

## **Hungarikum Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság**

### **Panaszkezelési szabályzata**

**Hatályos 2019. október 1. napjától**

A **Hungarikum Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság** („Hungarikum”) biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt: „**ügyfél**”) a Hungarikum magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhessék.

A Panaszkezelési szabályzat

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

panaszkezelésre irányadó rendelkezései alapján készült.

## 1. A Hungarikum adatai

Cégneve: Hungarikum Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégjegyzékszám: 07 09 028910

Székhely: 8086 Felcsút, Fő utca 65.

Panaszügyintézésének helye (ügyfélszolgálati irodája): 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet

Panaszok fogadására szolgáló elektronikus levelezési címe:

[info@hungarikumalkusz.hu](mailto:info@hungarikumalkusz.hu)

Panaszok fogadására szolgáló telefonszáma: +36 1 / 268 6619

Panaszok fogadására szolgáló fax száma: +36 1 / 268 6638

Honlapjának címe: [www.hungarikumalkusz.hu](http://www.hungarikumalkusz.hu)

## 2. A Hungarikum panaszkezelési szervezeti egysége

- 2.1 A panaszkezelési feladatokat a Hungarikum által kinevezett fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személy látja el.
- 2.2 A panaszkezelésért felelős személy neve: Buda Mária, telefonszáma: +36 20 / 371 5297, elektronikus levelezési címe: [buda.maria@keszthelyiholding.hu](mailto:buda.maria@keszthelyiholding.hu)

## 3. A panaszok fogadása

### 3.1 Szóbeli panasz

- 3.1.1 A Hungarikum a személyesen tett szóbeli panaszt az ügyfélszolgálati irodájában (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet), annak nyitvatartási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.
- 3.1.2 A Hungarikum a személyesen tett szóbeli panasz kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Hungarikum köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

### 3.2 Telefonon közölt szóbeli panasz

- 3.2.1 A Hungarikum a telefonon közölt szóbeli panaszt a +36 1 / 268 6619 telefonszámon minden munkanapon 8 órától 16 óráig, csütörtöki munkanapon 8 órától 20 óráig folyamatosan fogadja.
- 3.2.2 A Hungarikum a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 3.2.3 A Hungarikum biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.
- 3.2.4 A Hungarikum az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

### 3.3 Írásbeli panasz

- 3.3.1 Az írásbeli panasz benyújtása az alábbiak szerint történhet:
- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Hungarikum ügyfélszolgálati irodájában (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet),
- b) postai úton a Hungarikum székhelyére (8086 Felcsút, Fő utca 65.) vagy ügyfélszolgálati

irodájára (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7.) címezve,

- c) a +36 1 / 268 6638 telefax számra,
- d) az [info@hungarikumalkusz.hu](mailto:info@hungarikumalkusz.hu) elektronikus levelezési címre.

3.3.2 Az írásbeli panaszt a Hungarikum elektronikus elérhetőséggel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

### 3.4 Meghatalmazott útján való eljárás

Amennyiben a panasz előterjesztése során az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

### 3.5 A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány

3.5.1 A Hungarikum a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához az MNB által a honlapján közzétett nyomtatványt.

3.5.2. A Hungarikum köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

## 4. A panasz kivizsgálása

### 4.1 Azonnali kivizsgálás

4.1.1 A Hungarikum a **szóbeli panaszt** – kivéve, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Hungarikum a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja.

A Hungarikum a szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek

4.1.2 A Hungarikum a **telefonon közölt szóbeli panaszt** – kivéve, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Hungarikum a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Hungarikum a telefonon közölt szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

4.1.3 A Hungarikum – biztosításközvetítői tevékenysége körében eljárva – 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 Hungarikum az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

## 4.2 Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges

4.2.1 Ha a **szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Hungarikum a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. A Hungarikum a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

4.2.2 Ha a **telefonon közölt szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Hungarikum a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. A Hungarikum a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

## 5. A panaszról felvett jegyzőkönyv

A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, és 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 teljeskörűen 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, és ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

## 6. A panaszkezelés során kért adatok, dokumentumok

6.1 A Hungarikum a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, és 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 Hungarikumnál nem áll rendelkezésre,

- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
  - j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- 6.2 A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.
- 6.3 A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

## 7. A panaszkezelés elvei

A Hungarikum a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

## 8. A panasz elutasítása

- 8.1 A panasz elutasítása esetén a Hungarikum válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy:
- a) 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
  - b) 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.
- 8.2 A 8.1 pontban meghatározott jogorvoslat az ügyfelet abban az esetben is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt harminc napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelt.
- 8.3 Ha a Hungarikum azt állapítja meg, hogy a panasz
- a) mind a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére,
  - b) 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 a), illetve a b) pont körébe.
- 8.4 A Hungarikum 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.
- 8.5 A fogyasztónak minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetén a Hungarikum válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a

- formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Hungarikum általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.
- 8.6 A Hungarikum válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Hungarikum a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- 8.7 A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a fentiek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.
- 8.8 A Hungarikum tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt tett-e általános alávetési nyilatkozatot.
- 8.9 A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Hungarikum 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.
- 8.10 A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a 8.1 pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.
- 8.11 A Hungarikum a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségeiről az ügyfelet a jelen Panaszkezelési szabályzatban is tájékoztatja az alábbiak szerint:

### **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](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, H-1525 Budapest, Pf. 172.

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

Honlap: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.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@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

### **9. Panaszok nyilvántartása**

9.1 A Hungarikum az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

9.2 A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

9.3 A panaszt és arra adott választ a Hungarikum öt évig megőrzi.

### **10. A Panaszkezelési szabályzat közzététele**

A Panaszkezelési szabályzatot a Hungarikum a honlapján a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt, és az ügyfélszolgálati irodájában közzéteszi.

### **11. A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépése**

A Panaszkezelési szabályzat 2019. október 1. napján lép hatályba, ezzel egy időben a 2019. április 5. napján hatályba lépett Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

**Hungarikum Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság**