

ÜGYFÉLPANASZ-KEZELÉSI SZABÁLYZAT

RAIFFEISEN Biztosításközvetítő Kft.

Hatályos: 2021. december 22-től visszavonásig

A zöld háttérrel megjelölt pontok 2023.07.01. naptól hatályosak

Bevezető

A Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft. (Szolgáltató) egyik elsődleges célja az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása. A szolgáltatások és folyamatok Ügyféligényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Ezért az Ügyfelektől érkező panaszokat a Szolgáltató a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen központilag, a kizárólagos tulajdonosán, a Raiffeisen Bank Zrt.-n (Bank) keresztül kezeli.

A Szolgáltató ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A Szolgáltató ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

I. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma

1.1. A szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződéses jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő, a szolgáltató - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II. fejezetében meghatározott módok bármelyikén közöl a Szolgáltatóval.

1.2 Nem minősül ügyfélpanasznak az Ügyfél által a Szolgáltatóhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

2. Az Ügyfél fogalma

2.1 Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Szolgáltatóval független biztosításközvetítői tevékenység nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

2.2 Ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki a Szolgáltatóval független biztosításközvetítői tevékenység nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban nem áll, és panasszal élt.

2.3 *Fogyasztónak minősülő Ügyfél* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

3. Az ügyfélpanasz ajánlott tartalmi elemei

3.1 Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálásának érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá - amennyiben rendelkezésére áll - a panaszát alátámasztó dokumentumokat is bocsássa a Szolgáltató rendelkezésére a panaszvizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

3.2 A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

4. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni a Szolgáltató székhelyét és telefonon vagy interneten elérhető egységét (pl.: Raiffeisen Direkt; info@raiffeisen.hu).

II. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

1.1 Az Ügyfél bejelentését megteheti:

a) személyesen:

A panaszügyintézés helye a Szolgáltató székhelye (1133 Budapest, Váci út 116-118.), annak nyitvatartási idejében (munkanapokon 8:00 – 16:00 óra között), ahol az Ügyfél panaszát a Szolgáltató munkatársai rögzítik, a jegyzőkönyvet mindkét fél aláírásával látja el. A bejelentésről a Szolgáltató másolati példányt bocsát az Ügyfél rendelkezésére.

b) telefonon:

Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül a 06-80-488-588as telefonszámon (0-24 óráig a hét minden napján) adható meg panasz.

A Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálatunkon keresztül a 06-80-488-588 (külföldről a +36 1 484 8484) telefonszámon munkanapon 8 – 20 óra között adható meg panasz.

- az Ügyfél és a Bank munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a Bank hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi
- Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét a Bank hivatalos helyiségében, továbbá térítésmentesen huszonöt napon belül

rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített CD lemezt, vagy hitelesített jegyzőkönyvet.

2. Írásbeli panasz

2.1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

- a) **személyesen vagy más által átadott irat** útján;
- b) **postai úton** a Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft.-nek (Szolgáltató), címezve (Budapest, 1700);
- c) **telefaxon** a 484-4444-es telefax számon, a Szolgáltatónak címezve;
- d) **elektronikus levélben** az info@raiffeisen.hu címre, melyet a Bank folyamatosan fogad.

2.1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

- a) **személyesen vagy más által átadott irat** útján;
- b) **postai úton** a Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft.-nek (Szolgáltató), címezve (Budapest, 1700);
- c) **elektronikus levélben** az info@raiffeisen.hu címre, melyet a Bank folyamatosan fogad.

2.2. Az Ügyfél eljárhat **meghatalmazott útján**. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. *A meghatalmazás mintája megtalálható a Szolgáltató honlapján.*

III. A panasz kivizsgálása

1. Általános szabályok

- 1.1. A panasz kivizsgálása **térítésmentes**, azért külön díjat a Szolgáltató nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 1.2. A Szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

2. Szóbeli panasz

2.1 A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

2.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében a Szolgáltató úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

2.3 Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

2.4 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Szolgáltató munkatársa felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt a Bank öt évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére a Bank biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

2.5 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Szolgáltató tájékoztatást ad a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

2.6. Ha az Ügyfél a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak 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. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott álláspont a panasz Szolgáltató által történő befogadását követő 30 naptári napon belül kerül megküldésre az Ügyfélnek.

2.7. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az Ügyfél neve;
- b) Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a Szolgáltató neve és címe
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám;
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- j) a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

3. Írásbeli panasz

3.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Bank a panasz Szolgáltató által történő befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

A panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó válasz – a fogyasztónak minősülő Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton kerül megküldésre, amennyiben a panaszt a fogyasztónak minősülő Ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Bank által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél esetében tekintettel arra, hogy a panaszok kezelése során az elektronikus levelezés útján küldött adatok biztonsága – így a banktitoknak minősülő adatok védelme – ezen kommunikációs csatornán a védett adatok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szemben nem teljeskörűen biztosított, a Szolgáltató saját döntése szerint jogosult a panasszal kapcsolatos válaszát ajánlott levél formájában megküldeni az ügyfél részére.

IV. A panaszkezelés során az Ügyféltől kérhető adatok

1. A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől: a) neve; b) szerződésszám, Ügyfélszám; 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 levő olyan dokumentumok másolata, amely a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre; j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait, az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

V. 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) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén), (székhelye: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9, levelezési címe: H - 1525 Budapest BKKP Pf.:172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, meghallgatások helye. 1133 Budapest, Váci út 76.)
 - b) **Magyar Nemzeti Bank** (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55., levelezési címe: H- a. 1534 Budapest BKKP Pf: 777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, Ügyfélkapcsolati Információs központ: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.);
 - c) **bíróság:**
 - az egyedi szerződésben foglalt választottbírósági kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbírósághoz (1055 Budapest, Markó u. 25.)

- választottbíróági szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvényben) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

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 különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételével, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

4. A Szolgáltatónak tájékoztatnia kell az Ügyfelet arról, hogy tett-e a Pénzügyi Békéltető Testület illetékességével kapcsolatos általános alávetési nyilatkozatot.

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

6. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a jelen szabályzat V. fejezetének 1 pontja alapján, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testülethez, illetve a Magyar Nemzeti Bankhoz fordul, pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány (továbbiakban 'Beadvány') áll rendelkezésére. A Beadvány elérhető az MNB hivatalos honlapján:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

illetve az MNB személyes ügyfélszolgálatán is (1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Az Ügyfélnek lehetősége van a Beadványt a Szolgáltatótól is térítésmentesen igényelni, az alábbi lehetőségek egyikén, melynek alapján azt a Szolgáltató haladéktalanul megküldi az ügyfélnek (elektronikus úton igényelt Beadványt elektronikus úton, más esetben postai úton):

- a) **személyesen vagy más által átadott irat** útján Szolgáltató székhelyén (1133 Budapest, Váci út 116-118.), annak nyitvatartási idejében (munkanapokon 8:00 – 16:00 óra között);
- b) **postai úton** a Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft.-nek (Szolgáltató), címezve (Budapest, 1700);
- c) **elektronikus levélben** az info@raiffeisen.hu címre, melyet a Bank folyamatosan fogad.
- d) **telefonon**: Raiffeisen Direkt telefonos Ügyfélszolgálaton keresztül a 06-80-488-588as telefonszámon (0-24 óráig a hét minden napján).

VI. A panasz nyilvántartása

1. A beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Szolgáltató nyilvántartást vezet, melyek a Bank erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak

érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen. A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül:

- a) a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;
- b) a panasz benyújtásának időpontja;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka;
- d) az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése;
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátuma.

2. A Szolgáltató a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.