

Hungarikum Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság
www.biztositasipiac.hu weboldalon közzétett

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2026. július 18. napjától

Tartalomjegyzék

1.	Az Alkusz adatai	3
2.	Az Alkusz panaszkezelési szervezeti egysége	3
3.	Felelősség	3
4.	A panaszok fogadása	4
4.1	Személyesen közölt szóbeli panasz	4
4.2	Telefonon közölt szóbeli panasz	4
4.3	Írásbeli panasz	5
4.4	Meghatalmazott útján való eljárás	5
4.5	A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány	6
5.	A panasz kivizsgálása	6
5.1	Azonnali kivizsgálás	6
5.2	Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges	7
6.	A panaszról felvett jegyzőkönyv	8
7.	A panaszkezelés során kérhető adatok, dokumentumok	8
8.	A panaszkezelés elvei	8
9.	A panasz elutasítása, jogorvoslati lehetőségek	9
10.	Panaszok nyilvántartása	10
11.	A Panaszkezelési szabályzat közzététele	10
12.	A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépése	10

A **Hungarikum Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság („Alkusz”)** biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt: „**ügyfél**”) az Alkusz magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott írat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhessék. Jelen Panaszkezelési szabályzatot az Alkusz www.biztositasipiac.hu weboldalán teszi közzé.

A Panaszkezelési szabályzat

- a) a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („**Bit.**”),
 - b) *az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2026. (VI.3.) MNB rendelet („**MNB rendelet**”),*
 - c) a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet és
 - d) a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI. 25.) számú MNB ajánlás
- panaszkezelésre irányadó rendelkezései alapján készült.

1. Az Alkusz adatai

Hungarikum Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített elnevezés: Hungarikum Biztosítási Alkusz Zrt.

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. C. ép. 7. em.

Adószám: 32165610-4-43

Panaszügyintézésének helye (ügyfélszolgálati irodája): 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. C. épület 7. emelet

Panaszok fogadására szolgáló elektronikus levelezési címe: panaszkezeles@biztositasipiac.hu

Panaszok fogadására szolgáló telefonszáma: +36 1 / 265 5297

Honlapjának címe: www.biztositasipiac.hu

2. Az Alkusz panaszkezelési szervezeti egysége

- 2.1 Az Alkusz panaszkezelésért felelős szervezeti egysége a Jogi Igazgatósága.
- 2.2 A panaszkezelési feladatokat a Jogi Igazgatóság és az Alkusz által kinevezett fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személy látja el.
- 2.3 A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetőjének és a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartójának neve: Dr. Ruzshty Dániel jogi igazgató.

3. Felelősség

- 3.1 A panaszkezelésért felelős szervezeti egység biztosítja a panaszok tisztességes kivizsgálását, valamint az esetleges összeférhetlenségek azonosítását és enyhítését.
- 3.2 A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője köteles a pénzügyi szervezet felső vezetését rendszeresen – legalább negyedéves gyakorisággal – tájékoztatni a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén szükséges, hogy a felső vezetés azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

- 3.3 A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkor jogszabályoknak, a Magyar Nemzeti Bank ajánlásainak és az Alkusz belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen.
- 3.4 Az Alkusz a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, továbbá a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan ellenőrzi, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

Az Alkusz gondoskodik arról, hogy a panaszkezelésért felelős szervezeti egység ügyintézői megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban részesüljenek a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

4. A panaszok fogadása

A panaszokat az Alkusz az alább meghatározott csatornákon fogadja. Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tekintettel az Alkusz írásban tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezelés folyamatáról.

4.1 Személyesen közölt szóbeli panasz

- 4.1.1 Az Alkusz a személyesen tett szóbeli panaszt az ügyfélszolgálati irodájában (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet), annak nyitvatartási idejében, munkanapokon hétfőtől csütörtökig 8 órától 16 óráig, pénteki munkanapokon 8 órától 12 óráig fogadja.
- 4.1.2 Az Alkusz a személyesen tett szóbeli panasz kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül az Alkusz köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.
- 4.1.3 Személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Alkusz felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.
- 4.1.4 Az Alkusz a személyes ügyintézés alkalmával – az ügyfél ez irányú kérése esetén – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzata áttanulmányozására.

4.2 Telefonon közölt szóbeli panasz

- 4.2.1 Az Alkusz a telefonon közölt szóbeli panaszt hétfői munkanapon 8 órától 20 óráig, más munkanapon 8 órától 16 óráig a +36 1 / 265 5297 telefonszámon folyamatosan fogadja.
- 4.2.2 Az Alkusz a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.
- 4.2.3 Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, amely kérését az Alkusz az ügyféllel előzetesen egyeztetett, a számára is megfelelő időpontban teljesíti. Az ügyfél kérésére továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Az ügyfél ezek iránti kérelmét az Alkusz bármely elérhetőségén előterjesztheti. Az Alkusz a telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatja az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására vonatkozó jogáról, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

- 4.2.4 Az Alkusz biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.
- 4.2.5 Az Alkusz 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.
- 4.2.6 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Alkusz felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

4.3 Írásbeli panasz

4.3.1 Az írásbeli panasz benyújtása az alábbiak szerint történhet:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján az Alkusz ügyfélszolgálati irodájában: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet,
- b) postai úton az Alkusz székhelyére és ügyfélszolgálati irodájára (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7.) vagy postafiók címére: 1476 Budapest, Pf. 335.,
- c) a +36 1 / 268 6638 telefax számra,
- d) a panaszkezeles@biztositasipiac.hu elektronikus levelezési címre,
- e) elektronikus úton a www.biztositasipiac.hu panaszkezelés menüpont alatt található panaszkezelési űrlap kitöltésével és elküldésével,
- f) *elektronikus úton a www.biztositasipiac.hu weboldalon bejelentkezés után elérhető elektronikus ügyintézési felületen (ügyfélfiókban) történő üzenet elküldésével.*

4.3.2 Az írásbeli panaszt az Alkusz elektronikus elérhetőséggel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

4.3.3 Az Alkusz az ügyfél erre irányuló kérése esetén, illetve írásbeli panasz esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, valamint a panaszkezelés folyamatáról.

4.4 Meghatalmazott útján való eljárás

4.4.1 Az Alkusz az ügyintézés megkönnyítése, valamint a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel történő együttműködés biztosítása érdekében, meghatalmazásmintát készített ügyfelei részére, amelyet a honlapján és személyes ügyfélszolgálati irodáján tesz számukra elérhetővé.

Amennyiben a meghatalmazásmintától eltérő meghatalmazás használatára kerül sor, úgy az Alkusz jelen Panaszkezelési szabályzat 4.4.2. és 4.4.3. pontjai útján tájékoztatja ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről, amelyet a meghatalmazás elkészítése során szükséges figyelembe venniük.

4.4.2 Formai követelmények: amennyiben a panasz előterjesztése során az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

- a) Teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül a meghatalmazás, ha az az alább meghatározott, leggyakoribb formai követelmények valamelyikének megfelel:
 - a meghatalmazó személy elejétől végéig saját kezűleg, kézzel írja és aláírja; vagy
 - egészben vagy részben nem a meghatalmazó személy írta, de saját kezűleg aláírja és két tanú aláírásával igazolja, hogy a meghatalmazást a meghatalmazó előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el. További fontos követelmény, hogy a tanúk neve és lakcíme olvashatóan (gépelve vagy nyomtatott nagy betűkkel) szerepeljen a meghatalmazáson a saját kezű aláírásuk mellett; vagy
 - meghatalmazó aláírását vagy kézjegyét a meghatalmazáson bíró vagy közjegyző hitelesíti; vagy
 - ügyvéd az általa készített meghatalmazáson szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a

meghatalmazás aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el. Fontos, hogy az ügyvédi meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazó aláírásán kívül a meghatalmazott ügyvéd elfogadó nyilatkozatát és aláírását is; vagy

- a meghatalmazást a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően (cégszerűen) aláírja; vagy
- az elektronikus meghatalmazáson a meghatalmazó a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és – amennyiben jogszabály úgy rendelkezik – azon időbélyegzőt helyez el; vagy
- az elektronikus meghatalmazást a meghatalmazó a jogszabályban meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti.

b) A közokirat olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki.

4.4.3 Tartalmi követelmények:

a) A meghatalmazásban szerepelnie kell a meghatalmazó és a meghatalmazott olvasható adatainak (legalább név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve), illetve aláírásának, valamint keltezésnek.

b) A meghatalmazásban pontosan meg kell jelölni annak tárgyát és körét [teljeskörű avagy részleges]. Amennyiben a meghatalmazás részleges, vagyis konkrét szerződéssel, kárüggyel, panaszüggyel vagy egyéb üggyel kapcsolatos, úgy az adott ügy beazonosításához szükséges adatokat (időpont, nyilvántartási szám, eljáró ügyintéző neve stb.) fel kell tüntetni.

c) A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az ügyfél írásbeli felmentését a biztosítási titok megtartása alól a biztosítási titokkör pontos megjelölésével. A biztosítási titokkör pontos megjelöléséhez szükséges az ajánlatszám, kötvényszám, kárszám megadása.

4.5 **A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány**

4.5.1 Az Alkusz a honlapján és személyes ügyfélszolgálati irodáján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett, „Fogyasztói panasz” elnevezésű nyomtatványt.

4.5.2 Az Alkusz köteles a 4.5.1. pontban meghatározottól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

5. **A panasz kivizsgálása**

Az Alkusz a panasz kivizsgálását térítésmentesen látja el, ezért külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

5.1 **Azonnali kivizsgálás**

5.1.1 Az Alkusz a **szóbeli panaszt** azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panasz kivizsgálása az 5.2. pontban meghatározott eljárás szerint történik.

5.1.2 Az Alkusz a **telefonon közölt szóbeli panaszt** azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panasz kivizsgálása az 5.2. pontban meghatározott eljárás szerint történik.

5.1.3 Az Alkusz – biztosításközvetítői tevékenysége körében eljárva – a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az Alkusz az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

5.2 Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges

- 5.2.1 Ha a **szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. Az Alkusz a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.
- 5.2.2 Ha a **telefonon közölt szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Az Alkusz a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.
- 5.2.3 Az Alkusz az **írásbeli panaszra** adott, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz hozzá történő beérkezésétől számított harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.
- 5.2.4 Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tekintettel az Alkusz tájékoztatja az ügyfelet a panasz kivizsgálásának állásáról.
- 5.2.5 Ha nem adható válasz a panasz közlését követő harminc napon belül, az Alkusz a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és – amennyiben ez lehetséges – a vizsgálat befejezésének várható időpontját is megjelöli az ügyfél részére.
- 5.2.6 Az Alkusz a panaszra adott érdemi, kifejtő válaszában hivatkozik a kapcsolódó jogszabályokra, szerződéses rendelkezésekre, ezeket értelmezi, továbbá számba veszi az ügyfél kifogásait és az ezekkel kapcsolatos kéréseit/kérdéseit, döntését indoklással látja el, valamint a panasz elutasítása esetén tájékoztatja ügyfelét a jogorvoslati lehetőségekről, illetve megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.
- 5.2.7 Az Alkusz a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ postai és/vagy elektronikus úton oly módon küldi meg az ügyfélnek, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
A fenti feltétel elektronikus út igénybevétele esetén akkor minősül teljesítettnek, amennyiben a panaszra adott elektronikus válaszlevél olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával kerül kiküldésre, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát is. Amennyiben a fent ismertetett feltételek bármelyike hiányzik vagy nem áll rendelkezésre, úgy az Alkusz az elektronikus úton beérkezett panaszra adott választ postai úton, az ügyfél által megadott postai címre küldi meg.
- 5.2.8 Az Alkusz az *elektronikus úton írásban előterjesztett panasszal* kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – *a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező* elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:
- a kapcsolattartás céljából bejelentett és az Alkusz által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről vagy a www.biztositasipiac.hu weboldalon keresztül a *Panaszkezelés* menüpont alatt található *panaszkezelési űrlap* kitöltésével küldte el, vagy
 - az Alkusz internetes honlapján *üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületen* keresztül terjesztette elő.
- 5.2.9 *Amennyiben a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél a válasz megküldését az Alkusz által nyilvántartott elektronikus levelezési címére vagy a kizárólag általa hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre kérte, az Alkusz a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ az ügyfél által megjelölt csatornán küldi meg.*

6. A panaszról felvett jegyzőkönyv

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alkusz a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, amely legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, és módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, és ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

7. A panaszkezelés során kérhető adatok, dokumentumok

7.1 Az Alkusz a panaszkezelés során törekszik arra, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, így gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző nyilatkozatát is. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Alkusznak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt. Az Alkusz különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, és ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alkusznál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

7.2 Az Alkusz a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

8. A panaszkezelés elvei

8.1 Az Alkusz a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását, illetve az elhúzódó és elmélyülő jogvitát.

8.2 Az Alkusz együttműködik ügyfeleivel, rugalmas, empátikus és segítőkész bánásmódot tanúsít a panaszkezelés teljes folyamata során.

8.3 Az Alkusz a panaszok kezelése során az ügyfél 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, transzparenssén jár el.

9. A panasz elutasítása, jogorvoslati lehetőségek

- 9.1 A panasz elutasítása esetén az Alkusz válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy:
- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy
 - b) 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, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.
- 9.2 A 9.1 pontban meghatározott jogorvoslat az ügyfelet abban az esetben is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt harminc napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelt.
- 9.3 Ha az Alkusz azt állapítja meg, hogy a panasz
- a) mind a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére,
 - b) mind a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul,
- úgy a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.
- 9.4 Az Alkusz a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén a Magyar Nemzeti Bank honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen haladéktalanul megküldi.
- 9.5 A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén az Alkusz válaszában *tájékoztatást nyújt a Pénzügyi Békéltető Testület hatásköréről a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96. § (1) bekezdésében foglaltak szerint, továbbá feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Alkusz általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.*
- 9.6 Az Alkusz tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt nem tett általános alávetési nyilatkozatot.
- 9.7 A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alkusz 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.
- 9.8 A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a 9.1 pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadók.
- 9.9 Az Alkusz a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank elérhetőségeiről az ügyfelet a jelen Panaszkezelési szabályzatban is tájékoztatja az alábbiak szerint:

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Honlapjának címe: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Levelezési cím: Pénzügyi Békeltető Testület, 1525 Budapest, Pf. 172.

Meghallgatások helye: *Budapest I. ker., Krisztina körút 55. (bejárat a Kuny Domonkos utca 2. felől)*

Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

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

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Honlapjának címe: www.mnb.hu

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

10. Panaszok nyilvántartása

10.1 Az Alkusz az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

10.2 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panaszra adott válasz postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

10.3 A panaszt és arra adott választ az Alkusz öt évig megőrzi.

10.4 Az Alkusz az ügyfél panaszát, továbbá az ügyféltől beszerzett dokumentumokat, valamint az ügyfél adatait visszakéreshető módon, biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában tartja nyilván.

11. A Panaszkezelési szabályzat közzététele

A Panaszkezelési szabályzatot az Alkusz a honlapján a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt, és az ügyfélszolgálati irodájában közzéteszi.

12. A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépése

A Panaszkezelési szabályzat a borítón jelzett napon, a módosításokkal egységes szerkezetben lép hatályba; ezzel egy időben a jelen szabályzat hatálybalépését megelőzően hatályos panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

Hungarikum Biztosítási Alkusz Zrt.