

Hungarikum Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2023. július 1. napjától

Tartalomjegyzék

1. A Hungarikum adatai	3
2. A Hungarikum panaszkezelési szervezeti egysége	3
3. Felelőségek	4
4. A panaszok fogadása	4
4.1 Személyesen közölt szóbeli panasz.....	4
4.2 Telefonon közölt szóbeli panasz	5
4.3 Írásbeli panasz.....	5
4.4 Meghatalmazott útján való eljárás	6
4.5 A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány	7
5. A panasz kivizsgálása.....	7
5.1 Azonnali kivizsgálás	7
5.2 Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges	7
6. A panaszról felvett jegyzőkönyv	8
7. A panaszkezelés során kért adatok, dokumentumok	9
8. A panaszkezelés elvei.....	9
9. A panasz elutasítása, jogorvoslati lehetőségek.....	9
10. Panaszok nyilvántartása	11
11. A Panaszkezelési szabályzat közzététele.....	11
12. A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépése	11

A Hungarikum Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság („Hungarikum”) biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: „**ügyfél**”) a Hungarikum magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhessék.

A Panaszkezelési szabályzat

- a) a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („**Bit.**”),
- b) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („**Hpt.**”),
- c) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól („**Bszt.**”)
- d) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet („**MNB rendelet**”),
- e) a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- f) a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, és
- g) a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI. 25.) számú MNB ajánlás panaszkezelésre irányadó rendelkezései alapján készült.

1. A Hungarikum adatai

Cégneve: Hungarikum Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Cégjegyzékszám: 07-10-001617

Székhelye: 8086 Felcsút, Fő utca 65.

Levelezési címe: 1476 Budapest, Pf. 335.

Panaszügyintézésének helye (ügyfélszolgálati irodája): 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet

Panaszok fogadására szolgáló elektronikus levelezési címe: panaszkezeles@hungarikumalkusz.hu

Panaszok fogadására szolgáló telefonszáma: +36 1 / 268 6619

Panaszok fogadására szolgáló fax száma: +36 1 / 268 6638

Honlapjának címe: www.hungarikumalkusz.hu

2. A Hungarikum panaszkezelési szervezeti egysége

- 2.1 A Hungarikum panaszkezelésért felelős szervezeti egysége a Jogi Igazgatósága

- 2.2. A panaszkezelési feladatokat a Jogi Igazgatóság és a Hungarikum által kinevezett fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személy látja el.
- 2.3 A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetőjének és a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartójának neve: Dr. Ruszthy Dániel, vezető jogtanácsos.

3. Felelőségek

- 3.1 *A panaszkezelésért felelős szervezeti egység* biztosítja a panaszok tisztességes kivizsgálását, valamint az esetleges összeférhetlenségek azonosítását és enyhítését.
- 3.2 *A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője* biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője köteles a pénzügyi szervezet felső vezetését rendszeresen – legalább negyedéves gyakorisággal – tájékoztatni a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén szükséges, hogy a felső vezetés azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

- 3.3 *A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó* biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, a Magyar Nemzeti Bank ajánlásainak és a Hungarikum 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.
- 3.4 *A Hungarikum* 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.

A Hungarikum gondoskodik arról, hogy a panaszkezelésért felelős szervezeti egység ügyintézői megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban részesüljenek a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

4. A panaszok fogadása

A panaszokat a Hungarikum az alább meghatározott csatornákon fogadja. Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tekintettel, a Hungarikum írásban tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezelés folyamatáról.

4.1 Személyesen közölt szóbeli panasz

- 4.1.1 A Hungarikum a személyesen tett szóbeli panaszt az ügyfélszolgálati irodájában (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet), annak nyitvatartási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.
- 4.1.2 A Hungarikum a személyesen tett szóbeli panasz kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt

munkanapon belül a Hungarikum köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

- 4.1.3 Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Hungarikum felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.
- 4.1.4 Hungarikum a személyes ügyintézés alkalmával – az ügyfél ez irányú kérése esetén – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzata áttanulmányozására.

4.2 Telefonon közölt szóbeli panasz

- 4.2.1 A Hungarikum a telefonon közölt szóbeli panaszt a +36 1 / 268 6619 telefonszámon minden munkanapon 8 órától 16 óráig, csütörtöki munkanapon 8 órától 20 óráig folyamatosan fogadja.
- 4.2.2 A Hungarikum a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.
- 4.2.3 Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, amely kérését a Hungarikum az ügyféllel előzetesen egyeztetett, a számára is megfelelő időpontban teljesíti. Az ügyfél kérésére továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Az ügyfél ezek iránti kérelmét a Hungarikum bármely elérhetőségén előterjeszheti. Hungarikum a telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatja az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására vonatkozó jogáról, illetve a hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvétellel készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.
- 4.2.4 A Hungarikum biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.
- 4.2.5 A Hungarikum az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 4.2.6 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Hungarikum felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

4.3 Írásbeli panasz

- 4.3.1 Az írásbeli panasz benyújtása az alábbiak szerint történhet:
- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Hungarikum ügyfélszolgálati irodájában (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet),
 - b) postai úton a Hungarikum ügyfélszolgálati irodájára (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7.) vagy postafiók címére (1476 Budapest, Pf. 335.) címezve,
 - c) a +36 1 / 268 6638 telefax számra,
 - d) a panaszkezeles@hungarikumalkusz.hu elektronikus levelezési címre,
 - e) elektronikus úton a www.hungarikumalkusz.hu panaszkezelés menüpont alatt.
- 4.3.2 Az írásbeli panaszt a Hungarikum elektronikus elérhetőséggel – üzemenzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

4.3.3 A Hungarikum a 4.3.1. d) és e) pontja szerint előterjesztett írásbeli panasz esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, valamint a panaszkezelés folyamatáról.

4.4 Meghatalmazott útján való eljárás

4.4.1 Hungarikum az ügyintézés megkönnyítése, valamint a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel történő együttműködés biztosítása érdekében, meghatalmazásmintát készített ügyfelei részére, amelyet a honlapján és személyes ügyfélszolgálati irodáján tesz számukra elérhetővé.

Amennyiben a meghatalmazásmintától eltérő meghatalmazás használatára kerül sor, úgy a Hungarikum jelen Panaszkezelési szabályzat 4.4.2. és 4.4.3. pontjai útján tájékoztatja ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről, amelyet a meghatalmazás elkészítése során szükséges figyelembe venniük.

4.4.2 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, ha az az alább meghatározott, leggyakoribb formai követelmények valamelyikének megfelel:

- a meghatalmazó személy elejétől végéig saját kezűleg, kézzel írja és aláírja; vagy
- egészben vagy részben nem a meghatalmazó személy írta, de saját kezűleg aláírja és két tanú aláírásával igazolja, hogy a meghatalmazást a meghatalmazó előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el. További fontos követelmény, hogy a tanúk neve és lakcíme olvashatóan (gépelve vagy nyomtatott nagy betűkkel) szerepeljen a meghatalmazáson a saját kezű aláírásuk mellett; vagy
- meghatalmazó aláírását vagy kézjegyét a meghatalmazáson bíró vagy közjegyző hitelesíti; vagy
- ügyvéd az általa készített meghatalmazáson szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a meghatalmazás aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el. Fontos, hogy az ügyvédi meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazó aláírásán kívül a meghatalmazott ügyvéd elfogadó nyilatkozatát és aláírását is; vagy
- a meghatalmazást a jogi személy képviselőjére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően (cégszerűen) aláírja; vagy
- az elektronikus meghatalmazáson a meghatalmazó a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és – amennyiben jogszabály úgy rendelkezik – azon időbélyegzőt helyez el; vagy
- az elektronikus meghatalmazást a meghatalmazó a jogszabályban meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti.

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.

4.4.3 Tartalmi követelmények:

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

b) 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.

c) 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.

4.5 A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány

4.5.1 A Hungarikum a honlapján és személyes ügyfélszolgálati irodáján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett, „Fogyasztói panasz” elnevezésű nyomtatványt.

4.5.2.A Hungarikum köteles a 4.5.1. pontban meghatározottól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

5. A panasz kivizsgálása

Hungarikum a panasz kivizsgálását térítésmentesen látja el, azért külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

5.1 Azonnali kivizsgálás

5.1.1 A Hungarikum a **szóbeli panaszt** azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panasz kivizsgálása az 5.2. pontban meghatározott eljárás szerint történik.

5.1.2 A Hungarikum a **telefonon közölt szóbeli panaszt** azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panasz kivizsgálása az 5.2. pontban meghatározott eljárás szerint történik.

5.1.3 A Hungarikum – biztosításközvetítői tevékenysége körében eljárva – a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a Hungarikum az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

5.2 Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges

5.2.1 Ha a **szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Hungarikum a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. A Hungarikum a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

5.2.2 Ha a **telefonon közölt szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Hungarikum a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A Hungarikum a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

5.2.3 A Hungarikum az **írásbeli panaszra** adott, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem

nélkül, de legfeljebb a panasz hozzá történő beérkezésétől számított harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

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

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

5.2.6 Hungarikum 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.

5.2.7 A Hungarikum a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ postai és elektronikus 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.

A fenti feltétel elektronikus út igénybevétele esetén akkor minősül teljesítettnek, amennyiben a panaszra adott elektronikus válaszevél olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával kerül kiküldésre, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát is. Amennyiben a fent ismertetett feltételek bármelyike hiányzik vagy nem áll rendelkezésre, úgy a Hungarikum az elektronikus úton beérkezett panaszra adott választ postai úton, az ügyfél által megadott postai címre küldi meg.

5.2.8 A Hungarikum 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 Hungarikum által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, vagy
- b) a Hungarikum internetes honlapján a panasz előterjesztésére szolgáló felületen keresztül terjesztette elő.

6. A panaszról felvett jegyzőkönyv

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Hungarikum a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, amely legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, és módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen 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, és ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

7. A panaszkezelés során kért adatok, dokumentumok

7.1 A Hungarikum a panaszkezelés során törekszik arra, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, így gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Hungarikumnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt. A Hungarikum különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

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

7.2 A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

8. A panaszkezelés elvei

8.1 A Hungarikum a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását, illetve az elhúzódó és elmélyülő jogvitát.

8.2 A Hungarikum együttműködik ügyfeleivel, rugalmas, empatikus és segítőkész bánásmódot tanúsít a panaszkezelés teljes folyamata során.

8.3 A Hungarikum a panaszok kezelése során az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva, transzparensten jár el.

9. A panasz elutasítása, jogorvoslati lehetőségek

9.1 A panasz elutasítása esetén a Hungarikum válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy:

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.
- 9.2 A 9.1 pontban meghatározott jogorvoslat az ügyfelet abban az esetben is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt harminc napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelt.
- 9.3 Ha a Hungarikum azt állapítja meg, hogy a panasz
- a) mind a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére,
- b) mind a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul,
- úgy a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.
- 9.4 **A Hungarikum 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.**
- 9.5 A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a Hungarikum 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 Hungarikum általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.
- 9.8 A Hungarikum tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt nem tett általános alávetési nyilatkozatot.
- 9.9 A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Hungarikum 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.
- 9.10 A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a 9.1 pontban foglalt esetben 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.
- 9.11 A Hungarikum a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségeiről az ügyfelet a jelen Panaszkezelési szabályzatban is tájékoztatja az alábbiak szerint:

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: MNB 1013 Budapest, Szabadság tér 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Honlapjának címe: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

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

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat

Székhely: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Honlapjának címe: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

10. Panaszok nyilvántartása

10.1 A Hungarikum az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

10.2 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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

10.3 A panaszt és arra adott választ a Hungarikum öt évig megőrzi.

10.4 A Hungarikum az ügyfél panaszát, továbbá az ügyféltől beszerzett dokumentumokat, valamint az ügyfél adatait visszakereshető módon, biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában tartja nyilván.

11. A Panaszkezelési szabályzat közzététele

A Panaszkezelési szabályzatot a Hungarikum a honlapján a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt, és az ügyfélszolgálati irodájában közzéteszi.

12. A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépése

A Panaszkezelési szabályzat 2023. július 1. napján lép hatályba, ezzel egy időben a 2023. január 1. napján hatályba lépett Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.