.
- Az ügyfelet előre tájékoztatni kell, hogy minőségbiztosítási okból a beszélgetés felvételekre kerül, amit a Társaság zártan kezelt tárol.
- A hangfelvétel tartalmáról a Winlyzben tartalmi feljegyzést kell rögzíteni az adott ügyfél nyilvántartott adatainál.
- Olyan esetekben, ahol jogszabálysértésre utal a hangfelvétel tartalma, a Társaság a hangfelvételt az ügyféllel fennálló ügyfélkapcsolat tartalmára akkor is megőrzi, ha egyebekben ilyen külön jogszabályi kötelezettsége nem áll fenn, a hangfelvételt az ügyfélkapcsolat megszűnésekor törölni kell.

➤ A hangfelvétel kizárólag csak az ügyfélnek vagy az erre jogszabályban feljogosított hatóságoknak, bíróságoknak, jogszabályi rendelkezésen alapuló, hivatalos megkeresésére adható ki.

7.6. Olyan esetekben, amikor a telefonhívás nem az ügyféltől származik, biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a CLB részére az ügyfél vagy annak törvényes képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést adott vagy a Bit. rendelkezései szerint a titoktartási kötelezettség nem áll fenn. A call center ezeket a feltételeket minden esetben ellenőrzi, a feltételek fennállásának hiányában az adatközlést megtagadja.

A hívó fél azonosítását ilyen esetekben is a 7.5. pontban foglaltaknak megfelelően kell elvégezni.

8. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

CLB a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

9. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A jelen szabályzatban nem szabályozott esetekben a mindenkori hatályos jogszabályok, így különösen a Bit. rendelkezései és a csatlakozó MNB rendeletek rendelkezései alkalmazandóak.

A panaszkezelési feladatok végrehajtásáért belső szervezeti egységként felelős: Bravik Attila ügyvezető igazgató helyettes, a tevékenység ellátásáért felelős munkakör(ök): Bravik Attila ügyvezető igazgató helyettes és Jámborházi Andrea csoportvezető.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., Telefon: +36 1-489-9700, E-mail: pbt@mnbb.hu)

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ aktuális elérhetőségei: Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, Telefon: 06-40-203-776, E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu