

# Ügyfélpanasz-kezelési szabályzat

## I. Bevezetés

A Soron Magyarország Alkusz Kft (továbbiakban: Alkusz) célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. A szolgáltatások és a társasági belső folyamatok ügyféligenyeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Az Ügyfelektől érkező panaszokat az Alkusz a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen kezeli.

Az Alkusz ennek megfelelően 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, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

## II. A panasz bejelentése

1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

**személyesen:** szóban és írásban valamennyi, az Alkusz Ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben, azaz az ügyfélszolgálati irodában (1116 Budapest, Temesvár u. 20.) nyitvatartási idejében (Hétfő-péntek: 09.00 – 17.00 óra között) ahol az Ügyfél panaszát az Alkusz ügyfélszolgálati munkatársa rögzíti és a bejelentésről másolati példányt bocsát rendelkezésére.

Ügyfélszolgálati irodáink elérhetőségéről a [www.soron.hu](http://www.soron.hu) weboldalunkon is tájékozódhat.

**telefonon:** az Alkusz Központi telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a 06-1-615-2805 telefonszámon. A szolgáltatási idő (Hétfő: 09.00 – 20.00 óráig Kedd-szerda-csütörtök-péntek: 08.00 – 16.00 óráig;).

Az Alkusz biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

**telefaxon:** Az Alkusz 06-1-615-2810 telefax számán.

**postai úton:** 1116 Budapest, Temesvár u. 20.

**elektronikus levélben:** az alábbi e-mail címen: [info@son.hu](mailto:info@son.hu)

## III. 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 Társaságunk részéről történő 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

2.1 Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely az Alkusszal biztosítási szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

2.2 Jelen Szabályzat alkalmazásában Ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki az Alkusszal biztosítási szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban nem áll, és panasszal él.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie.

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. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni az Alkusz minden, az ügyfélforgalom előtt nyitva álló, erre kijelölt helyiségét, és telefonon vagy interneten elérhető egységét a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározottak szerint.

### IV. A panaszok nyilvántartása

A II/1. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz nyilvántartást vezet. A panaszok az Alkusz erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen. A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül

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

### V. 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 telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén Alkusz biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Alkusz felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt Alkusz 1 évig megőrzi. Alkusz az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készült hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott válaszlevelével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3. A jegyzőkönyv a következők rögzítésére 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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;

- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;

4. Az Alkusz a panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül értesítést küld a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja.

5. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz Alkuszhoz történő beérkezésétől számított 30 naptári nap. Az Alkusz az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek oly módon, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

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

7. Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ három évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

8. Az Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfőtől:

- neve
- szerződésszám, ügyfélszám;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- 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.

## VI. Jogorvoslat

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

### **Magyar Nemzeti Bank** (továbbiakban: MNB)

(1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777, telefonszám: 061-4899-100, telefax: 061-4899-102, webcím: <http://felugyelet.mnb.hu>, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)).

Hatáskörébe tartozik a gazdasági versenyt nem érintő ügyekben történő eljárás a pénzügyi szervezetek vonatkozásában, e szervezetek jogszabályba, belső szabályzatba, illetve a MNB határozatába ütköző magatartásban megnyilvánuló jogsértés esetén, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megsértése esetén. A MNB ellenőrzi a pénzügyi szervezetek fogyasztókkal szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító - a pénzügyi szervezetekre vonatkozó jogszabályokban előírt – fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek (pl. tájékoztatási szabályok), a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) rendelkezéseinek (pl. megtévesztő tájékoztatás), a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezéseinek (pl. direkt marketing), és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.) rendelkezéseinek (pl. elektronikus hirdetés) betartását és eljár e rendelkezések pénzügyi szervezetek általi megsértése esetén.

### **Pénzügyi Békéltető Testület**

A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, teljesítésével, megszűnésével továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvitájának bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény alapján írásban kérelmet terjeszthet elő a Pénzügyi Békéltető Testületnél. A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége: levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: 061- 489 9100, e-mail: pbt@mnb.hu.

**Közvetítői eljárás**

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

**Bírói út**

A biztosítási szerződésből eredő 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 igénybevételeivel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

**Soron Magyarország Alkusz Kft**