

FEDE-RÁCIÓ ALKUSZ Kft.

Panaszkezelési szabályzat

Hatályba lépés napja: 2018.02.06.



Bevezető rendelkezések

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfelek jogait a panaszkezelés teljes folyamata során, tanúsítva a biztosításközvetítőnek az ügyfelek iránti elkötelezettségét. A Fede-Ráció Alkusz Kft. (székhely: 1126 Budapest, Böszörményi út 34/B., cg.: 01-09-916925, adószám: 14724499-2-43; továbbiakban: Társaság) panaszkezelési szabályzatával is biztosítja ügyfeleit, hogy minden esetben a jóhiszeműség és a tisztesség, illetve az adott helyzetben a jogszabályok és a mindenkor felügyeleti hatóság ajánlásainak megfelelően elvárható magatartás alapján járjon el.

A jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) az alábbiakban megjelölt törvények és rendelkezések alapján készült:

- 2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről
- 28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozóan
- 437/2016 (XII. 16.) számú kormányrendelet a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- a Magyar Nemzeti Bank 13/2015 (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

A Társaság alkuszként biztosításközvetítési tevékenységet végez megbízott közvetítők közreműködésével. Tevékenységi engedély száma E-II-121/2009.

A Társaság kiemelt figyelmet fordít a közvetítési tevékenység ügyfélközpontú, magas szakmai színvonalú ellátására, az ügyfelekkel való aktív és rendszeres kapcsolattartásra. A Társaság lehetőséget biztosít a közvetítők magatartására, tevékenységére, és/vagy mulasztására vonatkozó panaszok bejelentésére a Szabályzatban foglaltak szerint.

A Szabályzat alkalmazásában panasznak minősül a Társaság közvetítési tevékenysége keretében a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés létrejöttével, a szerződés fennállása alatt a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Nem minősül panasz az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás iránti igény, a Társaságot vagy termékét érintő panasz vagy egyes feltételek iránti érdeklődés.

A Társaság a panaszok nem minősülő bejelentések esetén – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – erről a panasz bejelentőjét tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

A Társaság panaszként kezel minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja. A panaszok kivizsgálása a bejelentésben részletezett összes körülmény figyelembe vételével történik.

Panasz bejelentése

Panasz bejelentésének módjai:

Szóbeli bejelentés:

- a) személyesen, a Társaság székhelyén: 1126 Budapest, Böszörményi út 34/B

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő	8 – 16 ³⁰ óra között
Kedd	8 – 16 ³⁰ óra között
Szerda	8 – 16 ³⁰ óra között
Csütörtök	8 – 16 ³⁰ óra között
Péntek	8 – 14 ⁰⁰ óra között



b) telefonon, a Társaság telefoni elérhetőségén: +36 1 / 375-7408

Hívásfogadási idő:

Hétfő	8 – 16 ³⁰ óra között
Kedd	8 – 16 ³⁰ óra között
Szerda	8 – 16 ³⁰ óra között
Csütörtök	8 – 16 ³⁰ óra között
Péntek	8 – 14 ⁰⁰ óra között

Szerdánként 16 órától 20 óráig állunk rendelkezésre a (06)30/740-8827 telefonszámon.

A panasz kivizsgálására és elbírálására rendelkezésre álló 30 (harminc) nap kezdőnapja a panasz bejelentésének napja. Személyesen történő ügyintézésre vonatkozó kérés alapján a Társaság a bejelentéstől számított 5 (öt) munkanapon belül biztosít ügyfélfogadási időpontot a panasz bejelentő számára.

Írásbeli bejelentés:

- személyesen vagy egyéb módon átadott/kézbesített irat útján, a Társaság székhelyén: 1126 Budapest, Böszörményi út 34/B
- telefaxon a Társaság elérhetőségén: +36 1 / 202-1138
- postai úton, a Társaság nevére és székhelyére címzett levélben
- elektronikus levélben, a Társaság e-mail címére küldött üzenetben: federaciokft@gmail.com

A bejelentő ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a Társaság a panasz kivizsgálását a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás alapján végzi el.

A panaszkezelésért felelős személy a Társaságon belül: Bör József

Amennyiben a felelős szervezeti egységet nem tudja elérni, bármely más munkatársunk haladéktalanul továbbítja számára panaszát.

Panasz kivizsgálása

Panaszok kivizsgálása térítésmentes, a Társaság külön díjat nem számít/számíthat fel. Panaszok kivizsgálása minden esetben a bejelentésben részletezett, összes körülmény figyelembe vételével történik az alábbiak szerint:

Szóbeli (személyesen vagy telefonon tett) panaszbejelentés esetén:

- A szóbeli – ide érve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítjuk az ésszerű (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belül) várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.
- Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
- A Társaság a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívást hangfelvétel rögzítésével fogadja, és a Társaság az ügyfelet (bejelentőt) legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából, rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja; a visszahívásról készült hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi.



- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja a bejelentő figyelmét, hogy a panaszbejelentésről hangfelvétel készül; a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi.
- Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.

Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példánya a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél részére átadásra kerül.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv a panaszra adott válasszal együtt kerül továbbításra az ügyfél részére, a bejelentést követő 30 (harminc) naptári napon belül.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő – és/vagy egyéb más jogszabály másként nem rendelkezik – a Társaság a jegyzőkönyvben az alábbi adatokat rögzíti:

- ügyfél neve
- ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- ügyfél panaszának részletes leírása (a panasszal érintett kifogások elkülönített rögzítése, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt kifogások teljes körűen kivizsgálásra kerüljenek)
- a panasszal érintett ügylet azonosítója (ajánlat, kötvény, szerződésszáma, ügyfélszám, pénztári tag azonosító stb.)
- ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- jegyzőkönyv felvételének helye, és ideje
- panasszal érintett szolgáltató neve és címe

Írásbeli panasz esetén

- a panaszt a Társaság megvizsgálja, és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot tartalmazó válasz-levelet a panaszbejelentés kézhezvételének napjától számított 30 (harminc) naptári napon belül továbbítja az ügyfél részére, az általa megadott módon, postai úton lakcímrre vagy levelezési címre, vagy e-mail címre továbbított küldeményként.
- Az írásbeli panasz megtételekor a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél használja és alkalmazza az MNB honlapján (www.mnb.hu) közzétett írásbeli panaszhoz készített formanyomtatványt. A formanyomtatványt a panaszkezelési szabályzat 2. mellékleteként is megtalálja.
- A Szolgáltató számára írásbeli panaszát a federaciokft@gmail.com vagy a jozsef.bor@federacio.hu e-mail címre is elküldheti. Tekintettel arra, hogy az elektronikus levelezés során nem tudjuk biztosítani a biztosítási és banktitkok jogszabályban előírt védelmét, e-mail címére általános választ küldünk, míg az ilyen titkokat tartalmazó válaszunkat megadott, vagy a nyilvántartásunkban rendelkezésre álló postai címére küldjük meg.



Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A panaszt bejelentő ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Társaság a panaszkezelés során – különösen, de nem kizárólagosan – a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve
- szerződésszám, ügyfélszám
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- ügyfél igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Társaság a panaszok kivizsgálása, valamint az azokra adandó válaszok és megoldások kialakítása során arra törekszik, hogy ügyfélközpontú, fogyasztóbarát módon mérlegelje, és értékelje a bejelentésben foglalt panaszt, kérdéseket, kéréseket és igényeket, és a panaszokat teljes körűen és megnyugtató módon zárja le. A Társaság minden tőle telhetőt igyekszik megtenni a körülmények által adott lehetőségekhez mérten, hogy elkerülje a jogviták kialakulását.

A bejelentő – fogyasztónak minősülő – ügyfél az alábbiakban pontos névvel, címmel, és elérhetőségekkel megjelölt testületnél, illetőleg fogyasztóvédelmi központnál tett bejelentéssel jogorvoslati lehetőségekkel élhet, vagy bírósághoz fordulhat a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén:

- (a) Magyar Nemzeti Bank (MNB) pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
(fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)

Levelezési cím: MNB 1013 Budapest Krisztina krt. 39
MNB 1534 Budapest Pf. 777.

Telefon: +36 80 / 203 776

Telefax: +36 1/ 489 9102

E-mail: ugyfelszolgalat@mbn.hu

Egyéb részletek: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

Nyomtatvány letöltés: www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok

- (b) Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

(szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)



Levelezési cím: MNB PBT 1013 Budapest Krisztina krt. 39
MNB PBT 1525 Budapest Pf. 172.
Telefon: +36 80 / 203 776
Telefax: +36 1 / 489 9102
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Egyéb részletek: www.mnbb.hu/bekeltetes
Nyomtatványok: www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany

A fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Szolgáltatótól.

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatosan a PBT mellett polgári bírósághoz is fordulhat.

A szolgáltató és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó online vitarendezési fórumon keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését, melyre Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési fórumot az alábbi linken érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>.

c) bíróság (illetékesség szerint)

A szabályzat alkalmazásában *fogyasztó* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt jelenti.

Panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, az alábbi részletek feltüntetésével:

1. panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény, vagy tény megjelölése,
2. panasz benyújtásának időpontja
3. panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
4. az intézkedés teljesítésének határideje, és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
5. a panaszra adott válaszlevél postára adásának vagy egyéb módon történő továbbításának napja.

A Társaság a panaszbejelentések dokumentumait, és az arra adott válaszokat 5 (öt) évig megőrzi.

A Szolgáltató felhívja ügyfelei figyelmét az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának panaszügyintézésével kapcsolatos internetes felületére (<http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van>), valamint az MNB által elkészített és letölthető formanyomtatványok elérési lehetőségét. (www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok)

A panaszkezelési szabályzat 2018. február 6-tól hatályos.

Budapest, 2018. február 6.



1. számú melléklet

Meghatalmazás

Alulírott

meghatalmazó neve	
meghatalmazó születési helye, ideje:	
meghatalmazó lakcíme vagy levelezési címe	

ezúton meghatalmazom

meghatalmazott neve	
meghatalmazott születési helye, ideje	
meghatalmazott lakcíme	

hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárjon köztem és a Fede-Ráció Alkusz Kft. (székhely: 1126 Budapest, Böszörményi út 34/B) között kialakult fogyasztói jogvita rendezése érdekében.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti eljárásra/pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt,, 201..... év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás:	Aláírás:



2. számú melléklet

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ**

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén



I. Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |
| <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás: