Censeo Alkusz Független Biztosításközvetítő Kft.

Panaszkezelési szabályzat

I. Preambulum

A Censeo Alkusz Független Biztosításközvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 2800 Tatabánya, Levendula utca 8., adószám: 25068016-1-11 cégjegyzékszám: 11-09-023219) - továbbiakban: Alkusz vagy Társaság - célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. Az Ügyfelektől érkező panaszokat az Alkusz a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, kiemelten kezeli.

Az Alkusz ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél az Alkusz magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

II. A panasz bejelentése

1. Az Ügyfél panaszbejelentését megteheti:

Szóban: Az Alkusz a személyesen tett szóbeli panaszt az ügyfélszolgálati irodájában (2800 Tatabánya, Ifjúság u. 33.), előzetes telefonos időpont egyeztetést követően ügyfélfogadási időben. Ügyfélfogadási idő: szerda: 9.00-14.00
Az Alkusz biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására a nyugodt körülmények biztosítása céljából, illetve a panaszkezelésért felelős munkatárs jelenlétének biztosítása miatt.

Telefonon: Az Alkusz a telefonon érkezett szóbeli panaszt a +36 34 744 880 telefonszámon ügyfélfogadási időben: szerda: 9.00-14.00 fogadja.

Az Ügyfél és a munkatárs között elhangzott telefonos kommunikációt az Alkusz hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetén munkatárs tájékoztatja. Az Ügyfél kérésére az Alkusz biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet. A telefonon közölt panasz esetén az Alkusz biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Írásban: Az írásbeli panasz benyújtása az alábbiak szerint történhet:

1) **személyesen vagy meghatalmazott által átadott irat** útján az Alkusz ügyfélszolgálati irodájában
2) **telefaxon:** az Alkusz 06 (34) 744 880 telefax számán,
3) **postai úton:** 2800 Tatabánya, Levendula utca 8. levélcímére
4) **elektronikus levélben:** az iroda@censeo.hu, e-mail címen.

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

Meghatalmazott útján:
Az ügyfél panaszbejelentését meghatalmazott útján is megteheti. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány:
A Társaság az Ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsát az Ügyfél rendelkezésére. A Panaszbejelentő Lap jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képezi.
Az Alkusz köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

III. Panaszkezelési fogalmak

1. Az **Ügyfél** fogalma: Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely az Alkusszal alkuszi megbízási szerződést kötött és az Alkusz magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.

2. **Panasz:** a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott kifogás.

Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálása érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, biztosítási szerződésének adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá amennyiben rendelkezésre állnak a panaszát alátámasztó dokumentumok, ezeket is bocsássa az Alkusz rendelkezésére a panasz kivizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

IV. A panaszok nyilvántartása

A II/1. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz nyilvántartást vezet. A panaszok az Alkusz számítógépes úton is rögzíti. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen.

A nyilvántartás tartalmazza:
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.
- a kivizsgálás során felmerült, a megoldásban segítő dokumentumok listája, a kivizsgálás eredménye és a panasz megválaszolásának időpontja.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

A szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi, és
a) negyedévente azokat témájuk szerint csoportosítja,
b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A Szolgáltató a panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársakat évente oktatásban részesíti.

A Szolgáltató felső vezetése negyedévente tájékoztatást kap a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról.

V. A panasz kivizsgálása

Az Alkusz a **szóbeli panaszt** – amennyiben lehetséges - haladéktalanul megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. 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 személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek kérésére átadja.

Az Alkusz a **telefonon közölt szóbeli panaszt** – amennyiben lehetséges - haladéktalanul megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. 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 kérésére megküldi az ügyfélnek, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha a szóbeli panasz **azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek kérésére átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság jegyzőkönyvet a panaszra adott indoklással ellátott válasszal együtt a közlést követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

Ha telefonon közölt szóbeli panasz **azonnali kivizsgálása nem lehetséges**, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és a panaszra adott indoklással ellátott válasszal együtt a közlést követő 30 naptári napon belül kérésére megküldi az Ügyfélnek.

Nem minősül ügyfélpanasznak:
Az Ügyfél által az Alkuszhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, illetve méltányosság iránti kérésre irányul.

VI. A panaszról felvett jegyzőkönyv

A jegyzőkönyv legalább 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történõ rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

VII. A panasz elutasítása

7. A panasz elutasítása esetén az Alkusz válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (amelyet jelen Szabályzat VIII. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

8. Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

9. Az Alkusz 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;
i) panaszos igénye;
j) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
k) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
l) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli az Alkusz.

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

VIII. Jogorvoslat

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a panasza jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

a) Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB)
ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
levelezési cím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
telefon: +36 80 203 776

b) Pénzügyi Békéltető Testület

A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, teljesítésével, megszűnésével továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:
székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.
telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776,
elektronikus elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu
levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

c) Bíróság

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

3. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa 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.

4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

5. A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételével, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

Censeo Alkusz Kft. – Panaszkezelési szabályzat			
Felelős szerkesztő:	Bali Zsoltné Panaszkezelési felelős és ügyvezető	Dokumentum frissítés napja:	2022.07.25
Végrehajtásért felelős:	Bali Zsoltné Panaszkezelési felelős és ügyvezető	Hatálybalépés napja:	2022.07.25

A Szabályzat frissítésének dátuma: 2022. július 25.

1. sz. melléklet

PANASZBEJELENTŐ LAP

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)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

*személyesen tett panasz esetén

Ügyfél panasza és igénye

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

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

□ Nem nyújtottak szolgáltatást □ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották □ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást □ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották □ A szolgáltatást megszüntették □ Kára keletkezett □ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel □ Téves tájékoztatást nyújtottak □ Hiányosan tájékoztatták	□ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet □ Járulékos költségekkel nem ért egyet □ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet □ Kártérítés összegével nem ért egyet □ A kártérítést visszautasították □ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak □ Szerződés felmondása □ Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

A panasz részletes leírása:

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

Kelt: 20…. év ……..…… hónap …. nap.

……..… ……

Panasz felvevője Panaszos/Képviselő