

Panaszkezelési szabályzat

Biztosítási Alkuzi ügyfelek részére

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. Bevezetés

A **Sempelior Zrt.** (Székhely: 1055 Budapest, Stollár Béla utca 4. félemelet 3.; cégjegyzékszám: 01-10-048962; adószám: 25738867-1-41; MNB engedélyszám: H-EN-II-36/2017, a továbbiakban: Alkuz) a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII törvény (a továbbiakban: **BIT.**) **382. §-a** alapján, az **MNB 66/2021. (XII. 20.)** számú rendeletére, valamint az **MNB 16/2021. (XI. 25.)** számú ajánlására figyelemmel, az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat és Ügyfélszolgálati rend célja, hogy a Sempelior Zrt. az Ügyfelek által bejelentett panaszokat a mindenkor hatályos jogszabályi követelményeknek, valamint az MNB által közzétett iránymutatásoknak megfelelően gyorsan, hatékonyan és teljes körűen kivizsgálja, megválaszolja, és a panasz elfogadása esetén a panasz tárgyát képező kifogást orvosolja.

3. Alapelvek és általános szabályok

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 Alkuz a panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeli.

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

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

A panaszkezelés során (annak valamennyi szakaszában) minden munkatárs köteles az ügyféllel együttműködő, továbbá rugalmas és segítőkész hozzáállást tanúsítani.

Konkrét eljárási határidő hiányában is úgy kell átadni az ügyfél részére a szükséges információkat és tájékoztatásokat, hogy az ne hátráltassa az ügyfelet a kifogása érvényesítésében.

Az Alkuz minden munkatársa az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményét szem előtt tartva jár el a panaszkezelés során.

Az Alkuz a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

Az Alkuz képzés és szinten tartó oktatás útján is gondoskodik arról, hogy az érintett munkatársak megfelelő ismeretekkel végezzék a panaszkezelési tevékenységet.

4. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével kapcsolatos, továbbá a szerződés fennállása alatti, az Alkusz részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – az Alkusz magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás (negatív értékítéletet, elégedetlenséget vagy kritikát megfogalmazó közlés). **Nem minősül panasznak**, ha az Ügyfél az Alkusztól 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 (például hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
- **Fogyasztó:** a Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.
- **Ügyfél:** Panaszos és Fogyasztó együttvéve.
- **Meghatalmazott:** a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.
- **Meghatalmazás:**
- **Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank (MNB vagy Pénzügyi felügyelet), az Alkusz felügyeleti szerve.
- **Ügyfélszolgálat:** A Sempelior Zrt. 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 megoldását saját hatáskörben, ill. felettese bevonásával.

A Sempelior Zrt. tevékenységeit illetően az ügyfelek tájékoztatására, valamint a panaszok fogadására, intézésére, a Társaság jelen szabályzatban megjelölt fióktelepén **ügyfélszolgálatot** működtet.

II. PANASZKEZELÉS MENETE

1. Panasz bejelentése, 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

1.1 Bejelentés szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén

Személyesen panaszbejelentésre Az Alkusz alábbi ügyfélszolgálatán van lehetőség:

Az ügyfélszolgálatunk elérhetősége: 6000 Kecskemét, Csongrádi út 3.

Nyitva tartása

hétfő-péntek: 8:00-16:00

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

- hétfő 8:00-20:00 óráig
- kedd-péntek 8:00-16:00 óráig a +36-21-333-29-42 telefonszámon

1.2. Bejelentés írásbeli panasz esetén

A hatékonyabb ügyintézés érdekében az Alkusz kéri Ügyfeleit, hogy lehetőség szerint használják a jelen szabályzat mellékletét képező Panaszbejelentő Nyomtatványt, amely papíralapon az Alkusz fenti személyes ügyfélszolgálatán átvehető, illetve letölthető Alkusz honlapjáról (<https://sempelior.hu>). 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 meghatalmazott útján való benyújtása esetén az Alkusz vizsgálja a képviseleti jogosultságot, ezért ha az Ügyfél meghatalmazott útján járnak el, a panaszbejelentésen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt - eredeti meghatalmazást (természetes személy esetén a teljes bizonyító erő feltétele, hogy a meghatalmazón kívül azt legalább két hitelesítő tanú is aláírja, jogi személyek esetén pedig cégszerű aláírás szükséges).

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- a Sempelior Zrt levelezési címére (6000 Kecskemét, Csongrádi út 3.)
- [a Sempelior Zrt panaszkezelési e-mail címére \(panaszkezeles@sempelior.hu\)](mailto:panaszkezeles@sempelior.hu)
- a Sempelior Zrt központi telefax számára (+36-1-700-1084)

2. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

2.1 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 ügyintézt. 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. Az Alkusz lehetőséget biztosít a telefonon közölt bejelentés visszahallgatására, igény szerint az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készült másolatot.

Egyebekben az Alkusz az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Alkusz neve és címe;
- e) 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;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2.2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz esetén az Alkusz a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld és tájékoztatja az Ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról. Az Alkusz a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatban 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.

Amennyiben a panaszt elektronikus úton terjesztették elő, de a választ az Alkusz postai úton küldi meg, akkor erről elektronikus úton tájékoztatja az Ügyfelet.

Igényt esetén az Alkusz a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

Amennyiben a panasz kivizsgálása során az Alkusz kiegészítő információkra, vagy dokumentumokra van szüksége az Ügyfél részéről, abban az esetben erről az Ügyfelet haladéktalanul tájékoztatja. Amennyiben az Ügyfél rendelkezik a kért információkkal, illetve dokumentumokkal, abban az esetben azokat az Alkusz átadja, illetve megküldi. Ha az Alkusz a tőle elvárható rövid időn belül bekérte a hiányzó információkat, vagy dokumentumokat, abban az esetben jelenti az Alkusz késedelmét, ha a panaszra adott válaszát azért nem küldi meg az Ügyfélnek 30 napon belül, mert az Ügyfélől nem kaptam meg megfelelő határidőben ehhez a kért információkat, illetve dokumentumot.

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.

3. Az Alkusz a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyfélől:

- 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) 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 a személyes adatok védelmére mindenkor irányadó jogszabályoknak megfelelően kell kezelni.

4. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

Az Ügyfél kifogásának benyújtását követően az Alkusz elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen

szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem.

Amennyiben igen, abban az esetben sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

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

A döntésnek három fajtája van:

1. Panasz elfogadása
2. Panasz részbeni elfogadása
3. Panasz elutasítása

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott, illetve az Ügyfél által igényelt közlési formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).

Az Alkusz kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért az egyes panaszügyek lezárását követően a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;
- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

5. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

5.1. A panasz elutasítása esetén az Alkusz írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panasz elutasítása esetén milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

Az Alkusz a panaszt elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank alábbi, 5.3. pontban feltüntetett adatait, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Alkusz általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is, ami megegyezik a panasz bejelentésére szolgáló telefonos, elektronikus illetve postacímmel.

Az Alkusz a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – az Alkusz rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

5.2. A panasz Alkuszon kívüli bejelentésének, orvoslásának lehetőségei eltérőek aszerint, hogy a panaszos Fogyasztónak minősül-e, vagy sem.

5.3. Amennyiben az Alkusz a Fogyasztó panaszát elutasítja, vagy nem kap 30 napon belül választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

a) bármely, különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén* a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Felügyelet által működtetett **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina krt. 6. Levélcím: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>), továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat**. Az Alkusz jelen dokumentumban tájékoztatja a Fogyasztót, hogy **nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület részére**.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, ha az Alkusz általános érvénnyel, vagy a konkért 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.

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti *fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén* a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat (1022 Budapest, Krisztina krt. 6. telefon: +36 (80) 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából. További részletek az MNB honlapján találhatóak: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>. Az Alkusz felhívja a Fogyasztó figyelmét, hogy a Felügyeletnek nincs hatásköre eljárni a Fogyasztó és az Alkusz közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum - békéltető testületi eljárás - vehető igénybe.

5.4. Amennyiben az Alkuzi panaszkezelés a **fogyasztónak nem minősülő Panaszos számára** nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésre: bármely, így különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita* esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bíróság**hoz fordulhat.

6. Panasznyilvántartás és adatvédelem

6.1. 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 indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) 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 (pl.: panasz oka, gyakorisága)

6.2. 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 15 napon belül.

A hangfelvételt öt 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 öt évig archiválja és a Felügyelet kérésére, bemutatja. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) 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 öt 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.

III. FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

A Bit. 382. § alapján az Alkusz köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenteni.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi kapcsolattartó) feladatait az Alkusz vezetése által kijelölt személy végzi.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó általános feladatai:

a) koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak, Felügyeleti és egyéb elvárásoknak az Alkusz működési rendszerébe történő átlátható beépítését, valamint rendszeresen felügyeli az Alkuzi belső szabályzatok és eljárásrendek fogyasztóvédelmi szempontú megfelelését

b) eljár annak érdekében, hogy az Alkusz gyakorlata - fogyasztóvédelmi szempontból - megfeleljen a jogszabályoknak, a Felügyeleti elvárásoknak és ezeket a belső szabályzatokban rögzítsék, az ügyintézőktől pedig folyamatosan megköveteljék

c) elősegíti, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályokat és elvárásokat az érintett területek és munkatársak időben megismerhessék, és ezeket munkájuk során alkalmazzák

d) a termékek és szolgáltatások feltételeinek kialakítása során biztosítja, hogy a termékfejlesztés és a folyamatszervezés szakaszában az Alkusz szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is

e) az Alkusz érintett területeivel együttműködve kialakítja a panaszkezelési gyakorlat elemzésének rendszerét, biztosítva azt, hogy az Alkusz vezető testületei részére rendszeres jelleggel értékelő beszámolót készüljön

f) eljár annak érdekében, hogy az Alkusz illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a Felügyelet részére

g) közreműködik a megfelelő ügyfél-kapcsolattartás és ügyfél-tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, eredményeinek értékelésében és az ennek alapján szükségessé váló esetleges fejlesztésekben

h) eljár annak érdekében, hogy az Alkusz megfelelő oktatást biztosítson illetékes ügyintézői részére az Ügyfelek pontos, hasznos és közérthető információval történő ellátása érdekében

i) biztosítja, hogy a belső oktatási anyagokba beépítésre kerüljön a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag

j) szükség esetén kezdeményezi a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók összeállítását, és azoknak az Alkusz internetes felületén és az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében történő közzétételét

k) a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében elősegíti, hogy a Társaság részt vegyen a Pénzügyi felügyelet, illetve más szervezetekkel folytatott, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai a panaszügyintézés vonatkozásában:

a) az Alkusz válasza után esetlegesen visszatérő panaszügyet szükség szerint közvetlen hatáskörbe vonhatja

b) a Felügyelet vagy a békéltető testület hatáskörébe került panaszügyeket közvetlen hatáskörbe vonhatja

c) figyelemmel kíséri a panaszkezelési határidők betartását, valamint az elutasított (részben elutasított) panaszokra adott válaszok érdemi megfelelését.

IV. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

Az ügyfélszolgálat tevékenységét elektronikus úton 24 órán keresztül végzi, az internet és e-mail rendszer segítségével a panaszkezeles@sempelior.hu email címen.

Az ügyfélszolgálat visszaigazolása az ügyfél által beküldött elektronikus bejelentéstől számított 2 munkanapon belül történik meg.

Ezt egészíti ki a Társaság jelen szabályzatban megjelölt fióktelepén végzett személyes és telefonos ügyfélszolgálati tevékenység valamint a postai levélben és faxon érkezett megkeresések kezelése.

Az ügyfélszolgálat elérhető munkanapokon:

- hétfő-péntek 8:00-16:00 óráig személyesen a 6000 Kecskemét Csongrádi út 3.
- vagy a +36-30-129-99-79 számon.

Postai úton ügyfélszolgálatunkat a **6000 Kecskemét, Csongrádi út 3.** címen érheti el. Telefonos ügyfélfogadás esetén a tájékoztatás – az azonosíthatóság hiányában – kizárólag nyilvános, közérdekű adatra irányulhat. Amennyiben szükséges, az ügyintéző munkatárs, személyes megbeszélést javasolhat.

A Társaság munkatársainak feladata a postán vagy személyesen beérkező iratok és telefonos megkeresések szakszerű kezelése.

Személyes ügyfélfogadás esetén a Társaság munkatársai törekszenek arra, hogy az Ügyféllel megismertessék a vonatkozó előírásokat, az ügy előzményeit és pontos, szakszerű közérthető magyarázattal elérjék az ügy optimális megoldását. Az ügyintézés során munkatársaink a mindenkori hatályos jogszabályi előírások betartásával kötelesek eljárni.

V. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. A szabályzat elérhetősége

Jelen panaszkezelési szabályzatát az Alkusz jelen szabályzatban megjelölt fióktelepén, és honlapján (<https://sempelior.hu>) is elérhetővé, illetve közzéteszi.

2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2022.02.01. napjától hatályos.

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén