



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során a Kft. köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

Jelen utasítás elkészítésénél figyelembe vettük a Magyar Nemzeti Bank által kiadott, a panaszügyintézésre vonatkozó mintaszabályzatot.

Hatályba lépés időpontja: 2013. július 1.

Módosítások:

- 2014. január 27.
- 2015. június 12.
- 2017. szeptember 1.
- 2018. november 26.

1. A szabályozás elvei

1.1. A 4Life Direct Kft. (a továbbiakban: 4Life Direct) a Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited (a továbbiakban: Red Sands vagy biztosító) biztosító függő ügynöke. A biztosító célja, hogy a tevékenységével kapcsolatos panaszok rendezése, az ügyfelek kiszolgálásának zökkenőmentessége érdekében magyar nyelven történjen, ezért a panaszok fogadására, annak adminisztratív intézésével megbízza a 4Life Direct-et. A panaszok kezelése során a 4Life Direct célkitűzése az ügyfélközpontúság, a gyors és hatékony ügyfélszolgálat, melyet az ügyfélbejelentések intézésénél is szem előtt kell tartani. Törekedni kell arra, hogy a bejelentések kivizsgálása, az ügyfelet ért esetleges sérelem orvoslása, és az ügyfél tájékoztatása a lehető legrövidebb időn belül megtörténjen.

2. Értelmező rendelkezések

2.1. **Panasz:** a 4Life Direct-el és rajta keresztül a biztosítóval üzleti kapcsolatba kerülő ügyfelek mindazon szóbeli vagy írásbeli panaszai, amely a 4Life Direct vagy a biztosító szerződéskötést megelőző, a szerződéskötéssel kapcsolatos, a szerződés fennállása alatti, vagy a szerződés megszűnésével kapcsolatos magatartására, tevékenységére vagy esetleges mulasztására vonatkozik illetve a kiszolgálás körülményeit sérelmezi. Az ügyfélbejelentés minősíthető jogosnak, illetve alaptalannak.

2.2. **Ügyfél:** biztosítási szerződésben a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett; a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy, továbbá az a személy, aki a kapcsolatot a szolgáltatóval szerződéskötés céljából felveszi, illetőleg mindezen személyek törvényes képviselője.

2.3. **Kártérítés:** Ebben az esetben az ügyfél sérelmezi, hogy a szolgáltatók által tanúsított magatartással, azok eljárásával összefüggésben kára keletkezett, emiatt annak megtérítésére tart igényt. Amennyiben a kártérítési igénnyel érintett eset kivizsgálása során megállapításra kerül, hogy az érintett szolgáltatóknak felróható a kár bekövetkezése és az ügyféllel szemben nem az általános szerződési feltételeiben rögzítettek szerint járt el, az ügyfél részére kártérítést kell fizetni. A kártérítés mértékének fedezetet kell biztosítani az ügyfél által igazolt kárra, illetve az elmaradt haszonra. Abban az esetben, ha az ügyfél nem igazolja az őt ért kárt, és annak mértéke a rendelkezésre álló rendszerekből sem állapítható meg, a 4Life Direct az adott eset összes körülményének alapos vizsgálatával állapítja meg a kár mértékét és a kártérítés összegét.

2.4. **Felügyeleti hatóság:** Magyar Nemzeti Bank

2.5. **Szolgáltatók:** a 4Life Direct Kft. (székhely: 1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49.) és a Red Sands Life Assurance Company (Europe) Limited biztosító (székhely: Level 3 Ocean Village Business Centre, 23 Ocean Village Promenade, Gibraltár). A 4Life Direct a biztosító függő ügynöke, ekként a magatartásáért, mulasztásáért a vonatkozó jogszabályok alapján a biztosító felel.

3. Az ügyfélazonosítás módja

3.1. Azonosított ügyfélnek tekintjük a személyesen a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény szerinti adatokat tartalmazó hatósági igazolvánnyal azonosított ügyfelet. A bejelentést benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

3.2. Azonosított ügyfélnek tekintjük továbbá a telefonon, „soft azonosítás” útján, legalább 2 személyes adatot (pl. név, lakcím), továbbá a bejelentés tárgyához kapcsolódó, szerződésben rögzített azonosítót megadó ügyfelet. A bejelentésben felvetett észrevétel ellenőrzése is az azonosítást segíti. Ilyen esetekben a bejelentés kivizsgálása és érdemi ügyintézése megtörténhet, amennyiben a megadott adatok alapján az ügyfél egyértelműen beazonosítható.

3.3. Az ügyfélbejelentések rögzítése során törekedni kell arra, hogy a bejelentő azonosító adatai minél pontosabban kerüljenek felvételre.

3.4. Az azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére csak általános tájékoztatás adható azzal kapcsolatban, hogy kérdését, bejelentését milyen formában fogadja a 4Life Direct.

3.5. A nem azonosítható személyektől érkező bejelentéseket is rögzíteni és kivizsgálni szükséges, különösen azokat, amelyek a szolgáltató számára jelentős anyagi, illetve presztízs-kockázatot hordoznak, mint pl. a szolgáltatók tevékenységére vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megsértésével, be nem tartásával összefüggő bejelentések (határidők be nem tartása, biztosítási titok megsértése, stb.) Az ügyfél elérhetőségének hiányában ilyen esetekben válaszára nem kerül sor.

3.6. Általános szabály, hogy ügyfélre, vagy a biztosítás részleteire vonatkozó információ kizárólag a szerződő fél a biztosított fél vagy ezen ügyfél meghatalmazottja részére adható.

3.7. Az írásban érkezett ügyfélbejelentésekre minden esetben a bejelentő részére, a 4Life Direct nyilvántartásában szereplő levelezési címre válaszolunk, így az ügyfelet azonosítottként tekintjük.

4. A panasz bejelentésének módja

A 4Life Direct biztosítja, hogy az ügyfél a szolgáltatók magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

4.1. Szóbeli panasz:

a) személyesen valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében (1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49.) munkanapokon hétfőn 8-20 óráig, keddtől péntekig 8-19 óráig;

b) telefonon munkanapokon hétfőn 8-20 óráig, keddtől péntekig 8-19 óráig a 06 1-696-1400 telefonszámon fogadja.

4.2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében (1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49.) munkanapokon hétfőn 8-20 óráig, keddtől péntekig 8-19 óráig;

b) postai úton a 1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49. címen, vagy;

c) elektronikus levélben: központi e-mail címen, az info@4lifedirect.hu, az ugyfelszolgalat@4lifedirect.hu, a karrendezes@4lifedirect.hu, valamint a penzugy@4lifedirect.hu e-mail címeken.

Amennyiben a bejelentés munkaidőn túl, vagy munkaszüneti napon érkezik, azt a 4Life Direct a következő munkanapon tekinti beérkezettnek.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A kapcsolódó meghatalmazás minta honlapunkról letölthető.

4.3. A Pénzügyi Békéltető Testület által indított eljárással kapcsolatos értesítéseket, határozatokat, ajánlásokat – a rendkívül rövid (8 napos) válaszadási határidő betartása, valamint a MNB részére történő kötelező adatszolgáltatás érdekében – haladéktalanul (tárgyazon) rögzíteni kell a „Bejelentés forrása” mező megfelelő kiválasztásával, vagy a belső levelezési rendszeren keresztül meg kell küldeni az Ügyfélszolgálat vezetője részére.

5. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, a biztosító iránymutatása alapján, a biztosító jóváhagyásával.

5.1. Az azonnal nem rendezhető panaszokat haladéktalanul, legkésőbb a beérkezés napján, az adatlapon veszik nyilvántartásba az ügyfélszolgálat munkatársai. Amennyiben egyéb szervezeti egységhez érkezik a panaszbejelentés, a bejelentés még aznap továbbításra kerül az ügyfélszolgálat központi e-mail címére rögzítés és kivizsgálás céljából.

5.2. A rögzítést megelőzően ellenőrizni kell, hogy az ügyfélnek azonos tartalmú bejelentése érkezett-e a 4Life Direct-hez. Amennyiben az ügyfélnek azonos tartalommal folyamatban lévő, vagy közelmúltban (10 munkanap) lezárt ügye van, a panaszt nem új számon, hanem a korábbihoz kapcsolódó alszámon kell rögzíteni. Ezzel elkerülhető, hogy egy már rögzített, illetve már le is zárt bejelentést ismételtlen nyilvántartásba vegyünk. Abban az esetben, ha az ügy már lezárássra került, de az ügyfél a kivizsgálás eredményével nem ért egyet, új adatlap rögzítése szükséges, mely adatlapot csatolni kell az eredeti bejelentéshez.

5.3. Előfordulhat, hogy a panasz vizsgálatához a 4Life Direct ügyintézőinek kiegészítő adatokra, információkra van szükségük. Ilyen esetekben elsősorban telefonon keressük meg az ügyfeleinket, mely során „soft azonosítást” végzünk, és a hívások hangrögzítésre kerülnek.

5.4. A kivizsgálás eredményéről az ügyfél az általa meghatározott módon, az előírt törvényi határidőn belül kap választ a 4Life Direct-től. Az ügyintéző a biztosítási titok védelme érdekében a válaszadás során elsősorban a 4Life Direct által használt vállalatirányítási rendszerekben regisztrált elérhetőségeket (lakcím, telefonszám) veszi figyelembe. Amennyiben az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, esetleg új információval vagy dokumentációval rendelkezik, kérheti a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben ügye egy, a panaszkezelési eljáráson belül magasabb döntéshozói szintre kerül, ahol a 4Life Direct ismét megvizsgálja panaszát.

5.5. Szóbeli panasz

A 4Life Direct a szóbeli – ideértve a személyesen és a telefonon tett – panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Telefonon közölt panasz esetén a 4Life Direct biztosítja az 5 perces várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A 4Life Direct és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt rögzítjük és a hangfelvételt legalább öt (5) évig megőrizzük. Minderről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatjuk. Az ügyfél

kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli (személyes, telefonos) panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról az ügyintéző jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy példányát:

- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén aláírhatja az ügyféllel, a másolatát átadja, az eredeti példány a 4Life Direct birtokában marad.
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, annak tartalmát egyeztetni és jóváhagyatja az ügyféllel, az eredeti példány a 4Life Direct birtokában marad. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A beszélgetések hanganyagát a 4Life Direct rögzíti. A rögzített hanganyag helyettesíti az ügyfél aláírását. Az adatlapot ilyenkor nem kell kinyomtatni. A hanganyagokat a 4Life Direct öt (5) évig megőrzi.

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

A jegyzőkönyvben a következő adatok rögzítése szükséges:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, 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, kötvény száma;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A panaszkezelés menetéről és a határidőről az ügyintézés alatt, ügyfélszolgálatunk ad – közérthető, szakszerű és érdemi – információt a 06-1-696-1400 számon. Erről a személyesen leadott írásbeli panasz esetén a 4Life Direct munkatársának az ügyfelet tájékoztatni kell.

5.6. Írásbeli panasz

Postai és elektronikus levelezés útján érkezett bejelentések esetén a fogadó egységnek el kell küldenie az illetékes osztály részére feldolgozásra a beérkezett dokumentumot. A megfelelő adatlapot az Ügyfélszolgálat rögzíti, csatolva hozzá az eredeti levelet. Az ügyfél által küldött, illetve aláírásával ellátott levél helyettesíti az adatlap ügyfél általi elfogadását, így az adatlapot nem szükséges kinyomtatni.

A 4Life Direct az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. A 4Life Direct a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. Előfordulhat, hogy a panasz vizsgálatához a 4Life Direct ügyintézőinek kiegészítő adatokra, információkra van szükségük. Ilyen esetekben elsősorban telefonon keressük meg az ügyfeleinket, mely során „soft azonosítást” végzünk, és a hívások hangrögzítésre kerülnek.

Amennyiben a panasz eljárás megindításáról a 4Life Direct levelet küld, abban szerepelnie kell a panaszkezelés ügymenetének és a határidőnek.

Amennyiben az ügyféllevelet nem a szerződő vagy a szolgáltatásra jogosult fél írta, vizsgálni kell, hogy az adatvédelemre vonatkozó szabályok szerint van-e jogunk a válaszadásra a feladónak címzetten, ha nincs, akkor közvetlenül a jogosult javára kell a tájékoztatást megadni, vagy érdemi válasz nélkül – a jogosultság hiányára hivatkozva – kell a levelet a feladónak visszaküldeni.

6. Adatkezelés

A 4Life Direct a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) szerződés száma, kötvényszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék, szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye, kérelme;
- i) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén, érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó adatait az Info tv. rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Amennyiben az ügyfélnek nincs kötvényszáma, úgy a 4Life Direct által használt vállalatirányítási rendszerben tárolt Lead ID számát kell az ügyfélhez berögzíteni.

Ügyfél azonosítás nélkül kizárólag a nem beazonosítható ügyfelek bejelentései, illetve a 4Life Direct-el vagy a biztosítóval üzleti kapcsolatban nem álló ügyfelek bejelentései rögzíthetők.

Az adatkezeléssel összefüggő panaszok válaszelevelében a jogorvoslati lehetőség a következő: amennyiben az adatkezeléssel összefüggő panaszára adott válaszzal nem ért egyet, 30 napon belül bírósághoz, ha panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információs Hatósághoz fordulhat.

7. Válaszlevél tartalmi elemei

a) a válasznak részletesen ki kell térnie a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

b) a tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel és jogszabályi hivatkozás pontos szövegét, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy az ügyfél miként érvényesítheti jogorvoslati jogait.

c) A panasz kezelése során törekedni kell az érdemi, kifejtő válaszadásra, kitérve az ügyfelek minden kifogására, és a biztosítási jogviszony szempontjából releváns észrevételére.

d) a tájékoztatás során közérthető nyelvezetet kell használni és kerülni szükséges a jogi kifejezések indokolatlan használatát.

8. Jogorvoslat

A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat:

a) Magyar Nemzeti Bank: a szolgáltatók magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan. Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39, levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf.: 777, telefonszám: 06-1-428-26-00, 06-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu.

b) Pénzügyi Békéltető Testület: a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, békéltető testületi eljárást kezdeményezhet. Levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP Pf.: 172., telefonszám: 06-1-4899-100, e-mail cím: pbt@mnbb.hu.

c) Bíróság: az ügy tekintetében illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság.

Adatvédelemmel kapcsolatos panasz esetén a 6. pontban meghatározottakban foglaltak szerint van lehetőség jogorvoslatra a szolgáltatóknál közvetlenül kezdeményezett panaszkezelési eljárás eredménytelen lezárását követően (kivétel, ha a panaszra nem kapott a panaszos választ, a kivizsgálás nem a törvény szerint történt, vagy fogyasztói jogot sértő körülményre utal a válasz.)

9. Panaszok nyilvántartása

A 4Life Direct a panaszokról és az arra adott válaszokról nyilvántartást vezet, amelyet köteles öt (5) évig megőrizni.

A nyilvántartás tartalmi elemei:

- a) panaszos neve, szerződés száma, kötvényszáma, lead azonosítója;
- b) az érintett termék neve;
- c) az érintett szerződés kockázatviselésének kezdete;
- d) érintett terület (milyen típusú hiba, mulasztás, magatartás miatt tesz panaszt);
- e) az ügyfélpanasz rövid leírása;
- f) az ügyfélpanasz indokolása;
- g) milyen módon kér visszajelzést az ügyfél;
- h) a kivizsgálásért felelős személy;
- i) a panasz rendezésére, megoldására tett intézkedések leírása, ügyintézői megjegyzések;
- j) kivizsgálás határideje;
- k) a panasz megválaszolásának időpontja.

A panaszos ügyek kezelésére létrehozott adatbázis könnyen áttekinthetővé teszi a folyamatban lévő panaszos ügyeket, aktuális státuszukat, illetve lehetőséget biztosít arra, hogy a panaszos ügyekkel kapcsolatos jelentési kötelezettségének eleget tegyen. Az adatbázisban minden panaszt adminisztrálni szükséges, függetlenül a panasz beérkezésének módjától és címzettjétől.

A 4Life Direct a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, ennek hiányában a telephelyén kifüggeszti, honlapján közzé teszi.