



**Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Korlátolt Felelősségű Társaság
Panaszkezelési szabályzata**

Hatályos 2022. február 21. napjától

Tartalomjegyzék

1. Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft adatai
2. Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft panaszkezelési szervezeti egysége
3. Felelőségek
4. A panaszok fogadása
 - Személyesen közölt szóbeli panasz
 - Telefonon közölt szóbeli panasz
 - Írásbeli panasz
 - Meghatalmazott útján való eljárás
 - A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány
5. A panasz kivizsgálása
 - Azonnali kivizsgálás
 - Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges
6. A panaszról felvett jegyzőkönyv
7. A panaszkezelés során kért adatok, dokumentumok
8. A panaszkezelés elvei
9. A panasz elutasítása, jogorvoslati lehetőségek
10. Panaszok nyilvántartása
11. A Panaszkezelési szabályzat közzététele
12. A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépése



1. Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft adatai

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: „ügyfél”) az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat:

-szóban (személyesen, telefonon)

-írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton)

-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.”), A Társaság pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységet nem folytat és nem folytatott. félpanaszokra
- c) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) 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 panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI. 25.) számú MNB ajánlás panaszkezelésre irányadó rendelkezései alapján készült.

Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft

Cégneve: Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság

Céjjegyzékszám: 13-09-218804

Székhelye: 2000 Szentendre,
Dunakanyar krt 22/B

Panaszügyintézésének helye (ügyfélszolgálati irodája): 2000 Szentendre, Dunakanyar krt 22/B

Panaszok fogadására szolgáló elektronikus levelezési címe: info@azalkusz.hu

Panaszok fogadására szolgáló telefonszáma: +36305408484

Honlapjának címe: www.azalkusz.hu



2. Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft panaszkezelési szervezeti egysége

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft panaszkezelésért és fogyasztóvédelmi kinevezett felelős személye Dévai Gábor

3. Felelőségek

A panaszkezelésért felelős biztosítja a panaszok tisztességes kivizsgálását, valamint az esetleges összeférhetetlenségek azonosítását és enyhítését.

A panaszkezelésért felelős személy biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

A panaszkezelésért felelős személy köteles az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft szervezet ügyvezetőjét és szakmai vezetőjét tájékoztatni a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén szükséges, hogy az ügyvezetés azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkor jogszabályoknak, a Magyar Nemzeti Bank ajánlásainak és az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, továbbá a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan ellenőrzi, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft gondoskodik arról, hogy a panaszkezelésért felelős személy megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban részesüljenek a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

4. A panaszok fogadása

A panaszokat az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft az alább meghatározott csatornákon fogadja. Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tekintettel, az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft írásban tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezelés folyamatáról.

Személyesen közölt szóbeli panasz

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft a személyesen tett szóbeli panaszt az ügyfélszolgálati irodájában (2000 Szentendre, Dunakanyar krt 22/B annak nyitvatartási idejében, minden munkanapon 8 órától 15 óráig fogadja.



Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft 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 az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft a személyes ügyintézés alkalmával elegendő időt biztosít a Panaszkezelési szabályzata áttanulmányozására.

Telefonon közölt szóbeli panasz

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft a telefonon közölt szóbeli panaszt a +36 30 540 8484 telefonszámon minden munkanapon 8 órától 15óráig, szerdai munkanapon 8 órától 20 óráig folyamatosan fogadja.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft 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, amely kérését az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft az ügyféllel előzetesen egyeztetett, a számára is megfelelő időpontban teljesíti. Az ügyfél kérésére továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Az ügyfél ezek iránti kérelmét az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft bármely elérhetőségén előterjeszheti. Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatja az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására vonatkozó jogáról, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft 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.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.



Írásbeli panasz

Az írásbeli panasz benyújtása az alábbiak szerint történhet:

- a) személyesen vagy más által átadott irat az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft ügyfélszolgálati irodájában (2000 Szentendre, Dunakanyar krt 22/B)
- b) postai úton Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft székhelyére (2000 Szentendre, Dunakanyar krt 22/B) címezve,
- c) a info@azalkusz.hu elektronikus levelezési címre,
- d) elektronikus úton a www.azalkusz.hu panaszkezelés menü alatt.

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

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft a 4.d pontja szerint előterjesztett írásbeli panasz esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, valamint a panaszkezelés folyamatáról.

Meghatalmazott útján való eljárás

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft az ügyintézés megkönnyítése, valamint a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekeltörténő együttműködés biztosítása érdekében, meghatalmazásmintát készített ügyfelei részére, amelyet a honlapján és személyes ügyfélszolgálati irodáján tesz számukra elérhetővé.

Amennyiben a meghatalmazásmintától eltérő meghatalmazás használatára kerül sor, úgy az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft jelen Panaszkezelési szabályzat útján tájékoztatja ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről, amelyet a meghatalmazás elkészítése során szükséges figyelembe venniük.

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

a) Teljes bizonyító erejű magánokiratnak minősül a meghatalmazás, ha az az alább meghatározott, leggyakoribb formai követelmények valamelyikének megfelel:

- a meghatalmazó személy elejétől végéig saját kezűleg, kézzel írja és aláírja; vagy
- egészben vagy részben nem a meghatalmazó személy írta, de saját kezűleg aláírja és két tanú aláírásával igazolja, hogy a meghatalmazást a meghatalmazó előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el. További fontos követelmény, hogy a tanúk neve és lakcíme olvashatóan (gépelve vagy nyomtatott nagy betűkkel) szerepeljen a meghatalmazáson a saját kezű aláírásuk mellett; vagy
- meghatalmazó aláírását vagy kézjegyét a meghatalmazáson bíró vagy közjegyző hitelesíti; vagy
- ügyvéd az általa készített meghatalmazáson szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a



meghatalmazás aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el. Fontos, hogy az ügyvédi meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazó aláírásán kívül a meghatalmazott ügyvéd elfogadó nyilatkozatát és aláírását is; vagy

- a meghatalmazást a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően (cégszerűen) aláírja; vagy
- az elektronikus meghatalmazáson a meghatalmazó a minősített vagy minősített tanúsítványon

alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és – amennyiben jogszabály úgy rendelkezik – azon időbélyegzőt helyez el; vagy

- az elektronikus meghatalmazást a meghatalmazó a jogszabályban meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti.

b) A közokirat olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki.

Tartalmi követelmények:

- a) A meghatalmazásban szerepelnie kell a meghatalmazó és a meghatalmazott olvasható adatainak (legalább név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve), illetve aláírásának, valamint keltezésnek.
- b) A meghatalmazásban pontosan meg kell jelölni annak tárgyát és körét [teljeskörű avagy részleges]. Amennyiben a meghatalmazás részleges, vagyis konkrét szerződéssel, kárüggyel, panaszüggyel vagy egyéb üggyel kapcsolatos, úgy az adott ügy beazonosításához szükséges adatokat (pl. időpont, nyilvántartási szám, eljáró közvetítő neve stb.). fel kell tüntetni.
- c) A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az ügyfél írásbeli felmentését a biztosítási titok megtartása alól a biztosítási titokkör pontos megjelölésével. A biztosítási titokkör pontos megjelöléséhez szükséges az ajánlatszám, kötvényszám, kárszám megadása.

A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft a honlapján és személyes ügyfélszolgálati irodáján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett, „Fogyasztói panasz” elnevezésű nyomtatványt.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft köteles az MNB által rendszeresített meghatározottól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.



5. A panasz kivizsgálása

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft a panasz kivizsgálását térítésmentesen látja el, ezért külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Azonnali kivizsgálás

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panasz kivizsgálása a fentiekben meghatározott eljárás szerint történik.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft a telefonon közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panasz kivizsgálása a fentiekben meghatározott eljárás szerint történik.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft – biztosításközvetítói 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 az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja.

A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Ha a telefonon közölt szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az ügyfél a panaszkezelésével nem ért egyet, az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolatipéldányát a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft az írásbeli panaszra adott, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz hozzá történő beérkezésétől számított harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tekintettel, az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft tájékoztatja az ügyfelet a panasz kivizsgálásának állásáról. Ha nem adható válasz a panasz közlését követő harminc napon belül, az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és – amennyiben ez lehetséges – a vizsgálat befejezésének várható időpontját is megjelöli az ügyfél részére.



Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft a panaszra adott érdemi, kifejtő válaszában hivatkozik a kapcsolódó jogszabályokra, szerződéses rendelkezésekre, ezeket értelmezi, továbbá 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, illetve megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ postai és elektronikus úton oly módon küldi meg az ügyfélnek, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A fenti feltétel elektronikus út igénybevétele esetén akkor minősül teljesítettnek, amennyiben a panaszra adott elektronikus válaszevél olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával kerül kiküldésre, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát is. Amennyiben a fent ismertetett feltételek bármelyike hiányzik vagy nem áll rendelkezésre, úgy az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft az elektronikus úton beérkezett panaszra adott választ postai úton, az ügyfél által megadott postai címre küldi meg.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, vagy
- b) az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft internetes honlapján a panasz előterjesztésére szolgáló felületen keresztül terjesztette elő.

6. A panaszról felvett jegyzőkönyv

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft a panaszról jegyzőkönyvet

vesz fel, amely 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.

7. A panaszkezelés során kért adatok, dokumentumok

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft 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. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt. Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft 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 az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft nem áll rendelkezésre,

- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

7.2 A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

8. A panaszkezelés elvei

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez

mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását, illetve az elhúzódó és elmélyülő jogvitát.



Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft együttműködik ügyfeleivel, rugalmas, empatikus és segítőkész bánásmódot tanúsít a

panaszkezelés teljes folyamata során.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft a panaszok kezelése során az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire

vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva, transzparenssén jár el.

9. A panasz elutasítása, jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása esetén az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft 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.

Az előző pontban meghatározott jogorvoslat az ügyfelet abban az esetben is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt harminc napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelt.

Ha az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft 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.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén a Magyar Nemzeti Bank honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen haladéktalanul megküldi.

A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén az Azalkusz.hu Biztosítási Alkusz Kft válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad



továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft tájékoztatja a fogyasztót arról, 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 az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft 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 fentiekben foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadók.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft 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 1013 Budapest, Szabadság tér 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Honlapjának címe: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

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

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat

Székhely: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Honlapjának címe: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

10. Panaszok nyilvántartása

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

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.

A panaszt és arra adott választ az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft öt évig megőrzi.

Az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft az ügyfél panaszát, továbbá az ügyféltől beszerzett dokumentumokat, valamint az ügyfél

adatait visszakereshető módon, biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában tartja nyilván.

11. A Panaszkezelési szabályzat közzététele

A Panaszkezelési szabályzatot az Azalkusz.hu Biztosítási Alkuszt Kft a honlapján a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt, és az ügyfélszolgálati irodájában közzéteszi.

12. A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépése

A Panaszkezelési szabályzat 2022. február 1. napján lép hatályba, ezzel egy időben a 2020. május 15. napján hatályba lépett Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.