

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT****az Optimális Biztosítási Portfólió Kft. Ügyfelei részére**

Az Optimális Biztosítási Portfólió Kft., mint a biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi. LX. törvényben (a továbbiakban: Bit.) meghatározott független biztosításközvetítő, a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára – a Bit., valamint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 9/2012. (IX.11.) PSZÁF rendeletének megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) állapítja meg.

**I. A Szabályzat fő elvei**

1. Az Optimális Kft. a panaszkezelési eljárása során az Ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
2. Az Optimális Kft. olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és közte esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.
3. Az Optimális Kft panaszkezelési tevékenységük során alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az Ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket igénybe vehessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, valamint az információk folyamatos hozzáférhetőségét.

**II. A panasz bejelentésének módjai:****1. Szóbeli panasz:****a) személyesen:**

Panaszügyintézés helye: **1181 Budapest, Üllői út 395.**

Nyitva tartás:	<b>hétfő, kedd, csütörtök</b>	<b>8-17 óráig</b>
	<b>szerda</b>	<b>8-20 óráig</b>
	<b>péntek</b>	<b>8-16 óráig</b>

**b) telefonon:**

Telefonszám: **+ 36 70 424 5367**

Hívásfogadási idő:	<b>hétfő, kedd, csütörtök</b>	<b>8-17 óráig</b>
	<b>szerda</b>	<b>8-20 óráig</b>
	<b>Péntek</b>	<b>8-16 óráig</b>

## 2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a panaszügyintézés helyén;
- b) postai úton, levelezési cím: **1181 Budapest, Üllői út 395.**
- c) telefaxon: **06-1-290-0978**
- d) elektronikus levélben: **[info@optimalis.info](mailto:info@optimalis.info)**

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

## III. A panasz kivizsgálása

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

### 1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésére térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Optimális Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, valamint ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Optimális Kft. a panaszról 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 jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

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

## 2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.

## IV. Az Optimális Kft. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyföltől:

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- 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.

## V. 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:

- a) **Magyar Nemzeti Bank**  
1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.  
Telefon ügyfeleknek: + 36 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: Magyar Nemzeti Bank, H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06 1-4899-100, e-mail: [pbt@pszaf.hu](mailto:pbt@pszaf.hu)); bővebben a [www.felugyelet.mnb.hu/pbt](http://www.felugyelet.mnb.hu/pbt) honlapon kaphat információt
- c) **Fogyasztóvédelmi eljárás** (a szolgáltató magatartására vonatkozó, a 2010. évi CLVIII. Psztv. fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest, BKKP Pf.: 777  
Telefon: + 36 40 203 776 mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), bővebben a [www.felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/ugyfelszolgalat](http://www.felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/ugyfelszolgalat) honlapon kaphat tájékoztatást
- c) **Bíróság:** Az ügyrehatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság  
<http://www.birosagok.hu>

## **VI. A panasz nyilvántartása:**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

## **VII. A szabályzat hatályba lépése**

A Szabályzat 2013.10.01. napjától hatályos, hatályba lépésével egyidejűleg valamennyi korábban azonos tárgyban kiadott szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2013.10.01.

Optimális Biztosítási Portfólió Kft  
Képv.: Nagy Tünde ügyvezető