

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



**MKFE Biztosítási Alkusz Kft. Ügyfelei részére**

**Módosítva:** 2021. június 8.

**Kiadja:** Nagyné Szabó Tímea

.....

ügyvezető aláírása

# Panaszkezelési szabályzat az MKFE Biztosítási Alkusz Kft ügyfelei részére

## I. Bevezető

A MKFE Biztosítási Alkusz Kft. (a továbbiakban: Alkusz) jelen panaszkezelési szabályzat elkészítésével és az abban leírt folyamat szabályozásával a következő célokat kívánja elérni:

1. Az Ügyfelek panaszainak gyors, hatékony és átlátható kivizsgálása és orvoslása.
2. A panaszok kapcsán keletkezett információk felhasználásával az Alkusz szolgáltatási színvonalának folyamatos javítása.
3. Az ügyfélkör megtartása és folyamatos bővítése.
4. Az Alkuszról kialakított pozitív kép folyamatos fenntartása és erősítése.

Az Alkusz minden, a szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült panaszt a nyilvántartó rendszerében rögzíti, kivizsgálja, és az eredményről tájékoztatja az ügyfelet.

Az Alkusz folyamatosan dolgozik azon, hogy minden ügyfele elégedett legyen szolgáltatásaival.

## II. Alapfogalmak

### 2.1 Ki a panaszos Ügyfél?

**Panaszos** Ügyfél lehet az a természetes személy, jogi személy, gazdálkodó szervezet, aki az Alkusz szolgáltatását Ügyfélként jogosult igénybe venni.

### 2.2 Ki a fogyasztó?

**Fogyasztónak** minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

### 2.3 Mi a panasz?

**Panasznak** tekintendő az Alkusz magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával, vagy mulasztásával összefüggő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben az Ügyfél közvetlenül vagy meghatalmazás egyidejű csatolása mellett, meghatalmazottja útján vagy fogyasztói érdekvédelmi szervén keresztül az Alkusz vagy a biztosításközvetítői tevékenységet ellátó ügynök eljárását kifogásolja.

**Nem minősül panasz**nak, ha az Ügyfél az ügyével kapcsolatban az Alkuztól általános tájékoztatást vagy állásfoglalást igényel, beleértve azt az esetet, ha az Ügyfél a szolgáltatási igényével kapcsolatosan harmadik személy – hatóság, bíróság, stb. – működésével összefüggő kérdést tesz fel. Ezeket állásfoglalás kérésnek tekintjük.

Amennyiben **a kérelem tartalma alapján nem dönthető el az**, hogy a panasznak tekintendő-e vagy sem, a panasz elintézéséért felelős személy az Ügyféllel felveszi a kapcsolatot e tárgyban.

### **III. panasz bejelentésének módjai, elérhetőségek**

**3.1. Az Alkusznál a panasz előterjesztésére a következő elérhetőségek valamelyikén van lehetőség:**

- Telefonon:  
munkanapokon a 06 1 252-0688 telefonszámon, H-Cs: 8:15-16:15, P: 8:15-15:00 óra között.
- Személyesen:  
A társaságunk székhelyén (1149 Budapest, Egressy út 77.) H-Cs: 8:15-16:15, P: 8:15-15:00 óra között.
- Postai úton:  
1149 Budapest, Egressy út 77. levelezési címen
- elektronikusan: e-mailben a [panasz@mkfe.hu](mailto:panasz@mkfe.hu) címen.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján, a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952.évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. A meghatalmazásnak minden esetben meg kell felelnie a teljes bizonyító erejű magánokirat vagy közokirat formai követelményeinek. (A leggyakrabban használt, formai követelményeknek megfelelő meghatalmazások: a meghatalmazó által saját kézzel írt és mind a meghatalmazó, mind a meghatalmazott által aláírt meghatalmazás; a nem saját kézzel írt és mind a meghatalmazó, mind a meghatalmazott által kettő tanú előtt aláírt meghatalmazás, ez esetben a tanúk nevét, címét és aláírását is fel kell tüntetni; ügyvédi meghatalmazás.)

#### **3.2. A panasz beérkezése**

A panasz abban az időpontban tekinthető az Alkusznál beérkezettnek, amikor az Alkusz székhelyére beérkezik, vagy amikor azt a z Alkusz székhelyén tették.

### **IV. A panasz kivizsgálása, megválaszolása**

#### **4.1. Szóbeli panasz esetén:**

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint orvosolni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. Az Alkusz a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Szóbeli panasz esetén a beazonosítás a panaszos ügyfél neve, továbbá három személyes adat elkérésével történik. Az Alkusz a panaszos ügyfél kérésére a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított **öt munkanapon belül személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít. Időpontfoglalási kérését az ügyfél a 3.1. pontban megjelölt elérhetőségeken jelezheti.**

A személyesen tett panaszról az Alkusz jegyzőkönyvet készít, melynek másolatát átadja az Ügyfélnek. Amennyiben az Ügyfél a szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az ügyintéző tájékoztatja az Ügyfelet, a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A személyesen vagy telefonon tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és ha lehetséges, azonnal orvosolni kell.

Amennyiben **a panasz azonnal orvosolható, és az elintézést az Ügyfél megfelelőnek tartja**, úgy a panaszról az Alkusz jegyzőkönyvet vesz fel, rávezeti az elintézés tényét, és intézkedik a nyilvántartásba vételről.

Amennyiben **a panasz azonnal elintézhető, de az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet**, úgy az ügyintéző köteles a panaszról és az Alkusz álláspontjáról az Ügyfelet tájékoztatni. Emellett a panaszról és az Alkusz álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és intézkedik annak nyilvántartásba vételéről.

Amennyiben **a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, úgy a panaszról az Alkusz **jegyzőkönyvet vesz fel**, és a személyesen tett panasz esetén a jegyzőkönyvet az Ügyféllel aláírattja, és egy aláírt példányt az Ügyfél részére visszaad. Ezt követően az ügyintéző intézkedik a panasz nyilvántartásba vételéről.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az Ügyfélnek az Alkusz – a panasszal kapcsolatos indoklással ellátott álláspontjának egyidejű megküldésével – a bejelentésről készített jegyzőkönyvet is megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül meg kell küldeni.

A jegyzőkönyv az alábbi adatokat tartalmazza:

- a. az ügyfél neve,
- b. az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d. a panasszal érintett szolgáltató 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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f. e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- i. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

A szóbeli panasz esetén az Alkusz felhívja a panaszos ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

#### **4.2. Írásbeli panasz esetén:**

A panasz benyújtására formanyomtatványon is van lehetőség, amely jelen szabályzat 1.sz mellékletében elérhető. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra, adatra van szükségünk, haladéktalanul felvesszük a kapcsolatot az ügyféllel.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek. Ebben részletes választ adunk a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményéről, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésünkről, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás okáról. Ez azt jelenti, hogy a panasz ügyében írt válaszlevelet a beérkezéstől számított 30 napon belül kell postára adni. A postai úton küldött levelet az ügyfél levelezési címére ajánlott, tértivevényes levélként kerül postázásra.

Az írásbeli panasz sikeres beazonosításához legalább három olyan adat megadása szükséges, mely alapján az ügyfél beazonosítható.

A beérkezett írásos dokumentumot az iktatásért felelős ügyintéző továbbítja a panaszkezelési ügyintéző részére, aki a panasznyilvántartó rendszerében rögzíti, és átadja kivizsgálásra.

Amennyiben az Ügyfél írásbeli panaszát az Alkusz ügyfélfogadási terében adja le, az ügyintéző tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A panasz kivizsgálásához és rendezéséhez szükséges lépéseket, intézkedéseket az ügyintéző a panasznyilvántartó rendszerben rögzíti.

Amennyiben az Ügyfél korábbi panaszát az Alkusz elutasította, mely választ az Ügyfél nem fogadja el, és ugyanazon ügyben, azonos tárgyú panaszt tesz az Alkuznál, úgy azt, amennyiben az ügyben újabb körülményt az Ügyfél nem tár fel, a korábbi panaszával megegyező ügyszámon kezeljük. Az ismételt panasz elutasításának az indokolásban az Alkusz csak arra köteles utalni, hogy a benyújtott ismételt panaszt az Alkusz jogosult érdemi vizsgálat nélkül elutasítani, és a korábbi panaszra adott választ a továbbiakban is fenntartani, melyhez a korábbi panaszra adott választ is csatolja.

#### **A panasz kivizsgálása minden esetben térítésmentes.**

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panaszt és az arra adott választ az Alkusz öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

### **V. Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:**

- a. neve
- b. szerződésszám, ügyfélszám;
- c. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d. telefonszáma;
- e. értesítés módja;
- f. panasszal érintett biztosítási 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 az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### **VI. Jogorvoslati lehetőségek**

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, vagy amennyiben fogyasztónak minősülő ügyfél az Alkusz panaszra adott válaszával nem ért egyet az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Amennyiben a panasz a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul, akkor az Ügyfél a **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** fordulhat.

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának elérhetőségei:

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Levelezési címe: 1850 Budapest

Telefonszáma: +36-80-203-776

Telefaxszáma: +36-1-489-91-02

Honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

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

b) Annak érdekében, hogy az Ügyfél és a Biztosító közötti vitát a bírósági út igénybevétele nélkül sikerüljön megnyugtatóan rendezni, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvita esetén az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy a **Pénzügyi Békéltető Testület** eljárását kezdeményezze. A Pénzügyi Békéltető Testület a Magyar Nemzeti Bank által működtetett szakmailag független testület.

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: 1525 Budapest, BKKP Pf.: 172.  
Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
Telefonszáma: +36-80-203-776  
E-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)  
Honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozóan általános alávetési nyilatkozatot nem tett, amelyben vállalta volna, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa azonban egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

c) **A b) pontban meghatározott viták esetén** a Szerződő vagy a Biztosított - döntésétől függően - a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása helyett a **bírószági utat** is igénybe veheti.

Kizárólag a bíróság járhat el:

- a bízattási kárral összefüggő polgári jogi kérdésekben.

A bíróság eljárására a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadóak.

**A Fogyasztónak nem minősülő Ügyfelet** a panasz elutasítása, valamint a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Biztosító tájékoztatja, hogy panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A bíróság eljárására a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadóak.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB Fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtására szolgáló formanyomtatvány az alábbi helyen letölthető: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>, továbbá a fenti említett ügyfélszolgálati elérhetőségeken beszerezhető. A formanyomtatvány térítésmentes megküldését Társaságunktól is kérheti az Ügyfél telefonon, személyesen, levélben, faxon, illetve e-mailben a jelen dokumentum III. 3.1. pontjában szereplő elérhetőségeken.

A fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat elektronikus hozzáféréssel rendelkező Ügyfél részére elektronikus úton, más esetben postai úton költségmentesen, haladéktalanul megküldjük.

## **VII. A panasz nyilvántartása**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartás 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 panasz megválaszolásának időpontját, a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát