

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## I. Általános rész

### Bevezetés

A Fair Line Biztosítási Alkusz Kft. (székhely: Budapest, 1211. Szállító u. 6. cégjegyzékszám: 01-09-562447, adószám: 12181148-1-43, PSZÁF engedély száma: 348/1996, a továbbiakban: Alkusz)

a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003 évi LX törvény ( a továbbiakban: BIT)

167/B§ alapján, az MNB elnökének a 28/2014.(VII.23.) számú rendeletére, valamint a 11/2012. (XI.8.) számú ajánlására figyelemmel, az Ügyfelei panaszainak egysége szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

### A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat és Ügyfélszolgálati rendje általános célja, hogy az Ügyfeleink elégedettsége és igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében a fontos visszajelzéseket tartalmazó panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartásának és értékelésének rendje szerves részévé váljon közös pénzügyi kultúránknak, így biztosítva a vitarendezés folyamatos tökéletesítését. A szabályzat elősegíti, hogy Ügyfeleink véleményüket, panaszukat egyszerűen és eredményesen juttathassák el a megfelelő fórumok részére, ezzel is támogatva a gyorsabb megoldáshoz való hozzájutást.

### Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. Az Alkusz a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárni a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges.

A panaszkezelés során az alkusz az ésszerűen, tájékozottan az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekinti alapkövetelménynek és várja el Ügyfeleitől.

Az Alkusz a beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszik, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak.

## Panasz

az Alkusz tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos az Alkusz eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az Alkustól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Panaszos: lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki amely az Alkusz szolgáltatását igénybe veszi vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője.

A panaszos általában az Alkusz ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az Alkusz eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással hanem egyéb a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

Fogyasztó: a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

Ügyfél: Panaszos és Fogyasztó együttléve

Meghatalmazott: a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott aki 18. életévét még nem töltötte be, akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.

Meghatalmazás: az Alkusz természetesen együttműködik a meghatalmazottként eljáró személyekkel, eljárásuk megkönnyítése érdekében elkészítette és honlapján az elérhetőségek/panaszkezelés menüpontban közzétette az Alkusz általi elfogadottság miatt használni javasolt meghatalmazás mintát, amely jogi képviselőinek adott meghatalmazás esetén is irányadó. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952.évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

Felügyelet: Magyar Nemzeti Bank (MNB vagy Pénzügyi felügyelet), az Alkusz felügyeleti szerve

Ügyfélszolgálat: A Fair Line Kft ügyfélszolgálat keretében mindazon tevékenységeket tartja számon, amely során a Társaság munkatársa az ügyfél részére tájékoztatást nyújt, betekintést tesz lehetővé, biztosítja a kérelem szóbeli előterjesztésének lehetőségét, megkísérli a probléma saját hatáskörben, ill. felettese bevonásával.

A Fair Line Kft. tevékenységeit illetően az ügyfelek tájékoztatására, valamint a panaszok fogadására, intézésére a Társaság székhelyén ügyfélszolgálatot működtet.

## PANASZKEZELÉS MENETE

Panasz bejelentés, rögzítése

Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai

- a) szóbeli panasz – személyesen, telefonon
- b) írásbeli panasz – személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben, telefaxon

Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt közvetítői eljárás a helyszínen megoldható, vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, az Ügyfél ügyfélfogadási időben személyesen, az Ügynök székhelyén tartózkodó az Ügyféllel kapcsolatot tartó szakterület munkatársaihoz fordulhat

Az ügyfélszolgálatunk (székhelyünk) elérhetősége:

1211. Budapest, Szállító u.6.

Nyitva tartás

hétfő – péntek 9:00-15:00

Az Ügyfél telefonos panaszát az alábbi elérhetőségen és időpontokban teheti meg:

a hétfő- csütörtök napján 8:00 – 16:00 óráig a 06 1 277-3555 telefonszámon

pénteken 8:00 – 14.00 óráig a 06 1 277-3555

hétfőn reggel 8- este 20.00-óráig a 06 1 277-3555 telefonszámon

Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében az Alkusz kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a Pénzügyi Felügyelet által közzétett Panaszbejelentő Nyomtatványt, amely az Alkusz székhelyén elérhető. A panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat (pl. biztosítói referenciaszám, ügyintéző) is kéri az Alkusz megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Alkusz vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha a felek meghatalmazott útján járnak el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott – legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt – eredeti meghatalmazást.

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

Fair Line Biztosítási Alkusz Kft. központi címére (1211. Budapest, Szállító u. 1.)

a Fair Line Biztosítási Alkusz Kft. panaszkezelési e-mail címére: [fairline@fairline.hu](mailto:fairline@fairline.hu)

a Fair Line Biztosítási Alkusz Kft. központi telefax számára: (061 277-3555)

A biztosítókkal szembeni panaszát hozzánk is eljuttathatja írásban, de a gyorsabb, egyszerűbb és pontosabb ügyintézés érdekében kérjük forduljon közvetlenül a biztosítóhoz.

A panasz kivizsgálása és megválaszolása

#### Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt az Alkusz haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén az Alkusz biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintéztést. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát – személyesen közölt szóbeli panasz esetén – az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek megküldi. Egyebekben az Alkusz az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következő rögzítésre alkalmas:

az ügyfél neve

az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges levelezési címe

a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja

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

a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám

az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke

a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt)

a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje

## Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén az Alkusz a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, ha jogszabály másként nem rendelkezik, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfél részére. Igény esetén az Alkusz a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során az Alkusznak kiegészítő információkra lesz szüksége az Ügyfél részéről. Ebben az esetben az Ügyfél érdeke az ilyen irányú megkeresés mielőbbi megválaszolása, mert az Alkusz az eljárást a hiányok pótlásáig nem tudja folytatni.

Az Alkusz a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja, vagy utasítja el a panaszt.

Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

Az Alkusz a panasz kivizsgálásáért a Fogyasztóval szemben külön díjat nem számíthat fel.

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

neve,

szerződészáma, ügyfélszám

lakcíme, székhelye, levelezési cím

telefonszám

értesítés módja

panasszal érintett termék vagy szolgáltatás

panasz leírása, oka

panaszos igénye,

meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.

A döntésnek három fajtája van:

Panasz elfogadása

Panasz részbeni elfogadása

Panasz elutasítása

### Panasznyilvántartás és adatvédelem

Az alkusz az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely a következő főbb adatokat tartalmazza:

- a panaszos adatait
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indoklását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Alkusz és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel kell rögzíteni, amelyről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvételt egy évig kell archiválni, ezt követően az adatokat törölni kell, illetve egyedi azonosításra alkalmasságukat meg kell szüntetni.

Az Alkusz az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is – továbbá az azokra adott válaszokat három évig archiválja és a Felügyelet kérésére, bemutatja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat selejtezni kell.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ – a telefonon történő panaszkezelési kommunikáció kivételével – három évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. Az Alkusz ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti elévülési idő leteltéig megőrizni.

## Egyéb rendelkezések

A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az Alkusz székhelyén teszi közzé.

## Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2014. január 1-től hatályos

Budapest, 2014. január 1.

-

-