

## ACE EUROPEAN GROUP LIMITED MAGYARORSZÁGI FIÓKTELEPE PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### A. A panaszkezelési eljárás célja

Az ACE European Group Limited (székhelye: The ACE Building, 100 Leadenhall Street, London EC3A 3BP, Egyesült Királyság, nyilvántartó cégbíróság neve: Companies House, cégjegyzékszám: 1112892), amely a Magyar Köztársaság területén biztosítási tevékenységét az ACE European Group Ltd. Magyarországi Fióktelepén (1016 Budapest, Hegyalja út 7-13., cégjegyzékszám: Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság Cg. 01-17-000467) keresztül fejti ki (a továbbiakban: a Biztosító) a magas színvonalú szolgáltatások elkötelezett híve. A panaszkezelés az ügyfélszolgálat színvonalának emelésében kulcsszerepet játszik, továbbá hozzájárul ahhoz, hogy termékeink kielégítsék ügyfeleink igényeit. A Biztosító a panaszkezelési eljárását úgy alkotta meg, hogy az biztosítsa minden panasz igazságos, gyors és az ügyfelek megaláztatására szolgáló kezelését.

A Biztosító törekszik arra, hogy a biztosítási piac szereplőire vonatkozóan megállapított szolgáltatási színvonalat saját belső folyamatai segítségével felülmúlja.

### B. A panasz definíciója

A Biztosító értelmezése szerint a panasz:

A Biztosítóval szembeni jogos vagy jogalap nélküli elégedetlenség bármely, szóbeli vagy írásos megnyilvánulása azzal összefüggésben, hogy a Biztosító ügyfele veszélyes, kellemetlen helyzetbe került vagy kerülhet, vagy pénzügyi veszteség érte vagy érheti, és ez bocsánatkérést, kártérítést és/vagy jóvátételt, illetve egyéb intézkedést tehet szükségessé.

### C. A panasz előterjesztésének módja

A Biztosító lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy bármikor panaszt telessenek szóban (személyesen, telefonon), vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben). A panasztétel módjára vonatkozó részleteket az ügyfelek részére átadott vagy kiküldött biztosítási szerződések is tartalmazzák.

A Biztosító

- i. a szóbeli panaszt a székhelyén (1016 Budapest, Hegyalja út 7-13.) minden munkanapon 8 órától 16 óráig,
- ii. a telefonon közölt szóbeli panaszt a (06 1) 487 4087-es telefonszámon keddtől péntekig 9.00 órától 17.00 óráig, hétfőn 8.00 órától 20.00 óráig,
- iii. írásbeli panaszt levélben (levelezési cím: 1016 Budapest, Hegyalja út 7-13.) vagy a telefaxon (telefax-szám: 06 1 487 4081 folyamatosan,
- iv. elektronikus eléréssel az [acehungary@acegroup.com](mailto:acehungary@acegroup.com); vagy az [infohu@acegroup.com](mailto:infohu@acegroup.com) e-mail-címen folyamatosan

fogadja.

Panasztétel esetén a gördülékeny ügymenet érdekében szükség van az ügyfél személyazonosító adataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos alapvető adatokra (például kötvényszám, szerződésszám). Ha a panaszügyben az ügyfél képviselőjében meghatalmazott jár el, a fentiek mellett érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges.

#### **D. Telefonon előadott panasz kezelésének szabályai**

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Biztosító gondoskodik az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadásról és ügyintézésről.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos kommunikációt a Biztosító hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi; erről az ügyfél a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatást kap. Az ügyfél kérésére ezen egy éves időtartam alatt térítésmentesen biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá az ügyfél kérésére rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített jegyzőkönyvet.

A telefonon előadott panasz kezelésére egyébként a szóban előadott panaszok kezelésére vonatkozó szabályok az irányadók.

#### **E. A szóban előadott panasz kezelésének szabályai**

Számos panasz természeténél fogva azonnal kezelhető, ilyenkor a szóbeli panaszt a Biztosító azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja valamely alkalmazott segítségével.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Biztosító 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, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Abban az esetben, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Biztosító a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

#### **F. Az írásban előterjesztett panasz kezelésének szabályai**

A Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő legkésőbb 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. Minden panaszt tapasztalt kolléga vizsgál ki. A Biztosító a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.

#### **G. A panasz rendezése**

A Biztosító az alábbiak szerint vagy helyt ad a panasznak, vagy elutasítja azt.

- i. Amennyiben a Biztosító helyt ad a panasznak, a Biztosító megteszi a panasz orvoslása érdekében szükséges lépéseket. Ezzel egyidejűleg a Biztosító tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy milyen lépéseket tesz annak érdekében, hogy megelőzze hasonló esetek előfordulását a jövőben.
- ii. Amennyiben a Biztosító elutasítja a panaszt, kimerítően megindokolja döntését, és tájékoztatja a panaszost, hova fordulhat jogorvoslatért.

#### **H. Jogorvoslati lehetőségek**

A Biztosító szolgáltatásával kapcsolatos panasszal, illetve a panasz elutasítása esetén a Biztosító álláspontjának felülvizsgálata iránti kérelemmel elsősorban az ACE European Group Limited Magyarországi Fióktelepének vezetőjéhez lehet fordulni (1016 Budapest, Hegyalja út 7-13. Tel: 487-4087). Emellett az ügyfél a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeleténél (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) 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 (levelezési cím: H-1525 Budapest, BKKP Postafiók: 172.) eljárását kezdeményezheti.

## **I. A panaszok nyilvántartása**

A Biztosító ügykövető rendszere útján az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- i. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- ii. a panasz benyújtásának időpontját,
- iii. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- iv. az előző pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, valamint
- v. a panasz megválaszolásának időpontját.

A Biztosító a nyilvántartásban szerepelteti azokat a panaszokat is, amelyek telefonon azonnal megoldásra kerülnek.

A Biztosító a panaszokkal kapcsolatos iratokat (köztük a panaszt és az arra adott választ) legalább 3 évig megőrzi, és azokat a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének kérésére bemutatja.

## **J. A szolgáltatási színvonal**

A felügyeleti szervek minimum-elvárásokat fogalmaznak meg a szolgáltatási színvonalra vonatkozóan. A Biztosító törekszik a felügyeleti szervek ezen elvárásait felülmúlni. A Biztosító célja, hogy a panaszokat 10 munkanapon belül rendezze.

A Biztosító a panaszkezelés során törekszik:

- i. a panaszok igazságos és gyors megfontolására és kezelésére,
- ii. az ügyfél folyamatos tájékoztatására a panasz kivizsgálásának állásáról, és a válasz várható időpontjáról,
- iii. arra, hogy a kivizsgálást egy annak megoldására jogosult tapasztalt munkavállaló vezesse, vagy olyan személy, aki annak szoros ellenőrzése alatt dolgozik (azzal, hogy ahol lehetséges, a panasz elbírálását nem az eredeti döntéshozó végzi),
- iv. arra, hogy a panasz lényegi elemével foglalkozzon.

Bízunk benne, a fenti szabályok hozzájárulnak ahhoz, hogy szolgáltatásaink színvonala tovább növekedjen, és ügyfeleink továbbra is elégedettek legyenek működésünkkel.

**ACE European Group Ltd. Magyarországi Fióktelepe**