

A P-V BRÓKER Biztosítási Alkusz Kft. Biztosítási Alkusz
Panaszkezelési szabályzata
Hatályos: 2022. február 1. napjától

I. Bevezetés

1. A P-V BRÓKER Biztosítási Alkusz Kft. (Székhely: 2096 Üröm, Kevély u. 6.; Adószám: 12825824-1-13.; Céginformációs szám: 13-09-120257) - továbbiakban: **Alkusz** vagy **Szolgáltató** - célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. Az Ügyfelektől érkező panaszokat az Alkusz a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, kiemelten kezeli.
2. 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. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma
 - a) pénzügyi szervezet: az MNB tv. 39. §-ában felsorolt jogszabályok hatálya alá tartozó személy vagy szervezet;
 - b) panasz: a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott kifogás.
 - c) ügyfél: ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany, aki/amely az Alkusszal kapcsolatban áll vagy állt, az Alkusz magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szerv.
 - d) fogyasztó: fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
- 1.1.A Szolgáltató teljes körűen vizsgálja és megválaszolja az Ügyfélnek a Szolgáltató – szerződéskötést létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).
- 1.2. Nem minősül ügyfélpanasz: Az Ügyfél által az Alkuszhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, illetve méltányosság iránti kérésre irányul, valamint az Alkusz által közvetített biztosítási terméket vagy ilyen terméket előállító biztosító (termék-előállítót) tevékenységét, eljárását, mulasztását érintő kifogás.

III. A panasz bejelentése

1. Az Ügyfél panaszbejelentését megteheti:

személyesen:	szóban, illetve írásban (akár más által átadott irat útján) az Alkusz ügyfélforgalom számára nyitva álló következő helyiségében: 1134 Budapest, Tüzér utca 30. 1. em. 111. szám nyitvatartási időben: Hétfő - Csütörtök: 08.00 – 16.00., Péntek: 08.00 – 14.30.; az Alkusz pénteken 14.30 – 16.00 között a panaszbejelentést személyesen a székhelyén (2096 Üröm, Kevély u. 6.) fogadja.
telefonon:	az Alkusz következő telefonszámán: +36 1 239 6000 A hívásfogadási idő hétfő, kedd, csütörtök és péntek 8 órától 16 óráig, szerda 8 órától 20 óráig, terjed. Üzemidőn kívül az automatikus menüpontok minden nap 20 óráig aktívak.
telefaxon:	az Alkusz +36 1 239 6000 telefax számán.
postai úton:	2096 Üröm, Kevély u. 6. levélcímén.
elektronikus levélben:	az iroda@pvbroker.hu e-mail címen.

2. Az Ügyfél panaszbejelentését meghatalmazott útján is megteheti. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
3. A jelen alpont szerinti szolgáltató a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt. A Szolgáltató azonban az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.
4. Az Alkusz a szóbeli panasz Ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő kezelése esetén biztosítja, hogy az Ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Az Alkusz a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az Ügyfél számára.

IV. A panaszok nyilvántartása

1. A III. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz nyilvántartást vezet. A panaszokat az Alkusz számítógépes úton is rögzíti. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen.
2. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről vezetett nyilvántartás tartalmazza:
 - (a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
 - (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 panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.
3. Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ öt évig megőrzi.

4. A Szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és
 - (a) ésszerű időközönként 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.
5. A Szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

V. A panaszkezelési eljárás

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alkusz nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. Az Alkusz a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Szóbeli panasz:

2. Az Alkusz a szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha az Ügyfél szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
3. A telefonon közölt panasz esetén az Alkusz az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az Ügyfél és az Alkusz munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt az Alkusz hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt – öt évig megőrzi. A hangfelvétel készítéséről és megőrzéséről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetén az Alkusz ügyfélszolgálati munkatársai tájékoztatják. Az Ügyfél kérésére az Alkusz biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
4. A szóbeli panasz felvételét követően a Szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
5. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A Szolgáltató - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a Szolgáltató az Ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.
6. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a Szolgáltató 30 napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

7. A felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát az Alkusz a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt küldi meg az Ügyfélnek.
8. A panaszról az Alkusz által felvett 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) 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 teljes körűen 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, ideje, valamint
 - (i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

Írásbeli panasz:

9. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Szolgáltatónak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.
10. 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 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.
11. Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt a Szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.
12. Az Alkusz a panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül értesítést küld az Ügyfélnek a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja.
13. A panaszok kivizsgálására és a válaszára rendelkezése álló határidő a panasz Alkusz bármely szervezeti egységéhez történő beérkezésétől számított 30 naptári nap. Az Alkusz az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott válaszát oly módon küldi meg az Ügyfélnek, amely

alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

14. Az Alkusz a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben
 - (a) a panasz az Ügyfél által bejelentett és az Alkusz által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy az Alkusz által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre; és
 - (b) az Alkusz az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmaz.
15. A Szolgáltató a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.
16. A fentiekről eltérően, ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.
17. A Szolgáltató a fogyasztónak minősülő Ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz
 - (a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
 - (b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.
18. Ha a Szolgáltató szerint a panasz az előbbi 17. bekezdés *a)* és *b)* pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az *a)*, illetve a *b)* pont körébe.
19. A Szolgáltató a fogyasztónak minősülő Ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.
20. Az Alkusz a panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

VI. Jogorvoslat

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
 - (a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): cím: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.; ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.; levelezési cím: H-1525 Budapest, Pf. 172.; telefon: +36-80-203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>;
 - (b) Magyar Nemzeti Bank (fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezése érdekében): cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.; levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; [fax:+3614899102](tel:+3614899102); honlap: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>;
 - (c) bíróság.

Az Alkusz a Pénzügyi Békéltető Testület döntésével kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

2. 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. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet. Interneten elérhető formanyomtatványok: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>.
5. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A Szabályzat kiadásának dátuma: 2022. február 1.