



Ügyfél panaszkezelés, rendje és lehetőségei

Tisztelt Ügyfeleink!

Kérjük, hogy a társaságunk és munkatársaink tevékenysége, munkavégzése során esetleg előforduló problémákat, mulasztásokat, észrevételeket osszák meg velünk, hogy ezek kiküszöbölésével javíthassuk munkánkat, együttműködésünkkel növelve ügyfeleink elégedettségét!

Észrevételével, panaszával elsősorban az Ön ügyében eljáró munkatársunkhoz fordulhat szóban (személyesen vagy telefonon) irodákban, vagy írásban (postai úton, elektronikus levélben).

I. A panasz bejelentésének módjai

1.) Szóbeli panasz

személyesen vagy telefonon:

New West Kft. 7621 Pécs, Jókai tér 5.

tel.: (72) 511 355

hétfőtől csütörtökig: 8.00-16.00

pénteken: 8.00-14.00

Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztály 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

tel.: (72) 795 398

hétfőtől péntekig: 8.00-13.30; 13.00-16.00

Magyar Nemzeti Bank 1051 Budapest, Szabadság tér 8-9.

tel.: (1) 428 2600

hétfőtől csütörtökig: 8.00-16.00

pénteken: 8.00-14.00

2.) Írásbeli panasz

személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben:

New West Kft. 7621 Pécs, Jókai tér 5.

Posta: 7601 Pécs, Pf. 43

e-mail: nwalkusz@t-online.hu

Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztály 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

Posta: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

e-mail: pecs.fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

Magyar Nemzeti Bank 1051 Budapest, Szabadság tér 8-9.

Posta: 1534 Budapest, BKKP Pf.: 777

e-mail: ugyfelszolglat@mb.hu



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

II. 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

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy hangfelvétel készítésére nincs lehetőség, a személyes szóbeli vagy írásbeli panasztétel lehetőségét vegye igénybe.

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

1.4. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni. A panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

1.5. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- 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, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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 és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. Írásbeli panasz

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

III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- 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 lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

IV. 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 alábbiakhoz fordulhat:

a) **Pénzügyi Békéltető Testület** - a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén (levelezési cím: 1539 Budapest Pf.: 670., telefon: (40) 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu)

b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf.: 777, telefon: (40) 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu)

c) **Pécsi Járásbíróság** (levelezési cím: 7621 Pécs, Széchenyi tér 14., telefon: (72) 522 150, e-mail: birosag@pecs.birosag.hu)

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 panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

V. A panasz nyilvántartása

1. 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

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

Amennyiben a jelezett probléma az Ön számára nem megnyugtató módon záródik le, vagy annak megoldásában üzletkötőnk nem tud segítségére lenni, akkor fordulhat cégünk ügyvezetőjéhez személyesen vagy telefonon (irodánk címe, elérhetősége naprakészen megtalálható a www.nwalkusz.hu honlapon)



A New West Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Kft. a 2003. évi LX tv. 37 §-nak megfelelően tájékoztatja ügyfelét:

- A New West Kft. a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének (PSZÁF) engedélye alapján, és annak ellenőrzése alatt dolgozik. **Engedély száma: 51/1992** (PSZÁF 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.). A PSZÁF a társaságunk szakmai felügyeletét is ellátja és esetleges panaszával is ide fordulhat.
- A New West Kft. független biztosításközvetítőként tevékenykedik. A társaság cégszerű jegyzésére az ügyvezető, Rabi Csaba jogosult.
- A New West Kft. rendelkezik szakmai felelősségbiztosítással, amely Megbízóink érdekeit védi, és emeli az általunk nyújtott szolgáltatások biztonságát. A New West Kft., vagy annak munkatársa által elkövetett szakmai hiba által okozott kár megtérítését a károsult kérheti társaságunktól, vagy társaságunk felelősségbiztosítójától. Felelősség biztosításunkat Generali-Providencia Biztosító kezeli.

Cégadatok:

- név: New West Biztosítási Alkusz Kft.
- székhely: 7621 Pécs, Jókai tér 5.
- postacím: 7601 Pécs, Pf. 43
- cégjegyzékszám: 02-09-061325
- adószám: 10741210-2-02
- MNB reg.szám: 204121400149