



KLASSIS

A B I Z T O S Í T Á S

A KLASSIS-Z Biztosítási Alkusz Kft.

**Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzata
(hatályos:2017.11.01)**

A KLASSIS-Z Biztosítási Alkusz Kft. (a továbbiakban röviden: Alkusz) az ügyfelei hatékonyabb kiszolgálása érdekében, és a tevékenységére irányadó jogszabályoknak való megfelelés céljából személyes, online és telefonos ügyfélszolgálatot üzemeltet.

Az ügyfélszolgálat fogadja az ügyfelek írásbeli és szóbeli panaszait.

Jelen szabályzat hatálya kiterjed az Alkusz teljes munkaszervezetére, és a vele biztosításközvetítői tevékenység végzésére irányuló jogviszonyban álló minden természetes személyre és gazdálkodó szervezetre.

Jogszabályi háttér

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény

28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

13/2015. (X. 16.) MNB ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

I. Ügyfélszolgálati tevékenység

1. Elérhetőség

Az ügyfelek fogadására kialakított ügyfélszolgálati helyiség, valamint a telefonos ügyfélszolgálat az Alkusz székhelyén került kialakításra.

Címe: 1138 Bp., Népfürdő u. 22.

A nyitvatartási idő: munkanapokon 8-16 óráig

Az Alkusz elektronikus levelező rendszere időbeli korlátozás nélkül fogadja az ügyfélmegkereséseket a panasz@klassis.hu email címen.

Az Alkusz az alábbi ügyfélszolgálati telefonszámokkal rendelkezik:

telefon: 06-1-413-7800

fax: 06-1-413-7800

Az Alkusz minden töle telhetőt megtesz, hogy 5 percen belül élő hangos kapcsolást biztosítson a telefonáló részére

telefonos elérhetőségi időpontok: minden munkanapon 8-16 óráig, csütörtökön 8-20 óráig.

2. Az ügyfélszolgálati munkatárs feladata, eljárása

3.1. Telefonos megkeresések

Az ügyfélszolgálati munkatárs a napszaknak megfelelő köszöntést és a nevét tartalmazó bemutatkozás után tájékoztatja az ügyfelet, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül.

Ezután megkérdezi a telefonálótól, hogy miben állhat rendelkezésére.

Az ügyfél válasza alapján az alábbiakat teszi:

- Általános tájékoztatást nyújt az Alkusz cégadataira, tevékenységére, felügyeleti szervére vonatkozóan, a panasztétel lehetőségét és módját ismerteti.
- Általános tájékoztatót ad az Alkusz által forgalmazott biztosítási termékekről, bemutatja a szerződéskötési lehetőségeket.
- A meglévő ügyfelekkel való érdemi ügyintézés megkezdésekor az ügyfelet azonosítja. Az azonosításhoz minimálisan legalább négy adat szükséges: az érintett biztosítási szerződés ajánlatszámának vagy kötvényszámának, szerződőjének neve és állandó lakcíme vagy székhelye, születési dátuma és helye. Az ügyfél-azonosítás az adatok ügyfél általi beolvasásával és az egyezőség megállapításával történik.
- Sikertelen azonosítás a telefonáló figyelmét felhívja arra, hogy kizárólag a szerződőnek, illetve meghatalmazással a meghatalmazottnak van lehetőségünk információt szolgáltatni.

Sikeres azonosítás esetén az ügyfélszolgálati munkatárs az alábbiakat teheti:

- a) adategyeztetés, módosítási kérelmek

A szerződésre vonatkozó információk megadása, egyeztetése.

Az ügyfélszolgálati munkatárs elvégezheti az egyszerű szerződési adatok állománykezelő rendszerben történő módosítását (pl. levelezési cím átvezetése, e-mail cím, telefonszám korrigálása, stb.).

- b) a megbízási biztosítási szerződéssel összefüggő dokumentumok nyomtatása és a szerződőhöz (az általa kért módon) való eljuttatása.
- c) panaszügyek kezelése a II. pontban szabályozott eljárás alapján.

Visszahívások kezelése: a további ügyintézészt igénylő hívásokra irányuló jelzéseket az ügyfélszolgálati munkatárs továbbítja a kérdésben kompetens munkatárs felé, majd az érdemi válasz kézhezvétele után, legkésőbb 24 órán belül visszahívja az ügyfelet.

3.2. Írásban érkezett ügyféllevelek megválaszolása

Az ügyfél levelét az ügyfélszolgálati munkatárs érkeztető bélyegzővel látja el, majd megkezd a feldolgozást. A beérkezett ügyfél-levelekről nyilvántartást vezet. Az ügyfél levelére 3 munkanapon belül érdemi választ ad, amit postai úton küld meg. Az ügyféllevél megválaszolását szintén rögzíti a rendszerben, az ügyfél szerződéséhez csatoltan.

Amennyiben az ügyfél levele panaszügynek minősül, kezelése a II. pontban a Panaszkezelési Szabályzatban előírtak történik.

Elektronikus levél esetében a rendszerben rögzített, kizárólag a szerződéshez rendelt e-mail címről érkező, illetve a szerződő aláírását tartalmazó e-mailekre van lehetőség érdemben válaszolni.

Az ügyfél-azonosítás során a 3.1. pontban előírtak szerint jár el.

3.3. Személyes ügyfél megjelenés

A személyesen megjelent ügyfél okiratok általi azonosítása után az ügyfélszolgálati munkatárs azonnali tájékoztatást ad a felmerülő kérdésével kapcsolatban.

Amennyiben az ügyfél kérdése, problémája panaszügynek minősül, kezelése a II. pontban, a Panaszkezelési szabályzatban előírtak alapján történik.

II. Panaszkezelési szabályzat

Panasznak minősül az ügyfél minden kifogása, amely az Alkusz - szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érinti.

Az ügyfél panaszát az alábbi módokon terjesztheti elő:

Szóbeli panasz esetén

a) személyesen: minden munkanapon 8-16 óráig a 1138 Budapest, Népfürdő u. 22. B. ép. 10. em. cím alatti irodánkban.

b) telefonon: minden munkanapon 8-16 óráig, csütörtökön 8-20 óráig az (1)413-7800 telefonszámon.

Írásbeli panasz esetén személyesen vagy más által átadott irat útján,

a) postai úton: 1138 Bp., Népfürdő u. 22.

b) telefaxon 06-1-413-7800

c) elektronikus levélben: panasz@klassis.hu

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

A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz:

1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt az Alkusz azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangon jelentkezik. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alkusz ügyintézője jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt az Alkusz 1 évig megőrzi.

1.4. Az ügyfél kérésére az Alkusz biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

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

1.6. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át adja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

1.7. 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,
- 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 az Alkusz megküldi az ügyfélnek.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alkusznál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az Alkusz a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest Pf.:172.

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: +36-40-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39
Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
Telefon: +36 40 203 776

- Bíróság

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

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

A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ három évig az Alkusz megőrzi.