

## Panaszkezelési szabályzat

Polip Insurance Kft. az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

### **A panasz bejelentésének módjai:**

#### **Szóbeli panasz:**

személyesen: **2092 Budakeszi, Erkel u. 18.**, minden munkanap 8.00- 16.00

#### **Szóbeli panasz telefonon történő bejelentése: 06-30-231-8578** telefonszámon

hívásfogadási idő:

- minden hétköznap 8.00- 16.00 óráig,
- minden csütörtökön 16.00- 20.00 óráig

Valamennyi telefonon történt panasz esetén a panaszról hangfelvételt készítünk, melyet a rögzítéstől számított egy évig megőrizzük.

#### **Írásbeli panasz:**

postai úton (2092 Budakeszi, Erkel u. 18.)

telefaxon (06-23-535-317)

elektronikus levélben: [polipins@polipins.hu](mailto:polipins@polipins.hu),

(üzemzavar esetén: [polipinsurance@gmail.com](mailto:polipinsurance@gmail.com))

#### **Fogyatékkal élő ügyfeleink esetében:**

- amennyiben a hallássérült ügyfél igényli, a Budakeszi Önkormányzat által foglalkoztatott jeltolmácsot felkérjük a panasz megtételében való közreműködésre,
- látássérült ügyfelünk részére a személyes ill. telefonos panaszbejelentés lehetőségét biztosítjuk,
- amennyiben kerekesszékes ügyfél kíván személyesen a társaság székhelyén megjelenni, a kijelölt bejáraton ezt akadálymentesen megteheti, csengetést követően az épületbe történő bejutást munkatársaink segítik.

### **I. A panasz rögzítése:**

A panaszt a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi, különös figyelmet fordítva arra, hogy a bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat.

A társaság elérhetővé teszi a panaszbejelentő nyomtatványt (1. számú melléklet) az ügyfélfogadásra alkalmas helyiségeiben. Személyesen benyújtott panasznyomtatvány esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.

A levélben (elektronikus levélben) vagy telefaxon történt panaszbejelentést a Társaság iktatószámmal, dátummal ellátva nyilvántartásba veszi.

### **A panasz nyilvántartása**

A *Polip Insurance Kft* a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz azonosítószámát,
- 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 teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A *Polip Insurance Kft* a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg.

A *Polip Insurance Kft* panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása.

## **II. Panaszkezelési eljárás**

2.1 . A *Polip Insurance Kft.* a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a *Polip Insurance Kft.* a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén aláírattja, az ügyfélnek átadja, másolatát megőrzi.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a kitöltött panaszkezelési nyomtatványt a panasz kezelésével megbízott munkatárs részére átadja, aki ezután az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Minden olyan esetben, amikor a panasz eljárás megindításáról levelet küldünk, abban szerepelnie kell a panaszkezelés ügymenetének és határidőinek.

3.2. A *Polip Insurance Kft.* az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül megküldi az ügyfélnek.

- 3.3. Ha az elintézési határidő miatt haladja meg a 30 napot, mert a panaszostól pótlólagosan adatokat kell bekérni, úgy a panaszost a fentieknek megfelelően erről tájékoztatni kell.
- 3.4. Az írásbeli megkeresésekre, panaszokra minden esetben írásban kell választ adni, kivéve, ha a feladó erre nem tart igényt, vagy már többször (legalább kétszer) választ adtunk, és azon nem kívánunk módosítani. A második válaszadás után arról kell tájékoztatást adni, hogy nem változtat(hat)unk az álláspontunkon.

### **III. Jogorvoslat**

A panasz elutasítása esetén a Polip Insurance Kft. válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával a következő helyekre fordulhat jogorvoslatért:

- felügyeleti szervünkhöz:

**Magyar Nemzeti Bank**

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Központi telefon: (36-1) 4899-100

Központi fax: (36-1) 4899-102

Webcím: <http://felugyelet.mnb.hu>

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

**Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

Telefon: 06-40-203-776

- az ügyre hatáskörrel, illetékességgel rendelkező **bírósághoz**,
- a **Pénzügyi Békéltető Testülethez**
  - **Cím:** 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
  - **Levélcím:** H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
  - **Telefon:** +361-489-9700
  - **E-mail:** [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu)



Polip Insurance Biztosítási Alkusz Kft.  
2092 Budakeszi, Erkel F. u. 18., Pf.: 83  
Tel.: +36 23 535 313, +36 23 535 314  
Fax: +36 23 535 320  
E-mail: [polipins@polipins.hu](mailto:polipins@polipins.hu)  
Web: [www.polipins.hu](http://www.polipins.hu)