

I. Célja, hatálya, fogalmak

A **KITE Mezőgazdasági Szolgáltató és Kereskedelmi Zrt.** (székhely: 4181 Nádudvar, Bem József utca 1., adószám: 10668586-2-09, cégjegyzékszám: 09-10-000055, Felügyeleti engedélyszám: H-EN-II-73/2016., a **továbbiakban: Szolgáltató**), mint a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvényben meghatározott független biztosításközvetítő, a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára – a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletnek („MNB rendelet”), a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletnek megfelelően, a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI. 25.) számú MNB ajánlás rendelkezései alapján– az alábbi panaszkezelési szabályzatot lépteti érvénybe.

1. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat általános célja **Ügyfeleink elégedettségének növelése, igényeinek magasabb szintű kiszolgálása** érdekében a panaszok kezelésének, kivizsgálásának, nyilvántartása és értékelése, a vitarendezés folyamatos tökéletesítése.

Az Alkusz ügyfeleivel való együttműködésre törekszik a panaszkezelés során.

Az **Alkusz** a panaszkezelési eljárás teljes folyamata alatt, a vonatkozó jogszabályokat - különösen az adatvédelmi előírások, **az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 135.§-151.§** -ban meghatározott biztosítási titok védelme - betartására törekszik.

2. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a **Szolgáltatóra**, valamint a **panaszt tevő személyre**.

A Szabályzat 2022. február 01. napjától hatályos, hatályba lépésével egyidejűleg valamennyi korábban azonos tárgyban kiadott szabályzat hatályát veszti.

3. Fogalmak

a. Panasz

A panasz a Szolgáltató üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, melyben az Ügyfél vagy a képviselőjében eljáró személy a Szolgáltató tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben, az Ügyfél a Szolgáltató tudomására hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan. Panasz, a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységet vagy mulasztást érintő kifogás. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján,

postai úton, telefaxon, elektronikus levélben). Szolgáltató honlapján elérhetővé teszi, hogy az ügyfél a panaszát az MNB által közzétett formanyomtatványon jelentse be, de ettől eltérő formában is köteles az ügyfél panaszát befogadni és kivizsgálni.

NEM minősül panasznak

- Az ügyfél által a Szolgáltatóhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Minden olyan kifogás és észrevétel, amelyben az ügyfél a Szolgáltató eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével vagy a Szolgáltató működésével kapcsolatban kifogásolja.
- 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 Szolgáltató, hanem valamely biztosító nem jog- vagy szerződésszerű teljesítése miatt terjeszt elő az ügyfél.

b. Ügyfél

Ügyfél az a jogi személyiségű, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint magánszemély, aki részére a Szolgáltató, mint független biztosításközvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az ügyfél képviseletében eljáró személy.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Szolgáltató vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol.

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.).

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalnia.

c. Szolgáltató

Jelen panaszkezelési szabályzat vonatkozásában a KITE Zrt. mint az ügyfelek részére, független biztosításközvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújtó gazdasági társaság.

d. Fogyasztó

A Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy a 2013. évi V. Tv. (Ptk.) 8:1. § (3) bekezdése értelmében.

Alapelvek:

1. Szolgáltató törekszik az ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.
2. Szolgáltató a panaszkezelési eljárása során az Ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a **jóhiszeműség és tisztesség** nevében, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el, és az eljárás folyamán a felmerült panaszt köteles teljeskörűen kivizsgálni és megválaszolni. Szolgáltató olyan panaszkezelési eljárást folytat, melynek segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és Szolgáltató között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet, annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő vita elkerülhető legyen.

3. Szolgáltató törekszik a közérthetőség, az átláthatóság, és az információk hozzáférhetőségének elveit magában foglaló **transzparencia elvének betartására**, ezen elv mentén alkalmazza, hogy ügyfelei igényei érvényesíthetők legyenek és a jogorvoslati lehetőségek megfelelő módon szolgálják az ügyfél érdekét. Mind a panaszkezelési eljárást megelőzően, mind az eljárás alatt, fokozott figyelmet fordít Szolgáltató a közérthetőségre, átláthatóságra és a kiszámíthatóságra.
4. Szolgáltató Ügyfelei panaszának megoldását minden munkatárs és szerződött partner köteles a **legjobb szakmai tudása** szerint, pontos információkkal és teljes elkötelezettséggel segíteni.
5. Az Ügyfél részére **minden lehetséges csatornán** (személyes, telefon, fax, email, levél) biztosítani kell a panasztétel lehetőségét.
6. A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.
7. Szolgáltató a panaszügyekről egységes nyilvántartást vezet, mely biztosítja az ügyfelek magas szintű adatvédelmét, a visszakereshetőséget.
8. A nyilvántartást Szolgáltató úgy alakítja ki, hogy a panaszügyek téma szerint csoportosíthatóak legyenek, a panasz okát képező tények, események feltárhatóak legyenek, vizsgálható legyen, hogy a tények események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre, szolgáltatásra. Az ismétlődő és vagy rendszerszintű problémák kimutathatóak legyenek. Ennek érdekében Szolgáltató egyedi azonosítószámon tartja nyilván a beérkezett panaszokat, ami biztosítja a visszakereshetőséget, és az ügyfelek számára biztosítja a későbbi hivatkozást.
9. Az adatok nyilvántartása úgy történik, hogy a panaszok okainak azonosításához, az utóméréséhez, a kockázatkezeléshez és a döntéshozatalhoz is felhasználhatóak legyenek. Ezen felhasználás során, elemzés készül a kiváltó okokról, a kiváltó okok folyamatokra gyakorolt hatásairól, és következtethető az ügyfél érdekek mindenkor érvényesülése érdekében a működési folyamatok reorganizálására.
10. A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Szolgáltató minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, segíteni a hatékony intézkedés érdekében.

II. A panasz bejelentésének módjai

Szolgáltató biztosítja Ügyfél/Panaszos részére, hogy panaszát, kifogását Szolgáltató által fenntartott, alábbiakban felsorolt elérhetőségeinek valamelyikén az alábbiak szerint megtegye.

Szóbeli panasz:

Személyesen:

Székhelyünkön: 4181 Nádudvar, Bem József utca 1.

Nyitvatartási idő: hétfő-csütörtök 08:00-16:00

péntek: 8:00-13:00

Időpont foglalás: telefon: +36 20 3145382

e-mail: panasz@kite.hu

Telefonon:

Telefonszám: +36 54 400 255

Hívásfogadási idő: hétfő: 8:00-20:00;

kedd-péntek: 8:00-16:00

Telefonos ügyfélfogadás esetén a tájékoztatás - az azonosíthatóság hiányában - kizárólag nyilvános, közérdekű adatra irányul. Amennyiben szükséges, az ügyintéző munkatárs személyes megbeszélést javasol.

Szolgáltató igény esetén a szóbeli panasz előterjesztésére előzetes időpontfoglalás alapján is biztosítja a személyes ügyintézés lehetőségét, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

Szolgáltató a személyes ügyintézés alkalmával – az ügyfél ez irányú kérése esetén – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzata áttanulmányozására.

Az Ügyfél szóbeli panaszát a Szolgáltató munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.

A Szolgáltató munkatársa és az Ügyfél között elhangzott telefonos kommunikációt a Szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetén ügyfélszolgálati munkatársaink tájékoztatják. Az Ügyfél kérésére a Szolgáltató biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A telefonon közölt panasz esetén az Alkusz biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés

A Szolgáltató visszaigazolása az ügyfél által tett telefonos bejelentéstől számított 2 munkanapon belül írásban (postai úton) történik meg, melyben szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, valamint a panaszkezelés folyamatáról.

Írásbeli panasz:

Ügyfelünk **saját maga vagy meghatalmazottja** által írásbeli panasszal élhet. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak 2013 évi V. Tv. (Ptk.) 6:16. § szerinti, általános meghatalmazásra vonatkozó követelményeknek kell eleget tenni, melynek alapján a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Személyesen:

Székhelyünkön: 4181 Nádudvar, Bem József utca 1.

Nyitvatartási idő: hétfő-csütörtök 08:00-16:00
péntek: 8:00-13:00

Postai úton, levelezési cím:

KITE Zrt. – KITE Alkusz panaszkezelési ügyintéző
4181 Nádudvar, Bem József utca 1.

Faxon: +36 54 480 502

Elektronikus levélben: panasz@kite.hu

Szolgáltató biztosítja, hogy ügyfele írásbeli panaszát az **MNB által közzétett formanyomtatványon** nyújthassa be (1. sz. melléklet). A formanyomtatvány a következő internetes címen érhető el:

- a Felügyelet honlapján [a https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz](https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz)
- a KITE Zrt. Alkusz honlapján: http://www.kite.hu/kite_alkusz

Szolgáltató köteles egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni és kivizsgálni.

A szolgáltató panasz bejelentési tevékenységét elektronikus úton 24 órán keresztül végzi, az internet és e-mail rendszer segítségével a panasz@kite.hu email címen.

A Szolgáltató visszaigazolása az ügyfél által beküldött elektronikus bejelentéstől számított 2 munkanapon belül történik meg, melyben szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, valamint a panaszkezelés folyamatáról.

Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tekintettel, a Szolgáltató írásban tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezelés folyamatáról.

Meghatalmazott útján való eljárás Szolgáltató az ügyintézés megkönnyítése, valamint a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel történő együttműködés biztosítása

érdekében, meghatalmazásmintát (2. sz. melléklet) készített ügyfelei részére, amelyet a honlapján és személyes ügyfélszolgálati irodáján tesz számukra elérhetővé.

Amennyiben a meghatalmazásmintától eltérő meghatalmazás használatára kerül sor, úgy a Szolgáltató alábbiakban 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, amennyiben az a 2016. évi CXXX. a polgári perrendtartásról szóló törvény 325. paragrafusában foglalt formai követelmények valamelyikének megfelel:

- a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,
- két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és - ha törvény eltérően nem rendelkezik - lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét olvashatóan is fel kell tüntetni,
- az okirat aláírójának aláírását vagy kézjegyét az okiraton bíró vagy közjegyző hitelesíti,
- az okiratot a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően aláírja,
- ügyvéd vagy kamarai jogtanácsos az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy az okirat aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el,
- az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és - amennyiben jogszabály úgy rendelkezik - azon időbélyegzőt helyez el,
- az elektronikus okiratot az aláíró a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, vagy
- olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás, vagy zárt rendszerben alkalmazott, tanúsított bizalmi szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsolt, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és minősített időbélyegzővel látja el,
- törvény eltérő rendelkezése hiányában - a kiállító szóbeli nyilatkozatát az E-ügyintézési tv. szerinti elektronikus ügyintézés biztosító szerv vagy a szolgáltatás használatára jogosult egyéb szerv a Kormány rendeletében meghatározottak szerint mesterséges intelligenciával támogatott szolgáltatás szerint írásbeli formátumba alakította, az írásbeli formátumba alakított nyilatkozat tervezetét a kiállító jóváhagyta, és dokumentum a Kormány rendeletében meghatározottak szerint hitelesítve lett.

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 meghatalmazásban szerepelnie kell a meghatalmazó és a meghatalmazott olvasható adatainak (legalább név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve), illetve aláírásának, valamint keltezésnek.

- 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.
- 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.

III. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz:

- 1.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.
Az Ügyfél szóbeli panaszát az Alkusz munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.
A Szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.
- 1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. Amennyiben a hangfelvételhez a bejelentő nem járul hozzá, úgy panasz bejelentése telefonon nem fogadható. Ebben az esetben az Alkusz felhívja ügyfele figyelmét, hogy panaszbejelentését más formában tegye meg, ellenkező esetben nincs mód panasz rögzítésére és annak kivizsgálására.
- 1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.
Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Az ügyfél ezek iránti kérelmét a Szolgáltató bármely elérhetőségén előterjesztheti. A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382. § (3) bekezdése értelmében a panasz azonnali kivizsgálása követelményének a Szolgáltató 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. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.
- 1.4. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- 1.5. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- 1.6. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz közlést követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.

Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a 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, módja,
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag azonosítója,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

2.1. Szolgáltató a panasz beérkezését követő 5 munkanapon belül általános választ küld a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja.

2.2. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

2.3. Tekintettel arra, hogy az elektronikus levelezés során Szolgáltató nem tudja biztosítani a biztosítási titkok jogszabályban előírt védelmét, az elektronikusan érkezett panaszok esetén az ügyfél e-mail címére, 5 munkanapon belül általános választ küld a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja., míg az ilyen titkokat tartalmazó válaszát az ügyfél által a panaszbejelentése során megadott, vagy a Szolgáltató nyilvántartásában rendelkezésre álló postai címére igazolt módon küldi meg a panasz közlését követő 30 naptári napon belül.

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

Ha nem adható válasz a panasz közlését követő harminc napon belül, Szolgáltató a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és – amennyiben ez lehetséges – a vizsgálat befejezésének várható időpontját is megjelöli az ügyfél részére.

Szolgáltató 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.

A válaszadás során Szolgáltató egyértelműen rögzíti válaszlevelében a panasz azonosítására szolgáló adatokat, a panasz érkezésének időpontját, valamint melléletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

A Szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ postai 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.

Szolgáltató a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásban szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére.

IV. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésére,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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

a. Pénzügyi Békéltető Testület

(a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) személyesen: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., MNB ügyfélszolgálat bármelyik Kormányablakban

elektronikus formában: Ügyfélkapun keresztül
(www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu)

telefon: +36-80-203-776

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

honlapjának címe: <https://www.mnb/bekeltetes>

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

b. Magyar Nemzeti Bank

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777,
személyesen: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., MNB ügyfélszolgálat bármelyik Kormányhivatalban

elektronikus formában: Ügyfélkapun keresztül
(www.ugyfelkapu.magyarorszag.hu)

telefon: +36-80-203-776,

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

- A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél 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.

- A Szolgáltató 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 a Szolgáltató 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 Szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.
- A Szolgáltató 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 a Szolgáltató 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.

VI. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
 - e) a panasz megválaszolásának időpontját.
2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.
3. Szolgáltató az ügyfél panaszát, továbbá az ügyféltől beszerzett dokumentumokat, valamint az ügyfél adatait visszakereshető módon, biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában tartja nyilván.

VII. Részletes szabályok

Panaszkezelésért felelős személy

1. Szolgáltató panaszkezelésért felelős személye a társaság vezető biztosítási tanácsadója.
A panaszkezelésért felelős személy neve: Csige Kálmán vezető biztosítási tanácsadó/.
2. A panaszkezelésért felelős személy biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

A panaszkezelésért felelős személy rendszeresen -legalább negyedéves gyakorisággal- meghatározza a visszatérő problémákat és/vagy rendszerproblémákat, valamint a jogi és működési kockázatokat, melyek alapján meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseket.

A panaszkezelésért felelős személy aktívan monitorozza a közreműködőkkel és a megbízás alapján eljáró közvetítőkkel összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megteszi a megfelelő megelőző és szükség esetén a korrekciós intézkedéseket az ügyfelek érdekei sérelmének kiküszöbölésére.

3. Szolgáltató 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.
4. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, a Magyar Nemzeti Bank ajánlásainak és a Szolgáltató belső 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.
5. Szolgáltató gondoskodik arról, hogy a munkatársai megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban részesüljenek a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

Általános eljárási szabályok

1. A bejelentéskor a panaszt a panasz felvevője rögzíti, nyilvántartásba veszi.
2. A telefonon, faxon, e-mailben érkező bejelentést Szolgáltató munkatársa a panaszt, illetve a panaszbejelentést azonosítja, és rögzíti, a kapcsolatos ügyintézésről gondoskodik. Amennyiben a panasz kezelése nem a panaszfelvevő hatáskörébe tartozik, köteles azonnal továbbítani a panaszkezelésre jogosult személy számára.
3. A panasz kivizsgálására elsősorban és elsőként a tevékenységirányító jogosult és köteles. Amennyiben a Társaság bármely munkatársa részére panaszbejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul a tevékenységirányító részére továbbítani. A panasszal kapcsolatos feladatok ellátására, ügyintézésre a tevékenységirányító vagy megbízza a Társaság arra alkalmas dolgozóját, vagy maga jár el és intézkedik.
4. A 3. 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 a tevékenységirányítót, ha a panasz elintézése a biztosítási/pénzügyi szolgáltatási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezte.
5. A tevékenységirányító, vagy az ügyintézésrel megbízott dolgozó, a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljáró munkatársat, szükség szerint az érintett biztosító társaságot/pénzügyintézetet, beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.

6. Szolgáltató gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve a közvetítő nyilatkozatát is.
7. A tevékenységirányító, vagy a panaszkezelésért felelős személy információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.
8. Amennyiben a panaszkezelésért felelős személy nem tud egyértelmű döntést hozni az **Általános eljárási szabályok** 6. pontjában meghatározott kérdésekben, abban az esetben köteles haladéktalanul tájékoztatni a tevékenységirányítót a panaszról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a panaszügy minden releváns körülményére. A tájékoztatással egyidejűleg be kell mutatni a tevékenységirányítónak az ügyre vonatkozó valamennyi dokumentumot.
9. A tevékenységirányító az **Általános eljárási szabályok** 7. pontja szerint megkapott tájékoztatást követően haladéktalanul köteles döntést hozni az **Általános eljárási szabályok** 6. pontjában megjelölt kérdésekben és a döntés végrehajtására felhívni az ügyintézővel megbízott dolgozót, vagy az intézkedésre jogosult munkatársat.
10. Az intézkedés végrehajtásáról, a megtett intézkedésről minden esetben tájékoztatni kell a panaszt bejelentő Ügyfelet.

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 meghatározottak figyelembevételével 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, csak a tevékenységirányító hozhat döntést a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedésről. Ezekben az ügyekben a tevékenységirányító feladata a panaszügyet kivizsgálni, a jelen szabályzatban előírtaknak megfelelően
3. Amennyiben a tevékenységirányító a 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 vonatkozó valamennyi dokumentummal együtt.
4. Amennyiben társaság jogi képviselője a panasszal összefüggésben felmerült kárigényt megalapozottnak ítéli, köteles azonnal előterjeszteni az ügyet a Társaság tevékenységirányító részére, javaslatot téve az igény kielégítésének jogalapjára és összecszerúságára.
5. Amennyiben a tevékenységirányító kétséget kizáróan megállapítja önállóan vagy 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 a kármegtérítési kötelezettségének eleget tegyen.

Egyéb rendelkezések

1. A Társaság bármely munkatársa haladéktalanul köteles a hozzá érkezett panaszbejelentésről, illetve a panasz alapján tett intézkedésről a tevékenység irányításáért felelős személyt tájékoztatni.
2. A panaszügy kivizsgálása során vétkesnek bizonyuló munkatárssal szemben a vezérigazgatót, mint a munkáltatói jogok gyakorlója a Munka törvénykönyvében és a munkaviszonyra vonatkozó egyéb jogszabályokban meghatározott módon vizsgálatot indíthat és érvényesítheti a jogszabályokban előírt jogkövetkezményeket.
3. Amennyiben a lefolytatott vizsgálat az Ügyfél panaszának a hatályos jogszabályok alapján nem ad helyt, a vezérigazgató, az ügyfél elégedettség elérése érdekében, illetve az eset összes körülményére is figyelemmel, lehetősége van méltányossági alapon az Ügyfél számára kedvező döntést hozni.
4. Jelen szabályzatot a Társaság vezérigazgatója köteles átadni, illetve megismertetni a munkatársakkal.
5. Jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság vezérigazgató jogosult.
6. 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.

VIII. Mellékletek, Formanyomtatványok

- 1. sz. melléklet: Panaszbejelentő lap (MNB által rendelkezésre bocsátott formanyomtatvány)
- 2. sz. melléklet: Meghatalmazás minta (meghatalmazott által történő panasz bejelentése esetén)

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ 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.]

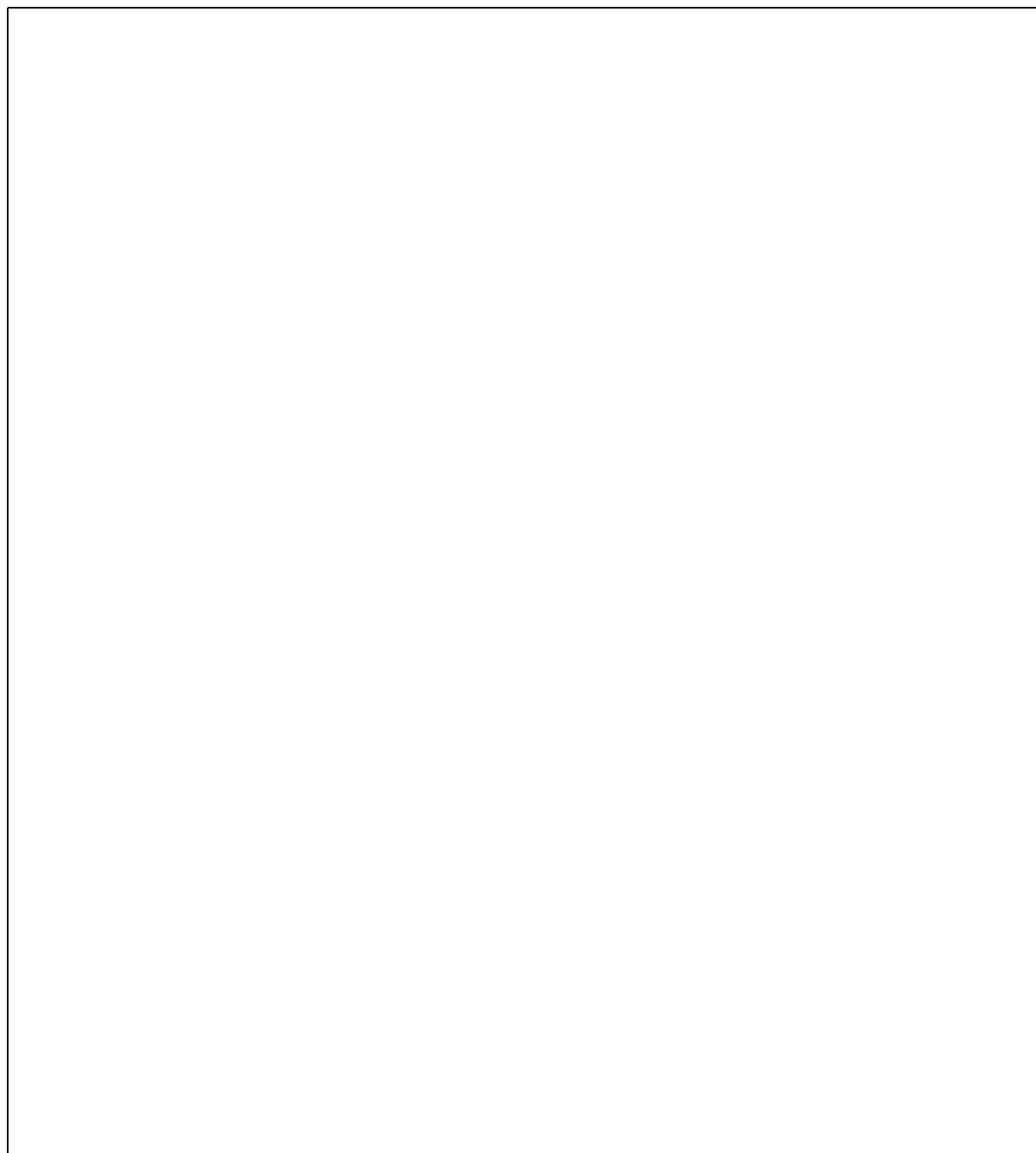
Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

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



Kelt:

Aláírás:

MEGHATALMAZÁS

Alulírott (Meghatalmazó neve)

Lakcím:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

Sz.ig.szám:

meghatalmazom (Meghatalmazott neve)

Lakcím:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

Sz.ig.szám:

hogy nevemben és helyettem a KITE Alkusz előtt az alábbi ügyben* eljárjon:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Kelt:, év, hó, nap

.....

Meghatalmazó

.....

Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Sz.ig.szám:

Sz.ig.szám:

.....

aláírás

.....

aláírás

**Kérjük, a meghatalmazás körét pontosan megjelölni. Kérjük, adja meg az érintett biztosítás kötvényszámát, és/vagy az adott káresemény számát.*