

## **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT** **a Paragon-Alkusz Zrt. Ügyfelei részére**

### **A panaszügyintézés elérhetőségei:**

Személyesen: 1163 Budapest, Hősök fasora 50.

(nyitva tartás: H: 8.00-20.00 K - P: 8.00-16.00)

Telefon: (+36-1) 401-3100

Levélcím: 1631 Budapest, Pf. 170.

Faxszám: (+36-1) 401-3163

E-mail: paragon@paragonalkusz.hu

## **I. Preambulum**

A(z) Paragon-Alkusz Zrt. (továbbiakban: Társaság) tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára – a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvénynek megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg.

A panaszok nyilvántartásának részletes szabályait a Társaság belső szabályzat határozza meg. A panasznyilvántartás tartalmazza a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá a panasz megválaszolásának időpontját.

## **II. Fogalmak**

### **II.1. Panasz**

Panasznak minősül Magyar Nemzeti Bank elnökének a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelete 2. § (1) bekezdése alapján **az Ügyfélnek a Társaság** – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével kapcsolatos, a szolgáltató a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – **tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.**

NEM minősül panasznak

- Az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Az Ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igények.
- Helytelenül rögzített adatok kijavítása céljából előterjesztett kérelem, amely a szerződés lényeges feltételeit (díj, biztosítási fedezet) nem érinti.
- Azok a kérelmek, amelyek nem a Társaság, hanem valamely biztosító nem jog- vagy szerződésszerű teljesítése miatt terjeszt elő az Ügyfél.

## II.2. Ügyfél

Ügyfél az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben a teljes bizonyító erejű magánokiratokra vonatkozóan meghatározott követelményeknek kell megfelelnie. Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

## III. Alapelvek

1. A panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és elintézni. A Társaság ügyvezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását, és elintézését rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az Ügyfél jogainak, jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna.
2. A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.
3. Egységes nyilvántartásban kell nyilvántartania mindazon panaszügyeket, melyek biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezték.
4. A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Társaság minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, segíteni a hatékony intézkedés érdekében.
5. Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, s ennek megfelelően kell az ügyben a Társaságnak eljárnia.
6. A megalapozottnak minősült panaszok esetében meg kell téríteni mindazon esetleges károkat, melyek az Ügyfeleket a panasz alapjául szolgáló hibával összefüggésben, a Társaság, vagy bármely teljesítési segédje vagy alvállalkozója magatartása miatt érte.
7. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.
8. A Társaság a panaszt és az arra adott választ legalább 5 évig megőrzi, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

#### **IV. A szabályzat hatálya**

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, valamint a panaszt tevő személyre.

#### **V. A panasztétel lehetséges módjai**

1. Szóbeli
  - Személyesen
  - Telefonon
2. Írásbeli
  - Személyesen vagy más által átadott irat útján
  - Postai úton
  - Telefaxon
  - Elektronikus levélben

#### **VI. Részletes szabályok**

##### **VI.1. Általános eljárási szabályok**

1. A panasz kivizsgálásra elsősorban és elsőként az Ügyfélszolgálat jogosult és köteles. Amennyiben a Társaság bármely munkatársa részére panasz-bejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul az Ügyfélszolgálat részére továbbítani.
2. A VI/1.1. pont szabálya alól kivételt képez, ha a panaszt közvetlenül a panasszal érintett ügyben-érdemben eljáró munkatárs részére jelentik be, és e munkatárs a megalapozott panasz alapján a probléma megoldására alkalmas intézkedésre jogosult és képes. Ebben az esetben a panasz beérkezéséről, a panasz alapján tett intézkedésről haladéktalanul tájékoztatni köteles az Ügyfélszolgálatot, ha a panasz elintézése biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezte.
3. Az Ügyfélszolgálat a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljáró munkatársat, szükség szerint az érintett biztosító intézetet, beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.
4. Az Ügyfélszolgálat vezetője az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.
5. Amennyiben az Ügyfélszolgálat vezetője nem tud egyértelmű döntést hozni a VI/1.4. pontban meghatározott kérdésekben, abban az esetben köteles haladéktalanul tájékoztatni a panasszal érintett üzletág vezetőjét a panaszról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a panaszügy minden releváns körülményére. A tájékoztatással egyidejűleg be kell mutatni az Üzletág-vezetőnek az ügyre vonatkozó dokumentumokat.
6. Az Üzletág-vezető a VI/1.5. pont szerint megkapott tájékoztatást követően haladéktalanul köteles döntést hozni a VI/1.4. pontban megjelölt kérdésekben és a döntés végrehajtására felhívni az Ügyfél-szolgálat vezetőjét, vagy az intézkedésre jogosult munkatársat.
7. Az intézkedés végrehajtásáról, a megtett intézkedésről minden esetben tájékoztatni kell a panaszt bejelentő Ügyfelet.

8. A VI/1.7. pont szerinti tájékoztatás a VI/1.2. pontban és a VI/2. pontban foglalt kivételektől eltekintve az Ügyfélszolgálat kötelezettsége. A Társaság ügyvezetője, vagy az érintett Üzletág-vezető (ebben a sorrendben) az Ügyfélszolgálat e jogát bármely panaszügyben magához vonhatja.

## **VI.2. Eljárás kártérítési kötelezettséget keletkeztető panaszügyek esetén**

1. Azon panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az Ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, a szabályzat rendelkezéseit a jelen pontban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.

2. Azokban a panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az Ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, az Ügyfélszolgálat vezetője nem hozhat döntést a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedésről. Ezekben az ügyekben érintett Üzletág-vezetőt köteles a jelen szabályzat rendelkezéseinek mindenben megfelelően tájékoztatni, aki köteles a jelen szabályzatnak megfelelően az ügyet kivizsgálni.

3. Amennyiben az Üzletág-vezető a VI/2.2. pont szerinti vizsgálat alapján a kártérítési igényt jogszerűnek ítéli, vagy nem tudja egyértelműen megítélni, abban az esetben haladéktalanul köteles a Társaság jogi képviselőjének átadni az ügyet a rá vonatkozó dokumentumokkal együtt.

4. Amennyiben társaság jogi képviselője a panasszal összefüggésben felmerült kárigényt megalapozottnak ítéli, köteles azonnal előterjeszteni az ügyet a Társaság ügyvezetőjére részére, javaslatot téve az igény kielégítésének jogalapjára és összecszerűségére.

5. Amennyiben az ügyvezető kétséget kizáróan megállapítja a társaság jogi képviselőjének előterjesztése alapján a társaság felelősségét, abban az esetben megbízza a Társaság jogi képviselőjét a szükséges okiratok elkészítésével és minden egyéb, szükséges lépést megtesz annak érdekében, hogy a társaság megtérítési kötelezettségének eleget tegyen.

## **VI.3. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz:**

Panaszügyintézés helye: 1163 Budapest, Hősök fasora 50.

Nyitva tartás: H: 8.00-20.00 K - P: 8.00-16.00

Telefon: (+36-1) 401-3100

1. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

2. Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és a Call center közötti telefonos kommunikáció automatikusan hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a Társaság egy évig megőrzi. Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

3. A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A panasz azonnali kivizsgálása követelményének a Társaság úgy

is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az Ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából a rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

#### **VI.4. Írásban közölt panasz:**

Levélcím: 1631 Budapest, Pf. 170.

Faxszám: (+36-1) 401-3163

E-mail: paragon@paragonalkusz.hu

A Társaság az Ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsát az Ügyfél rendelkezésére. A Panaszbejelentő Lap jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képezi.

#### **VII. A panaszra adott válasz**

1. A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

2. A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

#### **VIII. Eljárás a panasz elutasítása esetén**

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): *cím: 1013 Budapest, Krisztina kert. 39. • levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670. • levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172. • telefon: +3640203776 • e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu*
- **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** *székhely: 1013 Budapest, Krisztina kert. 39. • telefon: + 3640203776 • fax: + 36 1 489 9102 • e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu • levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.*
- **bíróság.**

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

## **IX. Egyéb rendelkezések**

1. A panaszügy kivizsgálása során vétkesnek bizonyuló munkatárssal szemben az ügyvezető, mint a munkáltatói jogok gyakorlója a Munka törvénykönyvében és a munkaviszonyra vonatkozó egyéb jogszabályokban meghatározott módon vizsgálatot indíthat és érvényesítheti a jogszabályokban előírt jogkövetkezményeket.

2. Amennyiben a lefolytatott vizsgálat az Ügyfél panaszának - a hatályos jogszabályok alapján – nem ad helyt, az ügyvezetőnek, az Ügyfél-elégedettség céljára, illetve az eset összes körülményére is figyelemmel lehetősége van méltányossági alapon az Ügyfél számára kedvező döntést hozni.

3. A jelen szabályzatot a társaság ügyvezetője köteles átadni az Üzletág-vezetőknek és az Ügyfélszolgálat vezetőjének, akik kötelesek a szükséges mértékben ismertetni a munkatársakkal.

4. A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság ügyvezetője jogosult.

5. A panaszügyekre vonatkozó szabályok nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal, vagy az állami irányítás egyéb eszközének minősülő normával. Semmisnek kell tekinteni a szabályzatnak azt a rendelkezését, mely e feltételnek nem tesz eleget.

6. A panaszügyi nyilvántartást a Társaság által vezetett egyéb nyilvántartásoktól elkülönítetten kell kezelni.

7. Társaságunk a fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki, aki az alábbi személy: Nováky Hajnalka (elérhetősége: 06-1-401-3125). Társaságunk az MNB-nek 15 napon belül annak változását írásban bejelenti.

## **X. A szabályzat hatályba lépése**

A Szabályzat 2016. április 1. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

Budapest, 2016. április 1.

1. sz. melléklet

**PANASZBEJELENTŐ LAP**  
**PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

<b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>	
<b>Név: Paragon-Alkusz Zrt.</b>	Székhely: 1163 Budapest, Hősök fasora 50. Cégjegyzékszám: 01-10-045975

**Felek adatai**

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

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

--

\*személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panasza 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. casco, KGFB):

### Panasz oka:

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

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: