

Panaszkezelési szabályzat

SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

Név:

Első Agrárbiztosítási Portál Kft.

Székhely:

6300 Kalocsa, Tomori u. 40.

Céjegyékszám:

03-09-127897

Bejegyző Bíróság:

Kecskeméti Törvényszék Cégbírósága

Adószám:

24983394-1-03

Számlavezető pénzügyintézet:

Erste Bank Hungary Nyrt.

Bankszámlaszám:

11600006-00000000-67234129

Telefonszám:

06 1 776 4533

Fax:

06 78 999 119

E-mail:

info@agrisk.hu

Felügyeleti hatóság: Magyar Nemzeti Bank, 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

A Magyar Nemzeti Bank által kibocsátott biztosításközvetítői nyilvántartási szám:

214120342874

Szakmai felelősségbiztosítási kötvény kibocsátója:

Allianz Hungária Biztosító Zrt.

Szakmai felelősségbiztosítási kötvény száma:

323129059

Fogalmak:

1. **Felhasználó:** az a természetes személy vagy jogi személy, aki a Szolgáltató által üzemeltetett Honlapot megtekinti, oda belép, vagy a Honlapot, illetve az azon keresztül elérhető szolgáltatásokat bármely egyéb módon igénybe veszi.
2. **Panasz:** a Szolgáltató közvetítési tevékenységével kapcsolatos bármilyen panasz.

Szolgáltató a www.agrisk.hu honlapon keresztül a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. tv. szerinti független biztosításközvetítői, biztosítási alkuszi tevékenységet folytat. Jelen szabályzat célja az alkuszi tevékenységgel kapcsolatban a Felhasználók által tett panaszok kezelésének bemutatása.

Jelen szabályzat nem terjed ki az alkuszi tevékenység keretében a Felhasználó által kötött biztosítási szerződésekkel kapcsolatos panaszkezelésekre.

A Szolgáltató felé alkuszi tevékenységével kapcsolatban panaszt az alábbi elérhetőségeken fogadja:

- a panaszkezeles@agrisk.hu e-mail címre a Szolgáltató címére küldött levél
- személyesen az irodai címen minden munkanap 8-16 óráig (előre egyeztetett időpontban)
- telefonon keresztül minden munkanapon 8-16 óráig.

Szolgáltató személyes ügyfélfogadására telefonon keresztül lehetőség van időpontot egyeztetni.

Telefonon történő panaszkezelés esetén Szolgáltató biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli, a sikeres hívásfelépülését követő legfeljebb öt percen belül megvalósuló hívásfogadást és ügyintézés.

Szolgáltató telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig, továbbá a panasszal összefüggésben indult a felügyeleti eljárás lezárásáig, vagy az eljárás során hozott határozat ellen indított felülvizsgálati eljárás végéig megőrzi. Szolgáltató az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén elektronikus úton elküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Szolgáltató 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 elektronikus úton elküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Szolgáltató az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját legkésőbb a panasz közlését követő harminc napon belül küldi meg Felhasználónak.

Szolgáltató a Felhasználók panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá

e) a panasz megválaszolásának időpontját.

Szolgáltató a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számíthat fel.

Szolgáltató fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója: Surmann Árpád Kálmán

Felhasználó előtt álló további jogérvényesítési lehetőségek:

- Panasztétel a Fogyasztóvédelmi hatóságnál:

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

Központi e-mail cím: nfh@nfh.hu

- Pénzügyi Békéltető testület eljárásának kezdeményezése:

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levélcím elszámolással, szerződés módosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.

Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

Telefon: +36-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- Bírósági eljárás kezdeményezése.