

## Tájékoztató a panaszkezelés folyamatáról

Hatályos 2023. július 1. napjától

A **Hungarikum Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság** („Hungarikum”) biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: „**ügyfél**”) a Hungarikum magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat közölhessék. A panaszkezelés folyamata a jelen Tájékoztató és a Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseinek megfelelően történik.

A Hungarikum kiemelt célja, hogy ügyfeleit magas szakmai színvonalon szolgálja ki és hatékonyan reagáljon igényeikre. E célunk folyamatos biztosítása érdekében kérjük, hogy amennyiben Önnek észrevétele, esetleges kifogása van a Hungarikum eljárásával kapcsolatban, jelezze azt felénk, hogy bejelentését minél hamarabb kivizsgálhassuk és mind az Ön, mind pedig társaságunk számára megnyugtatóan orvosolhassuk.

### A panasz kivizsgálása

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

#### I. Azonnali kivizsgálás

Munkatársaink a személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálják, és azt szükség szerint orvosolják.

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.

Amennyiben ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, munkatársaink a panaszról jegyzőkönyvet vesznek fel, és annak másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén a helyszínen az ügyfél rendelkezésére bocsátják, míg telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Hungarikum a panaszra adott, indoklással ellátott válaszlevelével egyidejűleg küldi meg ügyfele részére és egyebekben a II. pontban foglalt rendelkezések szerint jár el.

#### II. Halasztott kivizsgálás

Munkatársaink az írásban közölt, illetve azon személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panaszokat, amelyek azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az ügyfél a panasz kivizsgálásával nem ért egyet, azok közlésétől, illetve Hungarikumhoz történő beérkezésétől számított 30 naptári napon belül vizsgálják ki. A Hungarikum azonban törekszik arra, hogy a választ indokolatlan késedelem nélkül, mihamarabb megküldje ügyfelének.

Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tekintettel, a Hungarikum tájékoztatja az ügyfelet a panasz kivizsgálásának állásáról.

A Hungarikum a panaszkezelés során törekszik arra, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, így gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is. A Hungarikum a panasz teljes körű kivizsgálása érdekében további adatokat, dokumentumokat kérhet az ügyféltől.

Amennyiben nem adható válasz a panasz közlését követő 30 napon belül, Hungarikum a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és – amennyiben ez lehetséges – a vizsgálat befejezésének várható időpontját is megjelöli számára.

Hungarikum a panaszra adott érdemi, kifejtő válaszában hivatkozik a kapcsolódó jogszabályokra, szerződéses rendelkezésekre, ezeket értelmezi, számba veszi az ügyfél kifogásait és az ezekkel kapcsolatos kéréseit/kérdéseit, döntését indoklással látja el, valamint a panasz elutasítása esetén tájékoztatja ügyfelét a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

### **További információk**

Ügyfeleink a Hungarikum ügyfélszolgálati irodájában és a [www.hungarikumalkusz.hu](http://www.hungarikumalkusz.hu) honlapján megtalálható Panaszkezelési Szabályzatában olvashatnak részletesen a panaszkezelési eljárásról, valamint ugyanezekben a helyeken hasznos nyomtatványokat és linkeket találhatnak a panaszügyintézésrel kapcsolatban.

## **Hungarikum Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság**