

# **FOSTER Biztosítási Alkusz Kft. Panaszkezelési Szabályzata**

**Hatályos: 2016. február 26. napjától**

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### I. Preambulum

A FOSTER Biztosítási Alkusz Kft. (székhely: 5600 Békéscsaba, Munkácsy u 2. II. em. 3.; cégjegyzékszám: Cg. 04-09-002239) – a továbbiakban: „**Társaság**” – a tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében – a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvénynek megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot vezeti be.

### II. Fogalmak

**Panasz:** az Ügyfél által közölt, a Társaság üzleti tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. A panasz lehet a Társaság általi, nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviselője eljáró személy a Társaság tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, fogalmaz meg, illetve az Ügyfél a Társaság tudomására hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton vagy telefaxon megküldött levélben, elektronikus levélben).

**NEM** minősül panasznak

- Az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Minden olyan kifogás és észrevétel, amelyben az Ügyfél a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével vagy a Társaság működésével kapcsolatban kifogásolja.
- Az Ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igények.
- Helytelenül rögzített adatok kijavítása céljából előterjesztett kérelem, amely a szerződés lényeges feltételeit (díj, biztosítási fedezet) nem érinti.
- Azok a kérelmek, amelyek nem a Társaság, hanem valamely biztosító nem jog- vagy szerződés szerinti teljesítése miatt terjeszt elő az Ügyfél.

**Ügyfél:** Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton vagy telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

A panasz törvényes képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható, mely esetben a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával, illetve meghatalmazással igazol. A panasz jegyzőkönyvben történő rögzítése esetén a

panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalkozás törvényes képviselője, természetes személy meghatalmazottja stb.). Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

### **III. Alapelvek**

- 1) A panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és elintézni. A Társaság ügyvezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását és elintézését rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az Ügyfél jogainak, illetve jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna.
- 2) A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.
- 3) A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.
- 4) A Társaság a panaszt és az arra adott választ legalább 3 évig megőrzi, és azt a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: „MNB”) kérésére bemutatja.
- 5) A Társaság együttműködik az Ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.
- 6) A Társaság 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.
- 7) A Társaság a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a ki-számíthatóságot.

### **IV. A szabályzat hatálya**

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, annak valamennyi munkatársára, alvállalkozójára valamint a panaszt tevő személyre.

## V. A panasztétel lehetséges módjai

### 1. Szóbeli

#### a) Személyesen

Panaszügyintézés helye: 5600 Békéscsaba, Munkácsy u. 2. A. lh. II: e. 3.  
Nyitvatartási idő: Hétfő - péntek: 8.00 - 16.00

A személyesen közölt szóbeli panaszról a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Ügyfélnek átadja.

#### b) Telefonon

Telefonszám: (+36-66) 445 – 604  
Hívásfogadási idő: Hétfő, szerda, csütörtök, péntek: 8.00 - 16.00  
Kedd: 8.00 – 20:00

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és azt az Ügyfél panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

### 2. Írásban

#### a) Személyesen vagy más által átadott irat útján

Panaszügyintézés helye: 5600 Békéscsaba, Munkácsy u. 2. A. lh. II: e. 3.  
Nyitva tartás: hétfő - péntek: 8.00 - 16.00

#### b) Postai úton

Levélcím: Foster Biztosítási Alkusz Kft 5601 Békéscsaba, Pf.: 235.

#### c) Telefaxon

Faxszám: (+36-66) 321-352

#### d) Elektronikus levélben

E-mail cím: [panasz@fosterkft.hu](mailto:panasz@fosterkft.hu)

## VI. A panasz kivizsgálása

- 1) A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 2) A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt a Társaság – lehetőség szerint – azonnal megvizsgálja, és orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
- 3) Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, amelyet a Társaság 5 (öt) évig megőriz.
- 4) A Telefonon közölt panaszok fogadásának a Társaság hangfelvétel rögzítésével is eleget tehet. Ebben az esetben az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából a Társaság rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást egy évig meg kell őrizni.
- 5) A Társaság az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá térítésmentesen az Ügyfél rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 6) Amennyiben az Ügyfél a szóbeli panaszának a Társaság általi kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig a panaszra adott, indokolással ellátott válasszal együtt az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 naptári napon belül meg kell küldeni.
- 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, illetve egyéb ügyfélazonosító,
  - f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
  - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
  - i) a Társaság neve és címe.

- 8) Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.
- 9) A panasz kivizsgálásra elsősorban az Ügyvezetés jogosult és köteles. Amennyiben a Társaság bármely munkatársa részére panasz-bejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul az Ügyvezetés részére továbbítani.
- 10) A VI/9. pont szabálya alól kivételt képez, ha a panaszt közvetlenül a panasszal érintett ügyben érdemben eljáró munkatárs részére jelentik be, és e munkatárs a megalapozott panasz alapján a probléma megoldására alkalmas intézkedésre jogosult és képes. Ebben az esetben a panasz beérkezéséről, a panasz alapján tett intézkedésről haladéktalanul tájékoztatni köteles az Ügyvezetést.
- 11) Az Ügyvezetés a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljáró munkatársat, szükség szerint az érintett biztosítót, beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.
- 12) Az Ügyvezetés az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.
- 13) A panasz alapján megtett intézkedésről minden esetben tájékoztatni kell a panaszt bejelentő ügyfelet.
- 14) A Társaság az Ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsát az Ügyfél rendelkezésére. A panaszbejelentő lap jelen szabályzat 1. számú mellékletét képezi.

## VII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

- 1) Valamennyi panaszbejelentésnek tartalmaznia kell a panasszal érintett Ügyfél személyes adatait és az érintett szerződés azonosító adatait, melyek az alábbiak:
  - a) az Ügyfél neve,
  - b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve egyéb ügyfélazonosító,
  - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
  - d) telefonszáma,
  - e) értesítés módja,
  - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
  - g) panasz leírása, oka,
  - h) az Ügyfél igénye,
  - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
  - j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
  - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- 2) A Társaság a panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

## VIII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslat

- 1) Amennyiben az Ügyfél a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a Társaságtól az V/1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén a korábbi panasz, illetve az arra adott válasz felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Társaság ismét megvizsgálja az Ügyfél panaszát, és a megkeresést új panaszként kezeli.
- 2) A Társaság a panasz elutasítása esetén válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén az MNB-nél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

### **Pénzügyi Békéltető Testület:**

**Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.**

**Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.**

**Telefon: +36-40-203-776**

**E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)**

### **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:**

**Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.**

**Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777**

**Telefon: 06-40-203-776**

**E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)**

A Társaság arról is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatok kapcsán.

A fogyasztónak minősülő Ügyfél a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén is jogosult a fenti jogorvoslati lehetőségek igénybe vételére.

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

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

## **IX. A panasz nyilvántartása**

- 1) A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet, amely 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.

## **X. Egyéb rendelkezések**

- 1) A panaszügy kivizsgálása során vétkesnek bizonyuló munkatárssal szemben az ügyvezető, mint a munkáltatói jogok gyakorlója a Munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvényben és a munkaviszonyra vonatkozó egyéb jogszabályokban meghatározott módon vizsgálatot indíthat és érvényesítheti a jogszabályokban előírt jogkövetkezményeket.
- 2) Amennyiben a Társaság a lefolytatott vizsgálat eredményeként az Ügyfél panaszának – a hatályos jogszabályok alapján – nem ad helyt, az Ügyvezetőnek, az ügyfél-elégedettség céljára, illetve az eset összes körülményére is figyelemmel lehetősége van méltányossági alapon az Ügyfél számára kedvező döntést hozni.
- 3) A jelen szabályzatot a Társaság Ügyvezetése köteles ismertetni a munkatársakkal.
- 4) A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság Ügyvezetése jogosult.
- 5) A panaszügyekre vonatkozó szabályok nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal vagy más normával. Semmisnek kell tekinteni a szabályzatnak azt a rendelkezését, mely e feltételnek nem tesz eleget.

## **XI. A szabályzat hatályba lépése**

A jelen szabályzat 2016. február 26. napjától hatályos.

Békéscsaba, 2016. február 25.

.....  
Ügyvezető

### Melléklet:

- Panasz bejelentésére szolgáló formanyomtatvány (1. számú melléklet)