A Siempra Biztosítási Alkusz Kft.

Panaszkezelési szabályzata

I. Bevezetés és a Szabályzat fő elvei

A Siempra Biztosítási Alkusz Kft. (székhely: 1193 Bp., Deák Ferenc utca 7. 3./9. Cg. szám: 01-09-886354; adószám: 14045901-1-43) - a továbbiakban: Alkusz vagy Társaság - célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. Az Ügyfelektől érkező panaszokat az Alkusz a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, kiemelten kezeli.

Az Alkusz, mint a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi. LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) 398. §-ban meghatározott független biztosításközvetítő, a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében ügyfelei (a továbbiakban Ügyfél, illetve Ügyfelek) számára – a Bit., a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet előírásainak megfelelve – az alábbi panaszkezelési szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) állapítja meg. Az Alkusz a panaszkezelés rendjének kialakítása során figyelemmel van az MNB releváns iránymutatásaira (így különösen a pénzügyi szervezetek
panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlásra), valamint a piaci jó gyakorlatokra.

Az Alkusz a panaszkezelési eljárása során az Ügyfelek 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 jár el.
A panaszkezelés során (annak valamennyi szakaszában) minden munkatárs köteles az Ügyfelekkel együttműködő, továbbá rugalmas és segítőkész hozzáállást tanúsítani.
Az Alkusz a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

II. Általános szabályok, panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma:

1.1.A panasz olyan ügyfélmegkeresés, melyben az ügyfél a társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő - valamelyik eljárási cselekményével, vagy döntésével nem ért egyet, illetve olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl az Alkusszal. Ügyfélpanasz minden olyan kifogás, amely az Alkusz magatartásával, tevékenységével (valamely eljárási cselekményével vagy döntésével) illetve az Alkusz mulasztásával kapcsolatos, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl az Alkusszal.

1.2.Nem minősül ügyfélpanasznak:
Az Ügyfél által az Alkuszhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, illetve méltányosság iránti kérésre irányul.

2. Az Ügyfél fogalma: Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely az Alkusszal biztosításközvetítői szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

3. Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálása érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, biztosítási szerződésének adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá amennyiben rendelkezésre állnak a panaszát alátámasztó dokumentumok, ezeket is bocsássa az Alkusz rendelkezésére a panasz kivizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.
A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

4. Az Alkusz képzés és szinten tartó oktatás útján gondoskodik arról, hogy a panaszkezelésben részt vevő munkatársak minden szükséges szakmai ismeret birtokában legyenek.

5. Az Alkusz a https://www.siempra.hu/panaszkezelesi-eljarasunk címen a panasz előterjesztésére szolgáló felületet üzemeltet (a továbbiakban: Panaszbejelentő felület). A Panaszbejelentő felületen közvetlenül is elérhető a Szabályzat.

6. Ha az Alkusz észleli, hogy nem fog tudni határidőben válaszolni a kifogásra, akkor ezen észlelést követően haladéktalanul tájékoztatja erről az Ügyfelet, a késedelem okának megjelölésével együtt.

7. Az Alkusz a panaszkezelés gyakorlatát (ennek részeként az érintett munkatársak tevékenységét) folyamatosan ellenőrzi annak érdekében, hogy a szükséges intézkedések haladék nélkül meghozhatók legyenek, ha a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárást észlel.

8. Az Alkusz vezetése rendszeresen, legalább negyedéves gyakorisággal tájékoztatást kap a panaszkezelés működéséről, ezen belül főként a visszatérő vagy rendszerproblémákról annak érdekében, hogy azok elhárítására megfelelő intézkedéseket hozhasson.

III. A panasz bejelentésének módjai

1. Az Alkusz biztosítja, hogy az Ügyfél az Alkusz magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

2. Az Ügyfél panaszbejelentését megteheti:
2.1. szóbeli panasz:

a)személyesen: az Alkusz ügyfélforgalom számára nyitva álló következő helyiségében: 1193 Bp., Deák Ferenc utca 7. 3./9 nyitvatartási időben: hétfő-csütörtök: 08.00 – 16.00., péntek: 08.00 – 14.00.;

Az Ügyfél szóbeli panaszát az Alkusz munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.

b) telefonon: a következő telefonszámon: 36-21/333-2937

A hívásfogadási idő hétfő 8 órától 20 óráig, kedd- csütörtök 8 órától 16 óráig, pénteken 8 órától 14 óráig terjed. Az Ügyfél és az Alkusz munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt az Alkusz hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetén ügyfélszolgálati munkatársaink tájékoztatják. Az Ügyfél kérésére az Alkusz biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet. A telefonon közölt panasz esetén az Alkusz biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

2.2. írásbeli panasz:

a) **személyesen vagy más által átadott írta útján:** a panaszügyintézés helyén az Alkusz ügyfélforgalom számára nyitva álló következő helyiségében: ..... nyitvatartási időben: hétfő-csütörtök: 08.00 – 16.00., péntek: 08.00 – 14.00.;

b) **postai úton:** 1193 Bp., Deák Ferenc utca 7. 3./9 levélcímén.

c) **elektronikus levélben:** info@siempra.hu e-mail címen.

d) **weboldalon:** https://www.siempra.hu/panaszkezelesi-eljarasunk

3. Az ügyfél panaszbejelentését meghatalmazott útján is megteheti. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az Alkusz weboldalán, illetve az ügyfélforgalom számra nyitva álló helyiségeiben meghatalmazás mintát közvetlenül is elérhetővé teszi az ügyfelei részére.

IV. A panaszkezelési eljárás

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alkusz nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

2. Az Alkusz a szóbeli – ide értve a személyesen és a telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

2.1.Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy a panaszról hangfelvétel készül. A telefonon szóban közölt panaszokról késszült hangfelvételt, továbbá magát a panaszt és az arra adott választ – ide nem értve az alábbi, visszahívásról szóló hangfelvételt – 5 évig meg kell őrizni.
Az Alkusz - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, 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.

2.2.Az Ügyfél kérésére biztosítani kell kérésének megfelelően vagy a hangfelvétel másolatát, vagy térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet. E jogáról az Ügyfelet a beszélgetés befejezésekor tájékoztatni kell.

2.3.Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, valamint, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alkusz a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, továbbá telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

2.4.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. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

2.5.A jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat 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 történõ rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen 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
i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

3. Írásbeli panasz esetén az Alkusz az alábbiak szerint köteles eljárni:

3.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.

3.2. Az Alkusz a panaszra adott választ elektronikus úton küldi meg az Ügyfélnek, ha a panaszt az Ügyfél:
a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
b) az Ügyfél az Alkusz által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

3.3. Ha a panaszt elektronikus úton terjesztették elő, de a választ bármely – például a lenti 3.5. pontban rögzített – okból az Alkusz mégis postai úton küldi meg az Ügyfélnek, akkor ennek tényéről az Ügyfelet elektronikus úton tájékoztatja. Ezen szabály alkalmazása esetén az Alkusz az Ügyfél által használt elektronikus csatornával azonos csatornán válaszol.

3.4.Az Alkusz az elektronikus úton előterjesztett panaszok esetén a panasz beérkezéséről követően, 5 munkanapon belül értesítést küld a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja és abban tájékoztatja az Ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

3.5.A fentiek ellenére sem adható elektronikus válasz a panaszra, amennyiben az alábbi adatbiztonsági feltételek nem teljesülnek:

a) az elektronikus üzenetet küldő rendszer a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja,
b) az Alkusz adott esetben nem tudja biztosítani, hogy a válaszát oly módon küldje meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett nem alkalmas az elküldés tényének és időpontjának annak a kétséget kizáró igazolására.

3.6. A panaszra adott válasz pontosan tartalmazza az alkalmazott szerződési feltétel, szabályzat stb. szövegét.

3.7. Azonos tartalmú, megismételt panasz esetén az Alkusz jogosult arra, hogy az ismételt válaszában csak a korábbi válaszra hivatkozzon, de ha az első válasz elutasító volt, akkor a panasz elutasítására szóló tájékoztatásoknak a megismételt válaszban is szerepelnie kell.

4. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz Alkusz bármely szervezeti egységéhez történő beérkezésétől számított 30 naptári nap.

5. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra az Alkusz szakmai vezetője jogosult és köteles.

6. A panasz elutasítása esetén az Alkusz válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (amelyet jelen Szabályzat V. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

7. A 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 biztosítási termék vagy szolgáltatás;
g) panasz leírása, oka;
h) panaszos igénye;
i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

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

V. Jogorvoslat

1.A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a panasza jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1.1.Magyar Nemzeti Bank Ügyfélkapcsolati Információs Központ (továbbiakban: MNB) (levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest Telefon: 06-80-203-776, E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu). MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége: MNB ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., a

Kormányablakoknál, vagy elektronikusan: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok
Az Alkusz a fenti formanyomtatványt a www.....hu címen elérhető weblapjáról is elérhetővé teszi, továbbá a fogyasztónak minősülő Ügyfél kérheti a formanyomtatvány az Alkusz általi költségmentes megküldését.
A panasz a Kormányablakokban, illetve a Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatokban is benyújtható.

1.2.Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., telefon: 06-80-203-776, honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu). PBT eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége PBT ügyfélszolgálaton: 1022 Budapest, Krisztina krt. 6., a Kormányablakoknál, vagy elektronikusan: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok

Az Alkusz a fenti formanyomtatványt a www.eurorisk.hu címen elérhető weblapjáról is elérhetővé teszi, továbbá a fogyasztónak minősülő Ügyfél kérheti a formanyomtatvány az Alkusz általi költségmentes megküldését.
A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, ha az Alkusz általános érvénnyel, vagy a konkrét eljárás vonatkozásában alávetési nyilatkozatot tett. A tanács egyezség és alávetési nyilatkozat hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot. Az Alkusz általános alávetési nyilatkozatot nem tett a Pénzügyi Békéltető Testület részére.

1.3.Közvetítői eljárás
A permegelőző eljárások közül Ügyfelünk közvetítői eljárást is kezdeményezhet a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

1.4.Bírói út
Az igény – a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével – bírói úton is érvényesíthető. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadóak.

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételével, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy az Alkusz tett e általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület előtt, továbbá tájékoztatni kell arról is, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti.

3. Az Alkusz a panaszkezelési szabályzatot a honlapján és az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén közzéteszi.

VI. A panaszok nyilvántartása

1.A III. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz nyilvántartást vezet. A panaszok az Alkusz számítógépes úton is rögzíti. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen.

2.A nyilvántartás tartalmazza:
- a panasz leírása,
- a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- a panasz a beérkezésének dátuma,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának, elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát.

- a kivizsgálás során felmerült, a megoldásban segítő dokumentumok listája, a kivizsgálás eredménye és a panasz megválaszolásának időpontja.

3.A panaszt és az arra adott választ őt évig meg kell őrizni.

4.Az Alkusz nyomon követi a panaszokat a panasz-nyilvántartás alapján. Az Alkusz ésszerű időközönként feltárja, és azonosítja, és megfelelően csoportosítja a panaszokhoz vezető okokat.

VII. A szabályzat hatályba lépése

A Szabályzat 2024.10.22. napjától hatályos, hatályba lépésével egyidejűleg valamennyi korábban azonos tárgyban kiadott szabályzat hatályát veszti.

2024.10.22. Budapest