

A KÖT Takarékszövetkezetek Kölcsönös Biztosító Egyesületének panaszkezelési szabályzata

A KÖT Takarékszövetkezetek Kölcsönös Biztosító Egyesülete (KÖT) ügyfélszolgálati és panasz-ügyintézési eljárásában a többször módosított 2003. évi LX. tv (továbbiakban:Bit), a 2008. évi XLVII. tv (továbbiakban Fttv) valamint a többször módosított 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: a fogyasztóvédelmi tv.) előírásainak és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) által kiadott 13/2009. számú vezetői körlevélnek megfelelően a következő szabályok betartása kötelező:

1. Az ügyfélszolgálat személyi és tárgyi feltételei:

1.1. A KÖT biztosítja, hogy az ügyfél a KÖT magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) az alábbiak szerint közölhesse.

1.2. A KÖT székhelyén (1082 Budapest, Üllői út 50. III. 29.) lehetővé teszi, hogy a magánszemély tagok illetve a biztosítási szerződésekben szereplő más személyek, valamint meghatalmazással ellátott képviselőik (ügyfelek) hétfőtől csütörtökig 8 órától 16, pénteken 8 órától 14 óráig, a személyesen, illetve (06-1- 333-8277) telefonon az előbbi időpontokon belül továbbá csütörtökön 20 óráig, 333-8277 telefonszámon, faxon és postai úton az ügyüket illetve panaszukat bejelenthessék, intézhessék. A takarékszövetkezeti tagok által igényelt ügyintézésre az intranet hálózat is rendelkezésre áll (kot@kot.tksz.hu).

1.3. A fogyasztók részére a panasz lehetősége elektronikus eléréssel is biztosított (kot93@t-online.hu. címen) – üzemzavar esetén, a fenti telefonszámon – folyamatosan.

2. Panasz eljárás

2.1. Telefonon történő panaszkezelés esetén a KÖT biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a KÖT és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a KÖT hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

2.2. A KÖT a szóbeli panaszt – a 2.3. pontban meghatározott eltéréssel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a KÖT 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 az ügyfélnek – a 2.4. és 2.5. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2.3. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a KÖT a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – a 2.4. és 2.5. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

2.4. A KÖT az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

2.5. A panasz elutasítása esetén KÖT válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – hová fordulhat jogorvoslatért:

Jogorvoslati lehetőség:

- A fogyasztó a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Levélcím: H-1534 Budapest BKKP Pf.: 777.
A Pénzügyi Békéltető Testület feladata, szervezete és működése tárgyában hozott jogszabályokat a CLVIII. Psztv. V. fejezet 78-85§ tartalmazza. Bővebben a www.pszaf.hu/pbt Honlapon kaphat tájékoztatást.
- A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. Címük: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Jogorvoslati lehetőségre a szolgáltatónál közvetlenül kezdeményezett panaszkezelési eljárás eredménytelen lezárását követően van lehetőség.

2.6. A KÖT a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének kérésére bemutatja.

3. Ügykezelés

3.1. A KÖT az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

3.2. A 3.1. pont szerinti 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

3.3. A KÖT a panaszkezelési szabályzatát az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Jelen szabályzat 2010. január 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg hatályát veszti a Köt 2003. január 1-én hatályba lépett Ügyfélszolgálati és panasz-ügyintézési szabályzata. Jelen szabályzatot az Intézőbizottság elnöke a legközelebbi küldöttgyűlés elé terjeszt utólagos jóváhagyás érdekében.

Jelen szabályzat 2.5. pontja 2011. július 1. napjától a módosított tartalommal hatályos.

Budapest, 2009. december 31.

Fenti szabályzatot az Intéző Bizottság az 1/2010. (02.09) számú határozatával fogadta el.