



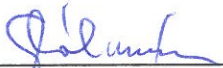
SZABÁLYZAT

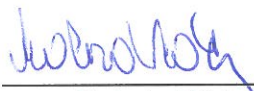
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT A KITE Alkusz Ügyfelei részére

1/1. kiadás/változat

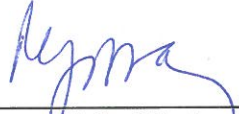
Érvényes: 2016.05.15-től

Készítették:

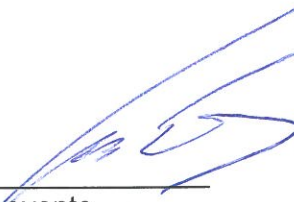

Csige Kálmán
vezető biztosítási tanácsadó


Molnár Márta
alkusz irodavezető

Ellenőrizte:


Nyitrai Ibolya
penzügyi igazgató

Jóváhagyta, alkalmazását elrendelte:


Szabó Levente
vezérigazgató

TARTALOMJEGYZÉK

Tartalomjegyzék

TARTALOMJEGYZÉK.....	2
VÁLTOZÁSKÖVETÉS.....	3
SZABÁLYZATHOZ TARTOZÓ MUNKAUTASÍTÁSOK.....	3
1. CÉLJA, HATÁLYA, FOGALMAK	4
2. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	6
3. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA.....	7
4. A SZOLGÁLTATÓ A PANASZKEZELÉS SORÁN KÜLÖNÖSEN A KÖVETKEZŐ ADATOKAT KÉRHETI AZ ÜGYFÉLTŐL.....	8
5. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	8
6. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA.....	9
7. RÉSZLETES SZABÁLYOK	9
8. MELLÉKLETEK, FORMANYOMTATVÁNYOK.....	11

Változáskövetés

A szabályzatban az alábbi, az utasítást tartalmilag lényegesen nem érintő módosítások, pontosítások változások történtek.

SZA pontja	Oldalszám	Változtatás oka	Változátszám/ Érvényes	Jóváhagyó/a láírás

Szabályzathoz tartozó munkautasítások

Azonosító	Név	Kiadás/ változat	Érvényes

1. 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, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 9/2012 (IX.11) PSZÁF rendeletének, valamint a 28/2014 (VII/23.) sz. rendeletnek megfelelően illetve a MNB elnökének, és az MNB 13/2015. (X.16) számú ajánlásának eleget téve – az alábbi panaszkezelési szabályzatot lépteti érvénybe.

I. 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.

II. A szabályzat hatálya

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

A Szabályzat 2016. május 15. napjától hatályos, hatályba lépésével egyidejűleg valamennyi korábban azonos tárgyban kiadott szabályzat hatályát veszti.

III. Fogalmak

1. 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 képviseletében 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.

2. 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 képviselőjében 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.

3. Szolgáltató

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

4. 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) bek. értelmében.

IV. Alapelvek:

1. Szolgáltató a panaszkezelési eljárása során az Ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a **jóhiszeműség és tisztesség** nevében jár el, és az eljárás folyamán a felmerült panaszt köteles teljes körűen 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.
2. Szolgáltató törekszik a közérthetőség, az átláthatóság, és az információk hozzáférhetőségének elveit magában foglaló **transzparencia elvének betartására**, ezen elv mentén alkalmazza, hogy ügyfelei igényei érvényesíthetőek 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.
3. Szolgáltató Ügyfelei panaszának megoldását minden munkatárs és szerződött partner köteles a **legjobb szakmai tudása** szerint, pontos információkkal és teljes elkötelezettséggel segíteni.
4. Az Ügyfél részére **minden lehetséges csatornán** (személyes, telefon, fax, email, levél) biztosítani kell a panasztétel lehetőségét.
5. A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.

6. Szolgáltató a panaszügyekről egységes nyilvántartást vezet, mely biztosítja az ügyfelek magas szintű adatvédelmét, a visszakereshetőséget.
7. 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 azonosító számon tartja nyilván a beérkezett panaszokat, ami biztosítja a visszakereshetőséget, és az ügyfelek számára biztosítja a későbbi hivatkozást.
8. 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 mindenkori érvényesülése érdekében a működési folyamatok reorganizálására.
9. 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.

2. 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

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.

Írásbeli panasz:

Ügyfelünk **saját maga vagy meghatalmazottja** által írásbeli panasszal élhet. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

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 linkeken érhető el:

- a Felügyelet honlapján: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok>
- az 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.

3. 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. 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. 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 a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- 1.6. 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 teljes körűen 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.

2. Írásbeli panasz:

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

4. 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.

5. 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)

levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172,
telefon: 06-1-4899-100,
e-mail cím: pbt@mnbb.hu

b. Magyar Nemzeti Bank

levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777,
telefon: 06-1-4899-100,
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

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

6. 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.

7. Részletes szabályok

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 7.3. 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 ügyintézéssel 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. A tevékenységirányító, vagy az ügyintézéssel megbízott dolgozó, az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.
7. Amennyiben az ügyintézéssel megbízott dolgozó nem tud egyértelmű döntést hozni a 7.6. pontban 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.
8. A tevékenységirányító a 7.7. pont szerint megkapott tájékoztatást követően haladéktalanul köteles döntést hozni a 7.6. pontban megjelölt kérdésekben és a

döntés végrehajtására felhívni az ügyintézővel megbízott dolgozót, vagy az intézkedésre jogosult munkatársat.

9. 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 figyelembe vételével 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 összegszerűségére.
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.

8. Mellékletek, Formanyomtatványok

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

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződés szám/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 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.]

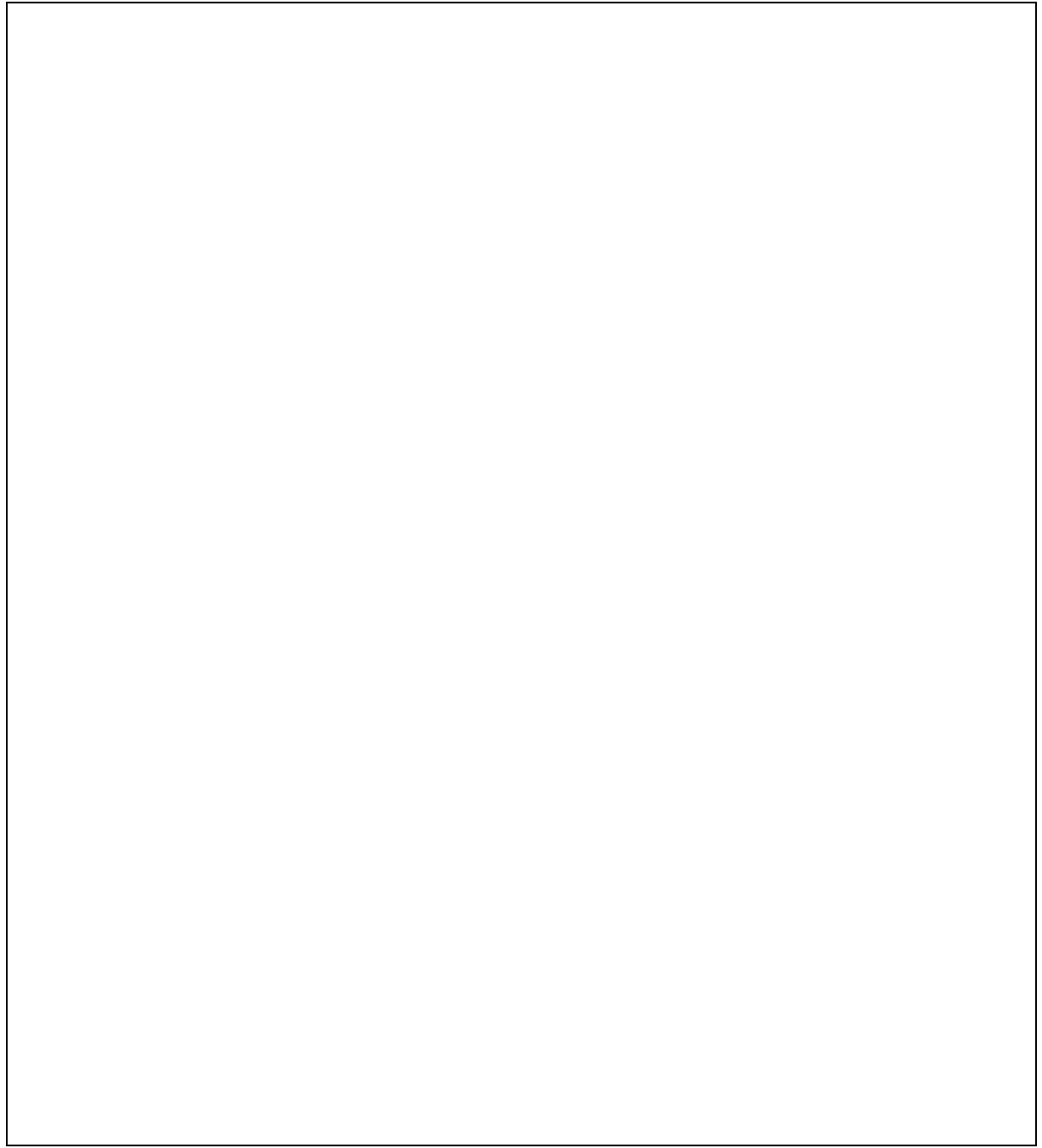
Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

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 panasza van |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

hogyan a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]



Kelt:

Alírás:

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 kéresemény számát.*