

Panaszkezelési szabályzat

2M Biztosítási Alkusz Kft.
14883695-2-19
8200 Veszprém Rákóczi u.5.
ügyvezető: Mucsi Tamás
szakmai vezető: Kondorosi Judit Viktória
MNB engedélyszám: EN-II/M-303/2009
Felügyelő hatóság: Magyar Nemzeti Bank

Panaszok bejelentése

személyesen: székhelyünkön

levélben: 8200 Veszprém, Rákóczi u.5.

telefonon: +36/1-63-33-393 (hétfő:08:00-20:00, kedd-csütörtök: 08:00-17:00)

e-mail: panasz@2malkusz.hu

Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
Telefonszám: +36 80 / 203 776
Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Telefonszám: +36 1 / 489 9700, +36 80 / 203 776
Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, H-1525 Budapest, Pf. 172.
Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.
Honlap:www.penzugyibekeltetotestulet.hu

I. A szabályozás célja

A jelen Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) célja a **2M Biztosítási Alkusz Kft. (továbbiakban Alkusz) (adószám: 14883695-2-19, Székhely: 8200 Veszprém Rákóczi u.5., ügyvezető: Mucsi Tamás)** az ügyfelek érdekeinek védelmében a fogyasztói panaszok kezelése előírások, eljárások rögzítése. A társaság biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt: „ügyfél”) az alkusz, megbízott biztosításközvetítői és alkalmazottai tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen, postai úton, elektronikus levélben) közölhessék.

II. A szabályzat hatálya, alapelvei

A Szabályzat személyi hatálya kiterjed a Társaság minden vezető tisztségviselőjére, alkalmazottjára valamint megbízott biztosításközvetítőjére.

Társaságunk a panaszt benyújtó adatait a személyes adatok védelmének megfelelő szabályok szerint kezeli.

A panasz benyújtásáért, kivizsgálásáért Alkusz díjat nem számolhat fel, költségeit nem háríthatja ügyfélre.

A panaszkezelés során Alkusz a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően köteles eljárni.

Alkusz törekszik arra, hogy megelőzze a jogviták kialakulását.

Jelen szabályzatot Alkusz a vonatkozó szabályzóknak megfelelően karbantartja, frissíti valamint székhelyén és honlapján (2malkusz.hu) közzéteszi.

III. Kapcsolódó jogszabályok

- a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás
- a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet
- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („Bit.”)
- a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány-kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet („MNB rendelet”)
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („Hpt.”),

IV. Panaszok benyújtása

Társaságunkra tett panaszát az alábbiak szerint fogadjuk:

1. Szóban benyújtott panasz
 - a. személyesen: székhelyünkön vagy megbízott biztosításközvetítőinknél
 - b. telefonon elérhetőségi időben (lásd jelen szabályzat fedőlapja) és telefonszámon. A telefonos panaszbejelentéseket Alkusz hangfelvétellel rögzíti, azt a jogszabályokban rögzítettek szerint megőrzi. Az ügyfél részére –kéreése esetén- a hangfelvétel visszahallgatását Alkusz biztosítja. A telefonos panaszbejelentést Alkusz írásban rögzíti, ügyfél rendelkezésére bocsátja annak hiteles jegyzőkönyvét. Alkusz gondoskodik - az előírásoknak megfelelően- a lehető legrövidebb telefonos várakozási időről.
2. Írásos panasz
 - a. személyesen a társaság székhelyén
 - b. postai küldeményként a társaság székhelyére címezve
 - c. elektronikus küldeményként alkusz e-mail címére panasz@2malkusz.hu

Amennyiben a panaszt az ügyfél meghatalmazott útján nyújtja be, azt kizárólag teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazás alapján és annak benyújtásával fogadjuk.

A panaszkezelést társaságunknál az ügyvezető és/vagy szakmai vezető látja el.

IV. Panaszok kivizsgálása, orvoslása

1. A Társaság a szóbeli panaszokat –lehetősége szerint- azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja, intézkedik a panasz kezeléséről.
2. Amennyiben nem lehetséges az azonnali panaszkezelés vagy az ügyfél nem ért egyet az azonnali panaszkezelés eredményével, az Alkusz a panaszt írásban rögzíti, jegyzőkönyvet vesz fel. A panasszal kapcsolatos jegyzőkönyvet ügyfél részére átadja, valamint a panasszal kapcsolatos álláspontját 30 napon belül ügyfél részére írásban megküldi.
3. Telefonos panaszbejelentés esetén Alkusz a hangfelvétellel eleget tehet az azonnali panaszvizsgálás és kezelés követelményének amennyiben ügyfél a panaszra tett intézkedést elfogadja. Eltérő esetben Alkusz jegyzőkönyvet vesz fel, írásban teljesíti a panaszkezelést.
4. Biztosítóval szemben benyújtott panasz esetén a panaszjegyzőkönyvet és a kapcsolódó dokumentumokat Alkusz haladéktalanul továbbítja az érintett biztosító panaszkezelési szervezetének.

V. Panaszjegyzőkönyv, kért adatok, dokumentumok, nyilvántartás

A panaszról felvett jegyzőkönyvhöz az alábbi adatok szükségesek:

1. ügyfél név
2. ügyfél lakcíme, székhely címe, levelezési címe
3. a panasz benyújtásának módja, időpontja, helye
4. a panaszolt szolgáltató neve, címe, és ha van nevesített személye
5. részletes panaszleírás
6. a panasszal érintett szerződés(ek) azonosító adata (ajánlatszám, kötvényszám, alkuszi megbízás azonosító száma)
7. ügyfél által a panaszhoz csatolt dokumentumok és azok jegyzéke
8. a panaszjegyzőkönyv felvételének adatai
9. panasz -ha szóbeli- a jegyzőkönyvet felvevő személy neve, kapcsolata a panaszolt szolgáltatóval. Ilyen esetben panaszos és jegyzőkönyv felvevő saját kezű aláírása

A panaszkezeléshez a jegyzőkönyvben felvett adatokon kívül az Alkusz az alábbiakat kérheti és kezelheti még:

1. ügyfél elérhetősége (telefonszám, e-mail címe, értesítési címe)
2. értesítési mód a panaszról
3. panasszal érintett szolgáltató, termék vagy szolgáltatás
4. a panasz alátámasztásához meglévő ügyféldokumentumok (amik nem állnak/állhatnak Alkusz rendelkezésére)
5. meghatalmazás meghatalmazott esetén
6. minden olyan adat, információ, dokumentum, ami a panasz kezeléséhez szükséges.

Alkusz a panaszokról nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

1. a felvett panaszjegyzőkönyvet és annak mellékleteit
2. a panasz lényeges adatait
3. a panasz orvoslásának módját, intézkedéseit
4. elutasítás esetén az elutasítás indoklását, az ügyfélnek küldött választ és a válaszadás módját, időpontját

VI. Elutasított panasz

Panasz elutasítása esetén az Alkusz írásban tájékoztatja ügyfelét arról, hogy:

1. 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
2. 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.
3. A jogorvoslat az ügyfelet abban az esetben is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt harminc napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelt.

Ha a panaszkezelés során Alkusz azt állapítja meg, hogy a panasz

1. mind a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére,
2. 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 1. illetve a 2. pont körébe.

Alkusz 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 költségmentesen haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén Alkusz válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét. Továbbá a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét. Tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti e formanyomtatványok Alkusz általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

Alkusz alapvetően a panasz dokumentumait, válaszát írásban, postai úton, igazolható módon küldi meg ügyfél részére.

Alkusz kizárólag ügyfél előzetes megkérdezése és beleegyezése esetén küld elektronikus úton választ az ügyfél által megadott elektronikus levélcímre. Ebben az esetben Alkusz kér visszaigazolást a sikeres kézbesítésről. A visszaigazolás elmaradása esetén Alkusz postai úton is megküldi válaszát.

Alkusz tájékoztatja ügyfeleit, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt nem tett általános alávetési nyilatkozatot.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha 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.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Jelen szabályzat bevezetésével a korábbi hatályát veszti!

2M Biztosítási Alkusz Kft.

Jóváhagyta: Mucsi Tamás ügyvezető, Kondorosi Judit szakmai vezető