

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



Magyar Könyvvizsgálói Kamara
Biztosítási Alkusz Kft.
Budapest
2017

Tartalomjegyzék

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ	1
1. Bevezetés.....	1
2. Szabályzat célja	1
3. Alapelvek.....	1
4. Fogalmi meghatározások.....	1
4.1. Szolgáltató	1
4.2. Panasz	2
4.3. Panaszos	2
4.4. Fogyasztó	2
4.5. Ügyfél	2
4.6. Meghatalmazott	2
4.7. Felügyelet	2
II. PANASZKEZELÉS MENETE	3
1. Panasz bejelentése, rögzítése	3
1.1. Panasz bejelentésének módjai	3
1.1.1. Szóbeli bejelentés	3
1.1.1.1. Személyesen	3
1.1.1.2. Telefonon	3
1.1.2. Írásban.....	3
1.1.2.1. Személyesen	3
1.1.2.2. Postai úton	3
1.1.2.3. Telefaxon	3
1.1.2.4. Elektronikus levélben	3
1.2. Panaszbejelentés tartalmi követelményei.....	4
1.3. Panasz kivizsgálása	4

1.3.1. Szóbeli panasz.....	4
1.3.2. Írásbeli panasz.....	5
1.3.3. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	6
1.3.4. Panasz nyilvántartása.....	6
III. FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ	7
IV. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE.....	8
V. EGYÉB RENDELKEZÉSEK	9

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. Bevezetés

A Magyar Könyvvizsgálói Kamara Biztosítási Alkusz Kft. (székhely: 1063 Budapest, Szinyei Merse u. 8., adószám: 14849417-2-42, cégjegyzékszám: 01-09-706421, bankszámlaszám: 10700079-26551506-51100005, Felügyeleti engedélyszám: II/278/2002, a **továbbiakban: Alkusz**), a **biztosítókról s a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény** (továbbiakban: Bit.) **159.§-a ill. 382.§ alapján, az MNB elnökének a 28/2014. (VII.23.) számú rendeletére, valamint a 11/2012. (XI.8.) számú ajánlására figyelemmel**, az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

2. Szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja Ügyfeleink elégedettségének növelése, igényeinek magasabb szintű kiszolgálása érdekében a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartása és értékelése, a vitarendezés folyamatos tökéletesítése.

Az **Alkusz** ügyfeleivel való együttműködésre törekszik a panaszkezelés során.

Az **Alkusz** a panaszkezelési eljárás teljes folyamata alatt, a vonatkozó jogszabályokat - különösen az adatvédelmi előírások, **az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 137.§-143.§, 145.§-147.§ ill. 379.§-381.§** - ban meghatározott biztosítási titok védelme - betartására törekszik.

3. Alapelvek

Az **Alkusz** ügyfelei panaszbejelentése során, azok gyors kivizsgálásáról és a feltárt hibák mihamarabbi kijavításáról intézkedik. Az **Alkusz** a beérkező panaszok kezelés során közérthető, szakszerű, érdemi és naprakész válaszadásra törekszik.

Az **Alkusz** a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el. Az indoklás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételeket, illetve a szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Amennyiben az **Alkusz** a panasz bejelentésnek helyt ad, úgy a **Panaszosnak** adott válaszában tájékoztatja, az általa szükségesnek ítélt és megtett lépésekről/intézkedésekről.

4. Fogalmi meghatározások

4.1. Szolgáltató

A Magyar Könyvvizsgálói Kamara Biztosítási Alkusz Kft. (székhely: 1063 Budapest, Szinyei Merse u. 8., adószám: 14849417-2-42, cégjegyzékszám: 01-09-706421, bankszámlaszám: 10700079-26551506-51100005, Felügyeleti engedélyszám: II/278/2002)

4.2. Panasz

Az **Alkusz** tevékenységével, szolgáltatásával, termékeivel, magatartásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, bejelentés vagy igény, melyben ügyfele azzal kapcsolatosan konkrét, egyértelmű kifogást vagy igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, ha nem az **Alkusz** szokásos ügymenet köréhez tartozó bejelentést tesz. Ha a bejelentő méltányossági kérelemmel él és a már jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatát kéri.

A panasznak nem minősülő bejelentések esetében az **Alkusz** - a bejelentő tájékoztatása mellett – a panaszkezelési eljárást jegyzőkönyv felvétele mellett lezárja.

4.3. Panaszos

A Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki az **Alkusz** szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje illetve a felsoroltak bármelyikének képviselője. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén az **Alkusz** megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A meghatalmazás hiányában az **Alkusz** közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügy rendezése érdekében. A panaszos általában az **Alkusz** ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az **Alkusz** eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, az **Alkusz** szolgáltatásával összefüggő tevékenység kapcsán kifogásolja.

4.4. Fogasztó

A Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

4.5. Ügyfél

A Panaszos és a Fogasztó együttvéve.

4.6. Meghatalmazott

A **Felek** Meghatalmazott útján is eljárhatnak. A meghatalmazás* a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek eleget kell, tegyen.

4.7. Felügyelet

A **Magyar Nemzeti Bank** (MNB), 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.sz, az **Alkusz** felügyeleti szerve.

*meghatalmazásunkat letöltheti websiteunkról is:

<http://www.mkvkalkusz.hu/images/mkvk/dok/panaszkezeles/meghat.doc>

II. PANASZKEZELÉS MENETE

1. Panasz bejelentése, rögzítése

1.1. Panasz bejelentésének módjai

1.1.1. Szóbeli panasz

1.1.1.1. Személyesen

Székhelyünkön: 1063 Budapest, Szinyei Merse u. 8.

Nyitvatartási idő alatt:

Hétfőtől – Csütörtökig: 8⁰⁰ – 16³⁰ óráig

Pénteken: 8⁰⁰ – 14⁰⁰ óráig

1.1.1.2. Telefonon

az alábbi telefonszámon: +36 (20) 3-951-585

Nyitvatartási idő alatt:

Hétfőtől – Szerdáig 8⁰⁰ – 16³⁰ óráig

Csütörtökön: 8⁰⁰ – 20⁰⁰ óráig

Pénteken: 8⁰⁰ – 14⁰⁰ óráig

1.1.2. Írásbeli panasz

Panaszosunk saját maga vagy meghatalmazottja által írásbeli panasszal élhet,

1.1.2.1. Személyesen

Székhelyünkön: 1063 Budapest, Szinyei Merse u. 8.

Nyitvatartási idő alatt:

Hétfőtől – Csütörtökig: 8⁰⁰ – 16³⁰ óráig

Pénteken: 8⁰⁰ – 14⁰⁰ óráig

1.1.2.2. Postai úton

Postai címünkön: 1063 Budapest, Szinyei Merse u. 8.

1.1.2.3. Telefaxon

az alábbi telefax számon: +36 (1) 473-45-16

1.1.2.4. Elektronikus levélben

az alábbi e-mail címen: panaszkezeles@mkvkalkusz.hu

1.2. Panasz bejelentés tartalmi követelményei

Az **Alkusz** panasz bejelentés során vizsgálja annak tartalmi követelményeit. Amennyiben a panasz bejelentés hiányos, úgy az **Alkusz** írásban felszólítja a bejelentőt - határidő megjelölésével - a hiányzó adatok pótlására. A pótlási határidő lejártát követően az **Alkusz** a panaszt a rendelkezésre álló adatok és iratok alapján bírálja el. Ha a panasz bejelentés érdemben a rendelkezésre álló adatok alapján nem orvosolható és a bejelentő az adott határidőig a hiányokat nem pótolja, úgy az **Alkusz** – jegyzőkönyv felvétele mellett – a panasz bejelentést lezárja, melyről ügyfelét – a nála fellelhető értesítési címén - tájékoztatja.

Valamennyi panaszbejelentésnek tartalmaznia kell a következőket:

A panasszal érintett ügyfél személyes adatait és az érintett szerződés azonosító adatait, úgy, mint

- nevét
- szerződésszámát, ügyfélszámát
- lakcímét, székhelyét, levelezési címét
- telefonszámát
- értesítés lehetséges módjait
- panasszal érintett biztosítási terméket vagy szolgáltatást
- panasz leírását, okát
- panaszos igényét
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatát
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat

1.3. Panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az **Alkusz** nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1.3.1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt az **Alkusz** - lehetőség szerint - azonnal megvizsgálja és orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén az **Alkusz** biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az **Alkusz** felhívja ügyfele figyelmét, hogy a panasz bejelentéséről hangfelvétel készül. Amennyiben a hangfelvételhez a bejelentő nem járul hozzá, úgy a panasz bejelentése telefonon nem fogadható. Ebben az esetben az **Alkusz** felhívja ügyfele figyelmét, hogy a panaszbejelentését más formában tegye meg, ellenkező esetben nincs mód a panasz rögzítésére és annak kivizsgálására.

A szóban közölt panaszról készült hangfelvételt az **Alkusz** 1 évig megőrzi. Az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsájta a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az **Alkusz** a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal illetve az ügyfél lehetséges további jogorvoslati lehetőségeinek feltüntetésével (az Alkusz felügyeleti szerveinek megjelölésével) a bejelentést követő 30 napon belül megküldi ügyfele – **Alkusznál** fellelhető – értesítési címére.

Ha a panasz azonnal kivizsgálása nem lehetséges, az **Alkusz** a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az **Alkusz** ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek megküldi. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül megküldi.

A panasz bejelentésről felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- 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;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

1.3.2. Írásbeli panasz

Az **Alkusz** lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy írásbeli panasz bejelentésüket – a **Felügyelet** honlapján közzétett – formanyomtatványon tegyék meg. A formanyomtatvány a következő linkeken érhető el:

a **Felügyelet** honlapján:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>,

az **Alkusz** honlapján:

http://www.mkvkalkusz.hu/images/mkvk/dok/panaszkezeles/pan_kez_nyom.doc

Az **Alkusz** nem az általa közzétett formanyomtatványon érkező panasz bejelentést is fogadja. Ugyanakkor a panaszbejelentésnek - ebben az esetben is - minimálisan tartalmaznia kell a jelen szabályzat **1.2 pontjában** megfogalmazott tartalmi követelményeket. Amennyiben a panasz bejelentés hiányos, úgy az **Alkusz** jelen szabályzat **1.2 pontjában** megfogalmazottak szerint jár el.

Az írásbeli panasz bejelentés esetén - a panasz kivizsgálását követően -, a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját - a panasz közlését követő 30 naptári napon belül - az **Alkusz** írásban küldi meg – ügyfele nála fellelhető - értesítési címére.

1.3.3. Tájékoztatási jogorvoslati lehetőségekről

Amennyiben az **Alkusz** a panaszt elutasította vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, a panaszos az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- **Magyar Nemzeti Bank, Pénzügyi Felügyelet**
 - címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.,
 - levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777,
 - telefon: 36 (1) 4899-100,
 - telefax: 36 (1) 4899-102
 - webcím: <http://felugyelet.mnb.hu>,
 - e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

- **Pénzügyi Békéltető Testület**
(a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)
 - címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.,
 - levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf. 172,
 - telefon: 061-4899-700
 - webcím: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>
 - e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

- **Nemzeti Fejlesztési Minisztérium**
(a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)
 - webcím: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/>
 - panaszával elsősorban a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat, melyek elérhetőségét a következő oldalon találhatja meg: <http://jarasinfo.gov.hu/jarasok-lista>

- Hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bíróság**.

1.3.4. Panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az **Alkusz** nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ az Alkusz három évig megőrzi.

III. FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYEKÉRT FELELŐS KAPCSOLATTARTÓ

A **biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény** (Bit.) **382. § (6)** bekezdése alapján az **Alkusz** nem köteles fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni.

IV. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT RENDJE

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

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

Ezt egészíti ki a Társaság székhelyén végzett személyes és telefonos ügyfélszolgálati tevékenység valamint a postai levélben és faxon érkezett megkeresések kezelése.

Az ügyfélszolgálat elérhető munkanapokon:

1.3.4.1. Személyesen

Székhelyünkön: 1063 Budapest, Szinyei Merse u. 8.

Nyitvatartási idő alatt:

Hétfőtől – Csütörtökig: 8⁰⁰ – 16³⁰ óráig

Pénteken: 8⁰⁰ – 14⁰⁰ óráig

1.3.4.2. Telefonon

az alábbi telefonszámon: +36 (20) 3-951-585

Nyitvatartási idő alatt:

Hétfőtől – Szerdáig: 8⁰⁰ – 16³⁰ óráig

Csütörtökön: 8⁰⁰ – 20⁰⁰ óráig

Pénteken: 8⁰⁰ – 14⁰⁰ óráig

1.3.4.3. Postai úton

Postai címünkön: 1063 Budapest, Szinyei Merse u. 8.

1.3.4.4. Telefaxon

az alábbi telefax számon: +36 (1) 473-45-16

1.3.4.5. Elektronikus levélben

az alábbi e-mail címen: panaszkezeles@mkvkalkusz.hu

Telefonos ügyfélfogadás esetén a tájékoztatás - az azonosíthatóság hiányában - kizárólag nyilvános, közérdekű adatra irányul. Amennyiben szükséges, az ügyintéző munkatárs, személyes megbeszélést javasol.

Az ügyintézés során munkatársaink a mindenkor hatályos jogszabályi előírások betartásával kötelesek eljárni.

V. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat elérhető:

Társaságunk székhelyén, 1063 Budapest, Szinyei Merse u. 8., valamint az Alkusz honlapján: http://www.mkvkalkusz.hu/images/mkvk/dok/panaszkezeles/pan_kez_szab.pdf oldalon

Jelen szabályzat hatályba lép: 2017.01.01.-én

Budapest, 2017.

Jelen szabályzat kiadásáért és aktualizálásáért felelős a társaság mindenkori ügyvezetője.

Lévai Sándor

Ügyvezető

Tel.: +36 (20) 55-65-725

E-mail: sandor.levai@mkvkalkusz.hu

Magyar Könyvvizsgálói Kamara

Biztosítási Alkusz Kft.

1063 Budapest

Szinyei Merse u. 8

Tel.: +36 (1) 473-45-32

E-mail: info@mkvkalkusz.hu

WEB: www.mkvkalkusz.hu

Melléletek:

- Meghatalmazás (minta), meghatalmazott által történő panasz bejelentés esetén
- Panasz bejelentő nyomtatvány (MNB által rendelkezésre bocsájtott formanyomtatvány)