Sinus-Fair Consulting Kft. - Panaszkezelési Szabályzat

Tisztelt Ügyfelünk!

Köszönjük, hogy biztosítási ügyeinek kezelésével a Sinus-Fair Consulting Kft-t bízta meg. Biztosítási alkuszként célunk, hogy szolgáltatásainkat az Ön megelégedésére fejlesszük, és alakítsuk. Ebben kiemelt jelentőséggel bír az Ön panasza, észrevétele is, mivel ezek megismerésével tudjuk szolgáltatásaink minőségét javítani, fejleszteni.
Amennyiben működésünk során, minden igyekezetünk ellenére, Önnek panasza merült fel, a panasz benyújtásának lehetőségeiről, a panasz kezelésével kapcsolatos főbb tudnivalókról az alábbiakban tájékozódhat.

I. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóban történő panasztétel:
   a) személyesen: Sinus-Fair Consulting Kft. 8200 Veszprém Lövőház u.12, minden munkanap 8 órától 16 óráig.
   b) telefonon: +36 88 400 331, hétfőn 8 órától 20 óráig, a többi munkanapon 8 órától 16 óráig.

2. Írásban történő panasztétel:
   a) személyesen vagy más által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében átadott irat útján;
   b) postai úton: Sinus-Fair Consulting Kft 8200 Veszprém Lövőház u.12.
   c) telefaxon: + 36 88 400 332
   d) elektronikus levélben: info@sfc.hu

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

II. A panasz szolgáltató által történő felvétele és kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.
A Társaság biztosítja, hogy telefonon történő panaszfelvétel során az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli munkatársunk élőhangon jelentkezzen be. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon keresztül történő panasztétel feltétele, hogy a Panaszos a telefonbeszélgetés Társaság által történő rögzítéséhez előzetesen hozzájáruljon. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt Társaságunknak 5 évig meg kell őriznie, továbbá a Panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. 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 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyvben a következőket kell rögzíteni:

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

Írásban történő panasztétel esetén a Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a Panaszosnak.

Írásban történő panasztétel céljára a Magyar Nemzeti Bank formanyomtatványa is alkalmazható, amely a következő linken érhető el: https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf

III. Adatkezelés

A Társaság irányába megtett panasz Társaság által történő felvétele, kezelése, vizsgálata és megválaszolása érdekében a Panaszos és/vagy az Ügyfél következő személyes adatainak, továbbá biztosítási titok hatálya alá tartozó adatainak kezelésére kerülhet sor:

- neve;
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A személyes adatok kezelésére a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő, továbbá a Társaság Adatkezelési Tájékoztatójában részletezett módon kerül sor. A Társaság Adatkezelési Tájékoztatója székhelyén, valamint weboldalán érhető el (www.sf-consulting.hu).

IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat jogorvoslatért:

a) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776);

b) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-700, e-mail: pbt@mnb.hu);
c) hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bíróság**.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet Társaságunk tájékoztatja arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését Társaságunktól is igényelheti.

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 kíván igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

V. A panasz nyilvántartása

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

- 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 panaszt és az arra adott választ Társaságunk öt évig megőrzi.

Veszprém, 2022. 09. 07.

Sinus-Fair Consulting Kft.