

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

Egyedi azonosító: 4/2022	Változat: 1.	Érvénybe lép: 2022.04.19	Összesen 27 oldal
Panaszkezelési szabályzat			
Készítette: Glück Renáta Julianna			Dátum: 2022.04.18
Jóváhagyta: Sármezei Zoltán Ügyvezető: Glück Renáta Julianna			Dátum:2022.04.15
Kapják: értesítést kap minden munkatárs			

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

Szignáló ív

A szabályzat tartalmát megismertem, az abban foglaltakkal egyetértek:

Szervezeti egység/vezető	Aláírás	Dátum
Szakmai vezető:		
Értékesítési vezető		

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

Tartalom

Módosítási jegyzék	4
I. Általános rész	5
I.1. A szabályzat célja	5
I.2. A szabályzat hatálya	5
I.3. Szabályozási háttér	5
II. Különös rész.....	5
1.1. Panaszügyintézők, Panaszfelelős (a panaszkezelési szerv feladatát ellátó személyek)	5
2. Különös rész.....	6
2.1. Fogalmak	6
1.1. A panasz bejelentésének módjai.....	7
1.1.1. Szóbeli panasz.....	7
1.1.2. Írásbeli panasz	8
1.2. A panasz kivizsgálása	8
1.2.1. Szóbeli panasz.....	8
1.2.2. A panasz elintézése elektronikus úton.....	10
1.2.3. Írásbeli panasz	11
1.2.4. Belső eljárási szabályok	12
Panasz előkészítése	12
Panasz kivizsgálása	13
Kizárás az ügyintézésből:	14
A panaszfelelős további kötelezettsége:	14
A panaszügyintézéssel kapcsolatos egyéb teendők:	14
1.2.5. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.....	14
1.2.6. A panasz nyilvántartása és nyomon követése.....	15
1.2.7. A panaszkezeléshez szükséges ismeretek oktatása	16
2. Záró rendelkezések.....	16
2.1. Döntéshozatal.....	16
2.2. Rendszeres felülvizsgálat.....	16
2.3. Közzététel	16
1.sz. melléklet.....	17
2.sz. melléklet.....	18
3. sz. melléklet.....	22

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

3. sz. melléklet.....	25
4. számú melléklet.....	26

Módosítási jegyzék

verzió	dátum	felülvizsgálat/változtatás	módosító
01.01.		Éves felülvizsgálat (módosítás nélkül)	
01.02		Éves felülvizsgálat (módosítás nélkül)	

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

I. Általános rész

I.1. A szabályzat célja

- (1) Az ATOM Bróker Kft. (továbbiakban: Alkusz) célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása, a panaszok gyors transzparens, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó, hatékony kezelése, kivizsgálása, a panaszok, jogviták jövőbeni elkerülése. A szolgáltatások és a társasági belső folyamatok ügyféligényeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Az Ügyfelektől érkező panaszokat az Alkusz a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen központilag kezeli.
- (2) Az Alkusz ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél az Alkusz magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

I.2. A szabályzat hatálya

- (3) A szabályzat tárgyi hatálya a panaszokra és közérdekű bejelentésekre, személyi hatálya valamennyi az Alkusz valamennyi megbízottjára, illetve munkavállalójára kiterjed.

I.3. Szabályozási háttér

- (4) A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.)
- (5) a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályairól szóló 437/2016. (XII.16) Korm. rendelet
- (6) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény 81-89.§ rendelkezései
- (7) a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- (8) az MNB 16/2021. számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

II. Különös rész

1.1. Panaszügyintézők, Panaszfelelős (a panaszkezelési szerv feladatát ellátó személyek)

Panaszügyintézők

- (9) Az ügyvezető irányítása alatt álló munkatársak.

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

Panaszfelelős

(10) Az Alkusz ügyvezetője.

2. Különös rész

2.1. Fogalmak

2.1.1. Az Ügyfél fogalma

(11)Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely az Alkusszal biztosítási szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

(12)Jelen szabályzat alkalmazásában ügyfélnek minősülnek a fogyasztói érdekképviselői szervek is.

(13)Jelen Szabályzat alkalmazásában Ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki az Alkusszal biztosítási szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban nem áll, és panasszal élt.

2.1.2. Panasz fogalma

(14)Az Ügyfél olyan kifogása, amely az Alkusz, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik. Az ügyfél panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölheti.

(15)Panasz továbbá az ügyfél a szolgáltató - szerződéskötést, megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szolgáltató a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

(16)Nem minősül panasznak, ha az ügyfél csak tájékoztatást kér vagy azonnal orvosolható technikai – tehát nem érdemi – bejelentést tesz (így különösen a technikai egyeztetések, ha a kiküldött kötvény vagy csekk nem érkezett meg, vagy azt valamilyen hibás adat miatt módosítani kell).

2.1.3. Közérdekű bejelentés fogalma

(17)Olyan általánosságban előforduló körülményre vagy hibára hívja fel a figyelmet, melynek orvoslása, illetőleg megszüntetése az Alkusz ügyfeleinek érdekét szolgálja. Javaslatot is tartalmazhat.

(18)A közérdekű bejelentés kivizsgálása és elintézése a panaszfelelős feladata.

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

2.1.4. A panaszos fogalma

(19)Panaszos lehet az az ügyfél - természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet -, aki az Alkusz szolgáltatását igénybe veszi.

2.1.5. A szolgáltató fogalma

(20)Jelen szabályzat alkalmazásában szolgáltató az Alkusz.

2.1.6. A fogyasztó fogalma

(21)Fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

1.1. A panasz bejelentésének módjai

1.1.1. Szóbeli panasz

a) személyesen:

(22)A panaszt személyesen az Alkusz bármely ügyfélfogadásra alkalmas helyiségében elő lehet terjeszteni ügyfélfogadási időben, ahol az Ügyfél panaszát az Alkusz munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.

(23)Irodánk elérhetőségéről az **atombroker.hu** weboldalunkon tájékozódhat.

(24)Ügyfélfogadási idő:

Hétfő:	08.00 – 20.00
Kedd:	08.00 – 16.30
Szerda:	08.00 – 16.30
Csütörtök:	08.00 – 16.30
Péntek:	08.00 – 14.00

Központi – az 1114 Budapest Bartók Béla út 57. szám alatt található – irodánkban **hétfőn hosszabbított nyitva tartással, 8.00 - 20.00 óráig** állunk Ügyfeleink rendelkezésére.

b) telefonon:

(25)az Alkusz telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a 06-30-644-4311 telefonszámon.

(26) Telefonos ügyfélszolgálati szolgáltatási idő:

Hétfő:	08.00 – 20.00
Kedd:	08.00 – 17.00
Szerda:	08.00 – 17.00
Csütörtök:	08.00 – 17.00
Péntek:	08.00 – 14.00

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

- (27) Hívásfogadási időn kívül a hívásokat üzenetrögzítő fogadja.
- (28) A hívásfogadási időben az Alkusz az adott helyzetben általában elvárható eljárást folytatja le annak érdekében, hogy a hívás sikeres felépülésétől (kicsörgés vagy foglalt jelzés az ügyfél oldaláról) számított 5 percen belül élő hanggal bejelentkezzen.
- (29) A hívásfogadási időben a beszélgetések rögzítésre kerülnek. Erre a tényre az Alkusz a telefonos ügyintézés kezdetén külön felhívja az ügyfelek figyelmét. Az Ügyfél és az Alkusz munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt az Alkusz hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére az Alkusz biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

1.1.2. Írásbeli panasz

- (30)
- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a 1114 Budapest Bartók Béla út 57. alatti címen;
 - b) postai úton a 1114 Budapest Bartók Béla út 57. alatti címen;
 - c) telefaxon (+36 1 799 0723);
 - d) elektronikus levélben (e-mail: ugyvitel@atombroker.hu)
- (31) Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni (1.sz.melléklet)
- (32) Az Alkusz honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

1.2. A panasz kivizsgálása

- (33) A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1.2.1. Szóbeli panasz

- (34) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.
- (35) Az Alkusz - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik.

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

Ez esetben a szolgáltató az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

- (36) Az ügyfélszolgálati rögzített telefonvonalon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni és az ügyfelet erről is tájékoztatni kell.
- (37) Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- (38) Az ügyfél kérésére két munkanapon belül biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- (39) A telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével az eljáró ügyintéző az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.
- (40) Az ügyfeleknek lehetőséget kell biztosítani elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül az Alkusz köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.
- (41) Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- (42) Ha a szóbeli panaszról jegyzőkönyv készült, akkor abból egy másolati példányt 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 15, de legkésőbb 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- (43) Ha nem adható válasz a fenti határidőn belül, az Alkusz a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli vizsgálat befejezésének várható időpontját.
- (44) A panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, az Alkusz a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető panaszos részére.
- (45) Amennyiben jogszabály alapján a jelen szabályzatban foglaltak szerint az Alkusz jegyzőkönyvet készít, a jegyzőkönyv (2. sz. melléklet) legalább az alábbiakat tartalmazza:

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

(46)A szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő ügyintéző elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

(47)Szóbeli panasz esetén az Alkusz felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

1.2.2. A panasz elintézése elektronikus úton

(48) A szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő. Az Alkusz jelenleg ilyen internetes portált nem üzemeltet.

(49)A Fenti esetben a szolgáltató a választ a panasz előterjesztésére igénybevétel megegyező csatornán küldi meg.

(50)Ez az eljárás nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltató
- választ nem oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is, vagy
- a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja.

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

- (51)A szolgáltató válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- (52)A válasz elektronikus úton történő megküldésére akkor kerülhet sor, ha ez a feltétel olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosított, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

1.2.3. Írásbeli panasz

- (53)Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válaszlevelet a **panasz közlését követő 15 napon belül, de legkésőbb 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.**
- (54)Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt az Alkusz valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az érintett munkavállaló a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszfelelős részére, ahol nyilvántartásba veszik azt.
- (55)Az Alkusz az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő ügyintéző, illetve a panaszfelelős elérhetőségéről.
- (56)Személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – az Alkusz elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.
- (57)Erre irányuló kérés, vagy elektronikusan (e-mailen) benyújtott panasz esetén az Alkusz az 5. sz. melléklet szerinti rövid tájékoztatás nyújtja a panaszkezelés folyamatáról. Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, az Alkusz a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.
- (58)Ha nem adható válasz a fenti határidőn belül, az Alkusz a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli vizsgálat befejezésének várható időpontját.
- (59)A panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, az Alkusz a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető panaszos részére.

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

1.2.4. Belső eljárási szabályok

(60)Az Alkusz a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Panasz előkészítése

(61)A panasszal érintett munkatárs (panaszügyintéző) előkészíti a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumokat és leírja a panasszal kapcsolatos álláspontját, annak indokait, majd ezeket, elektronikusan továbbítja a panaszfelelősnek a panasz beérkezésétől számított 5 napon belül.

(62)Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos - információra van szükség, a panaszfelelős haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

(63)Az Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

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

(64)A panaszt benyújtó természetes személy ügyfél adatait az Alkusz az általános adatvédelmi rendelet (AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról) rendelkezései, valamint az Alkusz honlapján megtalálható Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak alapján kezeli.

(65)Az Alkusz a nem természetes személy ügyfél adatait a Bit. biztosítási titokra vonatkozó rendelkezései szerint kezeli.

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

Panasz kivizsgálása

- (66)A panaszfelelős a panaszügyet áttekinti, elbírálja, és a válaszlevelet elkészíti, annak postázásáról gondoskodik a panasz beérkezésétől számított 15, de legkésőbb 30 napon belül. A válaszlevélben az ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről a 3. sz. melléklet szerint kell tájékoztatni. A válaszlevelet igazolható módon tértivevényes küldeményként kell postázni.
- (67)Amennyiben a panasz haladéktalanul intézkedést kíván, illetve hogy ha a panaszügy összetettsége és jellege azt szükségessé teszi, úgy azt a panaszfelelős a lehető legrövidebb határidő alatt kivizsgálja és az eredményről a panaszost is értesíti.
- (68)A panasz kivizsgálását követően a válaszban részletesen ki kell térni a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. Fentieken túlmenően a válasznak közérthetőnek kell lennie.
- (69)A választ a panaszfelelős írja alá.
- (70)A panaszügyintézés nyelve a magyar, de amennyiben az ügyfél nem érti a magyar nyelvet, úgy ügyfél kérésére biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt.
- (71)A panaszügyet a válasz postára adásának időpontjától számított 30. napon kell lezártnak tekinteni, (ennek tényét a panasznyilvántartásban rögzíteni kell), amennyiben az ügyféltől további beadvány nem érkezik ezen időszak alatt. Amennyiben ezt követően érkezik újabb beadvány (ismételten előterjesztett panasz), azt új panaszként kell nyilvántartásba venni.
- (72)Amennyiben a válaszadástól számított 30 napon belül érkezik újabb beadvány a panaszostól, azt a beérkezéstől számított 15, de legkésőbb 30 napon belül meg kell válaszolni. A második és további válaszlevelekben a jogorvoslatról szóló 3. sz. melléklet szerinti tájékoztatást nem kell megismételni.
- (73)Amennyiben a panaszos újabb beadványa új tény, körülményt nem tartalmaz, a válaszlevélben tájékoztatást kell adni arról, hogy az Alkusz korábbi álláspontját fenntartja és a panaszügyet lezárta.
- (74)Amennyiben az újabb beadvány új tény, körülményt tartalmaz, azt a panaszfelelősnek ki kell vizsgálni és el kell bírálni.

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

Kizárás az ügyintézésből:

- (75) A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt az Alkusz olyan alkalmazottja, megbízottja, aki a sérelmezett intézkedésben, vagy döntéshozatali eljárásban részt vett.

A panaszfelelős további kötelezettsége:

- intézkedést tenni, amennyiben a panasz vizsgálata során meggyőződik arról, hogy a panasz orvoslása rendszerszintű és további intézkedést igényel,
- az MNB részére a negyedéves és éves jelentésben a panaszokat a panasznyilvántartás felhasználásával, annak alapján bemutatni.

A panaszügyintézéssel kapcsolatos egyéb teendők:

- (76) A panaszt, az arra adott választ és az azokkal kapcsolatos írásban rögzített dokumentumokat 5 évig meg kell őrizni az Alkusz telephelyén. A megőrzésért a panaszfelelős a felelős.
- (77) Az Alkusz a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé. Az Alkusz panaszkezelési szabályzata mellett a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában, rövid tájékoztató dokumentumot bocsát rendelkezésre, és azt az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben könnyen hozzáférhető módon, valamint honlapján a panaszkezelés menüpont alatt külön, elektronikusan elérhetővé teszi.

1.2.5. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

- (78) Az Alkusz a panasz elutasítása esetén a 3. sz. mellékletben foglalt ún. záradék alkalmazásával tesz eleget tájékoztatási kötelezettségének. A melléklet külön jogorvoslati tájékoztatást tartalmaz a fogyasztónak nem minősülő ügyfél panaszának elutasítása esetére.
- (79) A melléklet A) és B) részt tartalmaz, melyeket annak függvényében kell alkalmazni, hogy a fogyasztónak minősülő ügyfél panasza részben vagy egészben
- mint a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésével kapcsolatos panasz, vagy
 - mint a Magyar Nemzet Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértését sérelmező panasz

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

(80)A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része, melyik fenti körbe tartozik.

1.2.6. A panasz nyilvántartása és nyomon követése

(81)A panaszt beérkezéskor iktatni kell, ezt követően a panaszfelelős rögzíti a panaszt a panasznyilvántartásban is. Az Alkusz különös figyelmet fordít arra, hogy a kezelt adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

(82)Az Alkusz az ügyfél panaszát, továbbá az ügyféltől beszerzett dokumentumokat, valamint az ügyfél adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván biztonságos nyilvántartás formájában.

(83)A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz nyilvántartást (4. sz. melléklet) vezet, mely minimálisan az alábbiakat tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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 panaszra adott válaszelevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

(84)A kronologikus panasznyilvántartást a panaszfelelős vezeti, a negyedéves hatósági adatszolgáltatást alátámasztó analitikát a panaszfelelős készíti el a panasznyilvántartás alapján.

(85)A panaszfelelős aktívan monitorozza a közreműködőkkel és a megbízás alapján eljáró közvetítőkkel összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megfelelő megelőző és szükség esetén korrekciós intézkedésekre tesz javaslatot az ügyfelek érdekei sérelmének kiküszöbölésére.

(86)A panaszfelelős a panaszokban foglalt kifogásokat folyamatosan figyelemmel kíséri és összegezi, továbbá visszajelzést ad az érintett pénzügyi szervezet részére.

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

1.2.7. A panaszkezeléshez szükséges ismeretek oktatása

(87)Az Alkusz megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban részesíti ügyintézőit a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

2. Záró rendelkezések

2.1. Döntéshozatal

Ezen szabályzatot és minden további módosítását az Ügyvezető hagyja jóvá.

2.2. Rendszeres felülvizsgálat

A panaszfelelős biztosítja a szabályzat tartalmának pontosságát, teljes körűségét és aktualitását.

A szabályzatot a panaszfelelős évente egyszer felülvizsgálja és a szükséges módosításokat elvégzi. Szükség esetén a szabályzat év közben is felülvizsgálható és módosítható. A módosításokat a szabályzat elején levő módosítási jegyzékben fel kell tüntetni.

2.3. Közzététel

A _____ szabályzatot _____ az
<https://drive.google.com/drive/u/3/folders/1VNg3HTkqsSf1c9taaGcBXgbcXrNgBOQ9>
/Aktuális Szabályzatok mappában kell közzé tenni.

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

1.sz. melléklet

MEGHATALMAZÁS

Alulírott..... (Meghatalmazó ügyfél) (anyja neve:
.....szem.ig.sz.:.....,lakcím:.....
.....)meghatalmazom(Meghatalmazott) (anyja
neve.:szem.ig.sz.:.....,
lakcím:.....),hogya
..... ügyemben, az ATOM Bróker Független
Biztosítási Alkusz Kft.-vel szemben eljárjon.

Jelen meghatalmazás visszavonásig érvényes.

Kelt,

A meghatalmazott aláírásával kifejezetten elfogadja a meghatalmazást.

.....

meghatalmazott

.....

meghatalmazó ügyfél

Előttünk, mint tanúk előtt:

1.

.....
(név, lakcím, szem. ig. sz., aláírás)

2.

.....
(név, lakcím, szem. ig. sz., aláírás)

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

2.sz. melléklet

**Az ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
részére benyújtandó panasz**

**A
BENYÚJTANDÓ PANASZ**

Az ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft. 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)	

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

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

*személyesen tett panasz esetén

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

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.]

Panasz oka:

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

II. A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás:
Ügyfél:

Jegyzőkönyvet készítette:

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

3. sz. melléklet

Panasz elutasítása esetén alkalmazott záradék

Fogyasztónak minősülő ügyfél esetében:

Az Alkusz a panaszt (vagy annak egy részét), mint a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértését sérelmező panaszt vizsgálta ki.

Tájékoztatam, hogy az MNB tv-ben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, alábbi elérhetőségen és módokon:

A beadványt

- elküldheti postai úton a Magyar Nemzeti Bank (MNB), a következő címen: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest, telefon: +36-80-203-776,
- leadhatja személyesen az MNB ügyfélszolgálatán, a 1122 Bp., Krisztina krt. 6. címen,
- leadhatja bármelyik Kormányablakban,
- benyújthatja elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül.

Az MNB telefonos elérhetősége: +36-80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A beadvány formanyomtatványa letölthető a www.mnb.hu weboldaltól a következő linken:

<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van>

[A formanyomtatvány az Alkusz honlapjáról is letölthető, honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt található.](#)

A fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet. Erre irányuló kérése esetén az MNB által rendszeresített – egyebekben elektronikus formában is elérhető – formanyomtatványokat az Ön részére költségmentesen megküldjük.

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

Tájékoztatom, hogy amennyiben az Alkusz a panaszt, mint a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésével kapcsolatos panaszként is kivizsgálhatja.

Tájékoztatom, hogy amennyiben az Alkusz eljárásával nem elégedett a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat az alábbi elérhetőségen:

A Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárása iránt kérelem benyújtható:

- postai úton a Pénzügyi Békéltető Testülethez címezve: H-1525 Budapest Pf.:172
- személyesen az MNB ügyfélszolgálatán 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek),
- bármely Kormányablaknál
- elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül

PBT székhelye: MNB 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefonszáma: 06-1-489-9700, 06-80-203-776

interneten: www.penzugybekeltetotestulet.hu

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

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76. (Dráva utcai bejárat, földszint)

<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

A formanyomtatvány az Alkusz honlapjáról is letölthető, honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt található.

Tájékoztatom, hogy az Alkusz a PBT felé általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

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.

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

Kérés szerint fentieken túlmenően még részletesebb tájékoztatást nyújtunk ügyfeleinknek arra vonatkozóan, hogy mely panasz minősül a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének, illetve mely panaszok érintik a szerződéses jogviszonyt, illetve, hogy mely ügyekben fordulhat a MNB-hez, PBT-hez illetve bírósághoz.

Tájékoztatam, hogy erre irányuló kérése esetén a fenti fórumok által rendszeresített – egyebekben elektronikusan is elérhető – formanyomtatványokat az Ön részére költségmentesen megküldjük. Kérését közölheti postai levélben a 1114 Budapest Bartók Béla út 57., elektronikusan az ugyvitel@atombroker.hu e-mail címen vagy telefonon a 06-30-644-4311 telefonszámon.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél esetében:

Az Alkusz a panaszt, mint a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésével kapcsolatos panaszt vizsgálta ki, amennyiben az Alkusz eljárásával nem elégedett a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

3. sz. melléklet

A panasznyilvántartás tartalma

Panasz neve	Kötvényszám	Módoszat	Panasz Alkuszhoz benyújtásának időpont	Panasz leírása (a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése)															Ügyintéző neve	Ügyintézőnek történő átadás dátuma	A panasz leírása	Megtett intézkedés leírása/Elutasítás esetén annak indoka	Az intézkedés teljesítésének határideje	Az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve	A panasz megválaszolásának dátuma
				Tájékoztató hiányosság a szerződés kötése előtt	Tájékoztató hiányosság szerződés fennállása alatt	Tájékoztató hiányosság szerződés megszűnéséhez kapcsolódóan	Kárügyi intézkedés elhúzódása miatt	Kárigény elutasítása miatt	A kártérítés mértéke miatt	Díjszámlátással kapcsolatos	Jogosulatlan tevékenység	IT rendszerhiba	Pénzügyi visszaélés	Számlaegyenleg vitatása	Közvetítővel kapcsolatos	Ügyviteli kérdések	Egyéb ügyviteli hibák	egyéb (ami nem sorolható az előzőekhez)							

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

4. számú melléklet

Rövid tájékoztató a panaszkezelés folyamatáról

Amennyiben bármilyen kifogása merül fel az Alkusz eljárásával kapcsolatosan, Ön panaszt tehet. Panaszát szóban (személyesen vagy telefonon) és írásban (akár e-mailen) is megteheti, az ugyvitel@atombroker.hu címre megküldheti. Panaszát megteheti az Alkusz által rendszeresített formanyomtatványon is, amely segít a panasz megfogalmazásában, a szükséges adatok megadásában.

Szóban tett panaszáról a biztosító jegyzőkönyvet vesz fel, amelyből személyes panasztétel esetén másolatot kap, telefonos panasztétel esetén a panaszról felvett jegyzőkönyvet a az Alkusz válaszlevelével együtt megküldi az Ön részére.

Az Alkusz a telefonon tett panaszát rögzíti, Ön azt 2 napon belül térítésmentesen visszahallgathatja és arról kérésére hiteles jegyzőkönyvet készít.

Személyes ügyintézés: 1114 Budapest Bartók Béla út 57.

Hétfő:	08.00 – 20.00
Kedd:	08.00 – 16.30
Szerda:	08.00 – 16.30
Csütörtök:	08.00 – 16.30
Péntek:	08.00 – 14.00

Központi – az 1114 Budapest Bartók Béla út 57. szám alatt található – ügyfélszolgálatunkon hétfőn hosszabbított nyitva tartással, 8.00 - 20.00 óráig állunk Ügyfeleink rendelkezésére.

Az Alkusz a **06-30-644-4311** ügyfélszolgálati számon ügyfélfogadási időben folyamatosan fogadja a hívásokat.



ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.
9027 Győr, Kiskúti út 28. fszt. 2.

A telefonos ügyfélszolgálat hétfőn 8 órától 20 óráig, kedd, szerda, csütörtök 8 órától 17 óráig, pénteken 8 órától 14 óráig fogadja a hívásokat (együtt: hívásfogadási idő). Hívásfogadási időn kívül a hívásokat üzenetrögzítő fogadja.

Az Alkusz panaszát vizsgálja és a panasz elbírásáról (megalapozottságáról vagy megalapozatlanságáról) 30 napon belül válaszlevél formájában, írásban tájékoztatja Önt.

Ha az Alkusz nem tudja válaszlevelét ezen a határidőn belül megküldeni, haladéktalanul tájékoztatja Önt erről a tényről, valamint arról, hogy válaszát mikor fogja az Ön részére megküldeni.

Az Alkusz válaszlevele, minden esetben tartalmaz figyelemfelhívásra alkalmas módon jelölt tájékoztatást arról, hogy a panasz elutasítása esetén Önnek milyen szervezetekhez van lehetősége fordulni, beleértve ezek elérhetőségeit.

Üdvözlettel:

ATOM Bróker Független Biztosítási Alkusz Kft.