



**GLOBÁL LIFE BROKER Zrt.**  
Panaszkezelési Ügyfélértékelő

## **I. Bevezetés**

Jelen Panaszkezelési Ügyfélértékelő (a továbbiakban: Tájékoztató) a biztosítóról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (a továbbiakban: Bit.) rendelkezéseinek megfelelően szabályozza a GLOBÁL LIFE BROKER Zrt. (székhelye: 2120 Dunakeszi, Kazinczy u. 63.) részére benyújtott, független biztosításközvetítő tevékenységével, szolgáltatásaival, eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését.

A GLOBÁL LIFE BROKER Zrt., (továbbiakban: Biztosításközvetítő) mint független biztosításközvetítő, biztosításközvetítői tevékenysége során az ügyfél megbízásából jár el, ún. alkuszi tevékenységet végez.

A Biztosításközvetítő, mint alkusz előkészíti a biztosítási szerződés megkötését. A biztosítási szerződés megkötése előtt az ügyfél tájékoztatása alapján pontosítja az ügyfél igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek az adott Biztosító biztosítási termékével összefüggésben, a szaktanácsot alátámasztják.

Tevékenysége kiterjed továbbá a megbízó képviselőjében:

- a biztosítási szerződés megkötésére
- a megbízó igényeinek érvényesítésében történő közreműködésre
- a biztosítási szerződésből eredő jogok és kötelezettségek teljesítésében és lebonyolításában való közreműködésre

A GLOBÁL LIFE BROKER Zrt. befogad minden, a tevékenységével vagy szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült bejelentést, amely közvetlenül az őt megbízó ügyfélértől érkezik.

Továbbá – a Biztosítótársaság kérésére – a közvetítő szerepével kapcsolatos körülményeket vizsgálja és álláspontját megküldi a Biztosítótársaságnak, azokban az ügyekben, amelyeket az ügyfél közvetlenül a Biztosítótársasághoz címzett és amelyekben a Biztosításközvetítő közvetítő szerepet lát el.

A Biztosításközvetítő biztosítja, hogy ügyfelei, cége magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszait szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) bejelenthessék. A Biztosításközvetítő a panaszokat azok jellege szerint nyilvántartásba veszi, vizsgálja és kezeli.

## II. A Tájékoztató közzététele

A Biztosításközvetítő jelen Tájékoztatót székhelyén (2120 Dunakeszi, Kazinczy u. 63.) illetve internetes honlapján ([www.glb-holding.com](http://www.glb-holding.com)) teszi közzé.

## III.A bejelentés módja

Az ügyfelek bejelentéseiket szóban és írásban is közölhetik az alábbi módokon.

Az ügyfélpanasz **személyes** fogadásának helyszíne, előre egyeztetett időpontban:  
Székhely: 2120 Dunakeszi, Kazinczy u. 63.

Ügyfélfogadási idő:  
Hétfő – Péntek: 9.00 – 17.00 óráig

**Írásban** (levélben, telefaxon, e-mail útján):

Levelezési cím: 2120 Dunakeszi, Kazinczy u. 63.  
Telefax: +36 (27) 543 - 332  
E-mail: [office@glb-holding.com](mailto:office@glb-holding.com)

**Telefonon:** +36-40-200-827

Telefonos ügyfélszolgálat ügyfélfogadási ideje:  
Hétfő: 09.00 – 20.00 óráig  
Kedd - Péntek: 09.00 – 17.00 óráig

## IV. A bejelentés fogadása (szóbeli panasz esetén)

A Biztosításközvetítő a szóbeli panaszt – *amennyiben annak azonnali kivizsgálása lehetséges*, – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Biztosításközvetítő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel (jelen Tájékoztató 1. számú melléklete), és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját megküldi, jelen Tájékoztató VI. pontjában foglaltaknak megfelelően.

Ha a *panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges*, a Biztosításközvetítő a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a vizsgálat lezárását követően, az ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját megküldi, jelen Tájékoztató VI. pontjában foglaltaknak megfelelően.

A telefonos ügyfélszolgálaton folytatott beszélgetések hanganyagát a Biztosításközvetítő rögzíti, egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére az azonosított hívások hanganyagának

meghallgatását biztosítja, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

## V. A bejelentés adattartalma (írásbeli panasz esetén)

A Biztosításközvetítő a bejelentés kivizsgálásához az alábbiakban felsorolt adatok megadását kéri:

- Ügyfél neve
- Biztosítási kötvény száma
- Ügyfél állandó lakcíme és levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél e-mail címe (amennyiben elektronikus levélben vár választ)
- Ügyfél telefax száma (amennyiben telefax útján vár választ)
- Értesítés módja
- Képviselő / Meghatalmazott neve (abban az esetben, ha az ügyfél képviselő / meghatalmazott útján nyújtja be panaszát)
- Panasz észlelésének időpontja
- Ha volt korábbi hasonló panasz, akkor annak időpontja
- Panasz oka és annak leírása, kifejtése
- Panaszos igénye

Az ügyfélre és szerződésére vonatkozóan a Biztosításközvetítő információt kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

A panasz, képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Biztosításközvetítő vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

Meghatalmazás hiányában a Biztosításközvetítő közvetlenül a panaszos ügyfél részére küldi meg válaszát.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható.

(Pl.: általános szerződési feltételek, kondíciós listák, díjak, költségek, stb tartalmával kapcsolatban).

A Biztosításközvetítő azonosítás hiányában az ügyfél szerződéseivel, azok meglétével, tartalmával kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki.

A panasz írásban történő bejelentését a jelen Tájékoztató 2. számú mellékletében található adatlap használata segíti.

A Biztosításközvetítő kéri a panaszos ügyfelet, hogy:

- fejtse ki panaszát és igényét részletesen,
- csatolja a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban),
- őrizze meg a panasz benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot.

## VI. Bejelentések vizsgálata, megválaszolása

A Biztosításközvetítő az írásbeli és szóbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját az írásbeli panasz beérkezését – szóbeli panasz esetén a bejelentést - követő **harminc napon belül** megküldi az ügyfélnek.

A Biztosításközvetítő ügyvezető igazgatójának feladata és felelőssége:

- a panaszt - jellegéből adódóan – a megfelelő munkatárshoz irányítani
- a panasz körülményeinek magas szintű és szakszerű kivizsgálását elrendelni, nyomon követni és ellenőrizni
- a panaszt a rendelkezésére bocsátott információk, dokumentumok alapján elbírálni
- a határidőket betartatni

Az ügyfél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a Biztosításközvetítőtől milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető hagyományos postai levél formájában, telefaxon vagy e-mailen keresztül.

Amennyiben az ügyfél bejelentése több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Biztosításközvetítő a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A Biztosításközvetítő panaszkezeléssel foglalkozó munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át. Ugyanazon ügyfél második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a továbbiakban nem vizsgálják és ismételt válaszlevelet nem küldenek.

A Biztosításközvetítő a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: Felügyelet) kérésére bemutatja.

## VII. Panaszbejelentések nyilvántartása

A Biztosításközvetítő az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről, informatikai rendszerében elektronikus 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

e) a panasz megválaszolásának időpontját

### **VIII. Jogorvoslati lehetőség**

Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy új információval, dokumentációval rendelkezik, kérheti a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Biztosításközvetítő ismét megvizsgálja panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

Amennyiben a Biztosításközvetítőtől érkező választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, azaz a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Biztosításközvetítő nem megfelelően kezelte, panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete eljárását kezdeményezheti.

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete

Ügyfélkapcsolati, Nyilvántartási és Panaszügyintézési Igazgatóság

Központi cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: H-1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

### **IX. Záró rendelkezések**

Jelen Tájékoztató 2011. február 1. napján lép hatályba.

### **X. Mellékletek**

1. számú melléklet: Jegyzőkönyv szóbeli panasz bejelentéséről
2. számú melléklet: Adatlap írásbeli panasz bejelentéséhez

1. számú melléklet



**JEGYZŐKÖNYV  
SZÓBELI PANASZ BEJELENTÉSÉRŐL**

Bejelentés időpontja:	Bejelentés módja:	telefonon személyesen
Ügyintéző neve:		
Ügyfél neve:		
Ügyfél telefonszáma:		
Ügyfél e-mail címe:		
Érintett szerződés(ek) kötvényszáma(i):		

<p><b>A panasz oka:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Hiányos tájékoztatás</p> <p><input type="checkbox"/> Félretájékoztatás</p> <p><input type="checkbox"/> Szerződéses feltételek kifogásolása</p> <p><input type="checkbox"/> Ügyviteli és ügyintézési szabályok kifogásolása</p> <p><input type="checkbox"/> Díjfizetéssel kapcsolatos kifogás</p> <p><input type="checkbox"/> Késedelmes ügyintézés</p> <p><input type="checkbox"/> Munkatárs személyével, eljárásával kapcsolatos kifogás</p> <p><input type="checkbox"/> Egyéb:.....</p>	<p><b>A panaszos igénye:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Szerződés megszüntetése maradékjogok igénybevétele nélkül</p> <p><input type="checkbox"/> Szerződés megszüntetése maradékjogok igénybevételevel</p> <p><input type="checkbox"/> Befizetett díj(ak) visszafizetése</p> <p><input type="checkbox"/> Kártérítés fizetése</p> <p><input type="checkbox"/> Szerződés átalakítása</p> <p><input type="checkbox"/> Pontos tájékoztatás</p> <p><input type="checkbox"/> Egyéb:.....</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>A panasz leírása:</b></p>
---------------------------------

<p><b>A GLOBAL LIFE BROKER Zrt. további intézkedése:</b></p> <p><input type="checkbox"/> A panasz vizsgálatot nem igényel, további intézkedés nem szükséges</p> <p><input type="checkbox"/> A panasz érdemi megválaszolása alapos vizsgálatot igényel. A vizsgálat eredményéről a panaszost 30 napon belül írásban tájékoztatja</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kelt:.....

.....  
Panaszos aláírása  
(személyes megjelenés esetén)

.....  
Ügyintéző aláírása

