



BAG Hungary Biztosítási Alkusz Kft.

BAG Hungary Biztosítási Alkusz Kft.

Ügyfélszolgálati szabályzata

Kecskemét, 2010. 01. 04.

Módosítva: 2014.10.01

Alkuszcégünk ügyfélfogadási irodái:

- Ceglédi Ügyfélszolgálati Iroda: 2700 Cegléd, Vörösmarty tér 6.
- Fertődi Ügyfélszolgálati Iroda: 9442 Fertőendréd, Fő u. 152/A
- Kecskeméti Ügyfélszolgálati Iroda: 6000 Kecskemét, Rákóczi u. 9.
- Kunszentmiklósi Ügyfélszolgálati Iroda: 6090 Kunszentmiklós, Damjanich u. 17.
- Lajosmizsei Ügyfélszolgálati Iroda: 6050 Lajosmizse, Dózsa Gy. u. 106/A
- Makói Ügyfélszolgálati Iroda: 6900 Makó, Hunyadi J. u. 6/B
- Tiszakécskei Ügyfélszolgálati Iroda: 6060 Tiszakécske, Béke u. 138.

Az ügyfél az alkuszcég munkatársától kap eligazítást. Az ügyfélfogadó helyiségben tájékoztató anyagok kerültek kifüggesztésre a pénzmosásra vonatkozó rendelkezésekről és a panaszkezelési szabályzatról.

Személyes ügyfélfogadás ideje irodáinkban:

Hétfő:	8.00-16.00
Kedd:	8.00-16.00
Szerda:	8.00-16.00
Csütörtök	8.00-16.00
Péntek:	8.00-15.00

Ügyfeleink az alábbi telefon és fax számokon és e-mail címen érhetnek el bennünket:

Telefon: 76/476-326

Fax: 76/483-295

e-mail: bag@bag.hu

A Társaság munkatársainak feladata a postán vagy személyesen beérkező iratok és telefonos megkeresések szakszerű kezelése. Az ügyintézés során kötelesek a mindenkori hatályos jogszabályi előírások betartásával eljárni.

Személyes ügyfélfogadás esetén törekedni kell arra, hogy az ügyféllel megismertesse a vonatkozó előírásokat

Az ügyfélfogadás során köteles szakszerűen és udvariasan eljárni. Amennyiben az ügyfél az eljárás során panaszt nyújt be és panasza nem a Társaság hatáskörébe tartozik, a Társaság munkatársa a hatáskörrel rendelkező szervhez irányítja az ügyfelet.

A munkatársnak rendelkeznie kell a tevékenység végzéséhez szükséges képességekkel, kommunikációs készséggel és empátiával. Tevékenységéért teljes felelősséggel tartozik, a félretájékoztatásból eredő anyagi hátrányt viselni tartozik.

Az ügyfél készpénz befizetései esetén a Pénzkezelési Szabályzat rendelkezéseinek betartásával kell eljárni.

Amennyiben az ügyfél részére a kérdésére adott válasz nem kielégítő, a munkatárs az alkuszcég ügyvezetőjét vagy cégvezetőjét kéri fel a válaszára.

Az ügyintéző munkatárs mindent megtesz annak érdekében, hogy ne adjon okot arra, hogy az ügyfél akár az ügy érdemében, akár eljárása ellen panaszt terjesszen be a Felügyeleti hatóságának.

Panaszkezelési eljárás a Hpt. (1996 évi CXII. Tv) 215/B § alapján a Panaszkezelési Szabályzatban foglaltaknak megfelelően nyújthatja be.

A panasz elutasításának esetén a Társaság írásban (az adott cím elérhetőségének egyidejű megadásával) tájékoztatja a panaszost, hogy panaszával – annak jellegétől függően – a Felügyeletnek vagy a Békéltető Társaságnak az eljárását kezdeményezheti.

Jogorvoslati lehetőségek:

Magyar Nemzeti Bank
1013 Budapest, Krisztina körút 39.
Tel: [36-1-489-9100](tel:36-1-489-9100)
Fax: [36-1-489-9102](tel:36-1-489-9102)
ugyfelszolgalat@mnbb.hu

vagy a panaszos lakóhelye ill. székhelye szerint illetékes Békéltető Testület. A panaszos kérésére ügyfélszolgálatunkon panaszbejelentő formanyomtatványt bocsátunk rendelkezésre, de a benyújtás módja formailag kötetlen.

A panaszt és az arra adott választ Társaságunk 3 évig őrzi meg és a Felügyelet kérésére bemutatja.

A panaszokról Társaságunk nyilvántartást vezet a vonatkozó jogi szabályozásnak (Hpt. 215/B§ 12. pont) megfelelően, melynek megőrzési ideje 3 év.