

A KLASSIS-Z Biztosítási Alkusz Kft.

**Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzata
(hatályos: 2022.02.01.)**

Jelen szabályzatot a KLASSIS-Z Biztosítási Alkusz Kft. (a továbbiakban röviden: Alkusz) ügyvezetője és szakmai vezetője jóváhagyta, és felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, és az eljárás figyelemmel kíséréséért.

Jelen szabályzat és az azt kiegészítő rövidített, közérthető formában megfogalmazott Panaszvédelmi Kisokos, a meghatalmazás minták, és a felügyeleti szervek felülvizsgálati panasz nyomtatványai az Alkusz az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében és a honlapján a nyitó oldalon, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt könnyen hozzáférhető módon elérhetők, az abban való tárgyszavas keresés lehetőségével.

Jelen szabályzat elérhető az Alkusz valamennyi munkatársa és megbízottja számára a belső informatikai rendszeren keresztül.

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

Jogsabályi háttér

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény

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

Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet

A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről

I. Ügyfélszolgálati tevékenység

Az 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.

1. Elérhetőség

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

Címe: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 2. 3. em. 9.

A nyitvatartási idő: hétköznap 8-16 óráig, csütörtökön 8-20 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: 0614137800

fax: 0614137800

telefonos elérhetőségi időpontok az ügyfélszolgálati időpontokban

2. Az ügyfélszolgálati munkatárs feladata, eljárása

1. Telefonos megkeresések

Az ügyfélszolgálati munkatárs a napszagnak 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.

2. Írásban érkezett ügyféllevelek megválaszolása

Az ügyfél levelét az ügyfélszolgálati munkatárs érkeztető bélyegzővel látja el, majd megkezdi 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 Alkusz a választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A választ titkosítva küldi meg. A titkosítás feloldására olyan jelszót ad meg, amit csak az ügyfél ismerhet (pl. lakcímből és a születési adatokból generált szám vagy betűsor)

Az ügyfél-azonosítás során az 1. pontban előírtak szerint jár el.

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.

Amennyiben kialakult járványügyi helyzetre tekintettel szükséges, az Alkusz felhívja ügyfelei figyelmét, hogy személyes ügyfélszolgálati irodában történő ügyintézés helyett lehetőség szerint válassza az online lehetőségeket, és a járvány fékezése érdekében minden ésszerű intézkedést megtesz (maszkok, gumikesztyűk használata, plexi falak kihelyezése az ügyfelek és az ügyintézők közé, fertőtlenítő folyadékok kihelyezése, maszk viselésének kötelezővé tétele, sűrűbb takarítás elrendelése).

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 – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érinti.

Az Alkusz minden munkatársa és üzletkötője az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra törekszik a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is. Az Alkusz elvárja minden alkalmazottjától és üzletkötőjétől, hogy a panaszok kezelése során az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva járjon el.

Az Alkusz célja, hogy képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az esetlegesen felmerülő további érdekellentétet az ügyfelével annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

Az Alkusz törekszik arra, hogy a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve járjon el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. A panaszkezelés során egyaránt fokozottan biztosítsa a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A fenti elveket illetően az Alkusz az üzletkötőit és munkatársait megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban részesíti.

Az Alkusznál panaszkezelésért felelős személy a, aki biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. Feladatkörébe tartozik a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, továbbá a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan ellenőrzése, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén a szükséges intézkedések megtétele.

1. Az ügyfél panaszát az alábbi módokon terjesztheti elő:

Szóbeli panasz esetén

a) személyesen: a 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 2. 3. em. 9. cím alatt, **nyitvatartási idő:**

b) telefonon: **(telefonszám és hívásfogadási idő).**

Írásbeli panasz esetén személyesen vagy más által átadott irat útján,

a) személyesen vagy más által átadott irat útján,

b) postai úton **(levelezési cím megjelölése),**

c) telefaxon **(telefaxszám megjelölése),**

c) elektronikus levélben **(elektronikus levelezési cím megjelölése).**

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az Alkusz a honlapján meghatalmazás mintát tesz közzé, és tájékoztatja ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről.

Az Alkusz a honlapján közvetlenül elérhetővé teszi a panaszkezelési szabályzatot és a panaszkezelési rövid, közérthető tájékoztató anyagát (Panaszkezelési Kisokos).

Az alkusz az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról. Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, az Alkusz a panasz megválaszolását

megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

Az Alkusz a székhelyén a „Panaszkezelési Kisokost” könnyen hozzáférhetővé teszi, az MNB által készített – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzettel együtt, a honlapján az MNB honlapjára mutató hiperhivatkozással.

Az Alkusz a személyes ügyintézés alkalmával elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével az Alkusz tájékoztatja az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról.

Az MNB által készített, „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatvány az Alkusz székhelyén nyomtatott formában rendelkezésre áll.

2. A panasz kivizsgálása

A panaszok kivizsgálása során az Alkusz – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.

Az Alkusz együttműködő, rugalmas, segítőkész, empatikus szolgáltatói magatartásra törekszik a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során is.

A panasz kivizsgálása során az Alkusz gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is.

A panasz kivizsgálása térítésmentes.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Szóbeli panasz esetén:

A szóbeli panasz azonnali megvizsgálása

Az Alkusz a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz azonnali kivizsgálása követelményének az Alkusz úgy tesz eleget, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az Alkusz az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

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

Hangfelvétel megőrzése

Az Alkusz a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig megőrzi.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját az Alkusz indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek, melynek során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében.

Az Alkusz a közérthetőség érdekében egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál, a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegére hivatkozva röviden értelmezi azokat, és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával.

Az Alkusz a válaszadás során egyértelműen rögzíti a válaszlevélben a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

Az alkusz a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére.

Ez csak akkor, ha rendelkeztek : az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárással! Az alkusz a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és az Alkusz által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az Alkusz a panaszkezelés során a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyfélről:

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

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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

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

Pénzügyi Békéltető Testület

1525 Budapest, Pf.:172

ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefon: +3680203776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

b) a pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések esetén:

MNB

1534 Budapest BKKP Pf.:777.

email: ugyfelszolgalat@mnb.hu

telefon: +36 80 203 776

személyesen: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., vagy Kormányablakban (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek/adja-le-panaszat-kormanyablakban>), vagy a Pénzügyi Navigátor tanácsadó irodákban (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak>)

c) az ügyfél lakcíme szerint illetékes bíróság.

Az Alkusz kifejezetten felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Az Alkusz a panasz elutasítása esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél részére külön kérés nélkül is megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt .

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

5. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz biztonságos elektronikus nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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 - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

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

6. A panasz nyomon követése

Az Alkusz szakmai vezetője minden negyedév végén tájékoztatást kap a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén azonosítja, felméri, kezeli és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit. Az Alkusz a panaszokban foglalt kifogásokat folyamatosan figyelemmel kíséri és összegzi, aktívan monitorozza a megbízása alapján eljáró közvetítőkkel összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megfelelő megelőző és szükség esetén korrekciós intézkedéseket tesz az ügyfelek érdekei sérelmének kiküszöbölésére.