

Kockázat+Biztonság Biztosítás Közvetítő Alkusz Kft.

Panaszkezelési szabályzat

A Kockázat+Biztonság Biztosítás Közvetítő Alkusz Kft a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény és a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet alapján az alábbi szabályzatot alkotja.

I. A panasz bejelentésének módja

Szóbeli panasz:

- **Telefonon közölt szóbeli panaszra**, a +36 30 957 8077 -es telefonszámon, szerdán 10 és 12 óra között van lehetőség. Biztosítjuk a hívásfogadást és ügyintézést ebben a formában is. Pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz nyomtatvány felvételére kerül sor (2. számú melléklet).

Térítésmentesen rendelkezésére bocsájtuk az erről készült nyomtatvány(jegyzőkönyv) másolatát. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha pedig a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül meg kell küldeni.

A jegyzőkönyv(nyomtatvány) a következők rögzítésére alkalmas:

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

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezeljünk.

Írásbeli panasz:

- **postai úton**, a 8000 Székesfehérvár, Kisteleki út 107. címre
- **elektronikus levélben**, a kockazatalkusz@t-online.hu e-mail címre.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is.

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. (1. számú melléklet)

Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől (2 számú melléklet kitöltésével egyszerűsíthető):

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

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezeljünk.

2. A panasz kivizsgálása

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

A szóbeli és írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldjük az ügyfélnek.

A szóbeli panasz beérkezésének dátuma minden esetben a hívás beérkezésének napja. Az írásbeli panasz beérkezésének dátuma minden esetben a panasz tényleges beérkezésének napja. Abban az esetben is, amennyiben az elektronikus levélben, érkezett megkeresés munkaidőn túl érkezik.

3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

3.1. Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve,

- szerződésszám, ügyfélszám
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

3.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az adatvédelmi szabályzatunknak megfelelően / a GDPR előírásai és információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük.

4. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777. Telefon: 06-80-203-776, E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu). MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége MNB ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., a Kormányablakoknál, vagy elektronikusan: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>

b) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172., székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: 06-80-203-776, honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu).

PBT eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége PBT ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., a Kormányablakoknál, vagy elektronikusan: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Társaság 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) **bíróság.**

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy az Társaság tette általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület előtt, továbbá tájékoztatni kell arról is, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti.

4. Az Társaság a panaszkezelési szabályzatot a honlapján és a székhelyén közzéteszi.

5. A panasz nyilvántartása

5.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk.

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 panaszra adott válasz megküldésének dátumát.

5.2. A panaszt és az arra adott választ öt évig megőrizzük.

Hatályba lépés dátuma: 2021. február 01.

Jóváhagyta: Vörös Judit ügyvezető _____
aláírás/bélyegző

1. számú melléklet

MEGHATALMAZÁS

_____ (anyja neve: _____)
szem. ig. sz.: _____, lakcím: _____)
meghatalmazom _____ (anyja neve.: _____),
szem. ig. sz.: _____, lakcím: _____), hogy a
_____ ügyemben, a Kockázat+Biztonság Biztosítás Közvetítő Alkusz
Kft. -vel szemben eljárjon.

Kelt, _____

aláírás: _____

meghatalmazó ügyfél előttünk, mint tanúk előtt:

I. (név, lakcím, szem. ig. sz.) _____
aláírás: _____

II. (név, lakcím, szem. ig. sz.) _____
aláírás: _____

2. számú melléklet

Pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ BENYÚJTANDÓ PANASZ PÉNZÜGYI
SZOLGÁLTATÓVAL (Kockázat+Biztonság Biztosítás Közvetítő Alkusz Kft.)
KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetenél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt tértivevényes és ajánlott küldeményként postázza. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

<p>Panasz oka:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Szolgáltatás nyújtásának hiánya <input type="checkbox"/> Szolgáltatás nyújtásának nem megfelelő mivolta <input type="checkbox"/> Késedelmes szolgáltatás nyújtása <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem nyújtották megfelelően <input type="checkbox"/> Megszüntették a szolgáltatást <input type="checkbox"/> Kára keletkezett az ügyintézés miatt <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Elégedetlen az ügyintézés körülményeivel <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtása miatt <input type="checkbox"/> A tájékoztatás hiányos volt 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nem ért egyet a Díj/költség/kamat változtatásával <input type="checkbox"/> Nem ért egyet a járulékos költségekkel <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet <input type="checkbox"/> Nem ért egyet a kártérítés összegével <input type="checkbox"/> Visszautasították a kártérítést <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak megfelelő kártérítést <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása miatt <input type="checkbox"/> Egyéb típusú panasza van
--	--

Egyéb típusú panasz megnevezése:

1. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt: _____

Aláírás: _____

Ügyfél: _____

Jegyzőkönyvet készítette: _____