

A
LAJVÉR Kft.
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

HATÁLYOS: 2023. NOVEMBER 02. NAPJÁTÓL

Társaságunk, a **LAJVÉR Kft. (Alkusz)** célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. Az Ügyfelektől érkező panaszokat az Alkusz a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, kiemelten kezeli.

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.

Az Alkusz jelen Panaszkezelési szabályzata az alábbiak figyelembevételével készült el:

- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („**Bit.**”),
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („**Hpt.**”),
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet („**MNB rendelet**”),
- a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- 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
- a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI. 25.) számú MNB ajánlás

panaszkezelésre irányadó rendelkezései alapján készült.

1. A PANASZ FOGALMA

A panasz fogalmának meghatározására az Alkusz a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben foglaltakat veszi alapul, mely szerint a panasz:

*„A szolgáltató teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja a pénztártagnak, az ügyfélnek, a tagnak, illetve a befektetőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a szolgáltató - szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: **panasz**).”*

Ezt a meghatározást az Alkusz az alábbi módon alkalmazza:

- Panasz az a kifogást tartalmazó bejelentés, mely a LAJVÉR Kft. tevékenységét vagy mulasztását (terméket, szolgáltatását, eljárását, tájékoztatását, szerződését vagy egyéb tevékenységét) és magatartását érinti;
- A LAJVÉR Kft. panaszként kezel és teljeskörűen kivizsgál minden szóban elhangzott és írásban hozzá beérkezett, a fentieket érintő megkeresést;

2. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

A) Szóbeli panasz:

személyesen történő panaszbejelentés esetén:

a panaszügyintézés helye: az Alkusz ügyélforgalom számára nyitva álló
következő helyisége: 7100 Szekszárd, Tinódi utca 4.

- a vonatkozó nyitvatartási idő:
hétfő: 08.00 – 16.00óra között
kedd: 08.00 – 16.00 óra között
szerda: 08.00 – 16.00 óra között
csütörtök: 08.00 – 16.00 óra között
péntek: 08.00 – 14.00 óra között

telefonon történő panaszbejelentés esetén:

- 06-1/ 633-3897 telefonszámon
- A hívásfogadási idő hétfő 8 órától 20 óráig, keddtől péntekig 8 órától 17 óráig terjed.

B) Írásbeli panasz:

- személyesen, vagy más által átadott irat útján
- postai úton az alábbi címre: 7121 Szálka Petőfi utca 25.
- telefaxon: 06-74/ 315-313
- elektronikus levélben: lajver@lajver.hu

Az írásbeli panaszt a LAJVÉR Kft. elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

Az ügyfél a panasztétel során eljárhat meghatalmazott útján is. A meghatalmazás formanyomtatványa az Alkusz honlapján fellelhető. Arra az esetre, ha ettől eltérő meghatalmazást kíván használni, az alábbi tájékoztatást nyújtjuk.

A meghatalmazás formai követelményei:

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

Akkor minősül teljes bizonyító erejű magánokiratnak a meghatalmazás, ha az az alább meghatározott, leggyakoribb 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 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 jogszabályban meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti

A közokirat a jogszabályok szerint 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), illetve aláírásának, valamint keltezésnek. A meghatalmazásban pontosan meg kell jelölni annak körét (részleges/teljes) és a tárgyát. Ha a meghatalmazás részleges, úgy az adott ügy beazonosításához szükséges adatokat is fel kell tüntetni.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az ügyfél írásbeli felmentését a biztosítási titok megtartása alól a biztosítási titokkör pontos megjelölésével.

A Panaszkezelésért felelős személy a LAJVÉR Kft-n belül: Greiling Mihály ügyvezető

Amennyiben a felelős szervezeti egységet / panaszkezelésért felelős személyt nem tudja elérni, az Alkusz bármely más munkatársa haladéktalanul továbbítja számára panaszát.

3. AZ ALKUSZ PANASZKEZELÉSI ELVEI

A LAJVÉR Kft. 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.

A LAJVÉR Kft. 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 jár el.

A LAJVÉR Kft. a panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és az Alkusz között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

A LAJVÉR Kft. a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ezen elv érvényesülése érdekében a LAJVÉR Kft. a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

4. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

Az Alkusz a panasz kivizsgálását jogszabály által biztosított módon térítésmentesen látja el, azért külön díjat nem számolhat fel. A panasz kivizsgálása minden esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Szóbeli panasz esetén:

A LAJVÉR Kft. köteles a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a LAJVÉR Kft. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. A LAJVÉR Kft. a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Ha a telefonon közölt szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a LAJVÉR Kft. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat. A LAJVÉR Kft. a panasszal kapcsolatos, megindokolt álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

A LAJVÉR Kft. a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült felvételt 1 évig meg kell őrizni.

Írásbeli panasz esetén:

Az Alkusz az írásbeli panaszra adott, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz közlésétől számított 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

Az Alkusz 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.

Az Alkusz a panasszal kapcsolatos válaszát elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél a korábban kapcsolattartás céljából LAJVÉR Kft. felé megadott és nyilvántartott e-mail címéről küldte és az Alkusz honlapján a panasz előterjesztésre való felületen nyújtotta be.

5. A PANASZRÓL SZÓLÓ JEGYZŐKÖNYV

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a LAJVÉR Kft. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, amely jegyzőkönyv legalább az alábbiakat szükségszerűen 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 panaszrészletek 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.

6. A PANASZOK BENYÚJTÁSÁRA SZOLGÁLÓ FORMANYOMTATVÁNY

A LAJVÉR Kft. mind a honlapján, mind ügyfélszolgálati irodáján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához az MNB által a honlapján közzétett, „*Fogyasztói panasz*” elnevezésű nyomtatványt. A LAJVÉR Kft. tájékoztatja ügyfeleit, hogy köteles az ettől eltérő formában benyújtásra került írásbeli panaszt is befogadni.

7. A LAJVÉR Kft. A PANASZKEZELÉS SORÁN KÜLÖNÖSEN AZ ALÁBBI ADATOKAT KÉRHETI AZ ÜGYFÉLTŐL:

1. neve;
2. szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
3. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
4. telefonszáma;
5. értesítés módja;
6. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
7. panasz leírása, oka;
8. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, kivéve mellyel az Alkusz már rendelkezik;
9. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;

10. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat, ami az Alkusznál nem áll rendelkezésre;

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

8. A LAJVÉR Kft. panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1. Amennyiben álláspontja szerint a LAJVÉR Kft. rá vonatkozó jogszabályt (2013. évi CXXXIX törvény. fogyasztóvédelmi rendelkezései) sértett, akkor az annak felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet és személyesen, telefonon vagy írásban információt kérhet az alábbi elérhetőségek valamelyikén: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),

2. Amennyiben a LAJVÉR Kft. által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a LAJVÉR Kft.-vel kötött szerződés létrejöttével és teljesítésével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvitában kíván további lépéseket tenni, fordulhat az ingyenesen eljáró **Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT)**. Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: +36 80/203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);

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.

3. A fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti az Alkusztól, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

5. Az Alkusz és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó online vitarendezési fórumon keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését, melyre Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési fórumot az alábbi linken érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>.

6. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos 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.

9. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A LAJVÉR Kft. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja elsősorban az utólagos azonosítás és visszakereshetőség, illetve fogyasztóink észrevétele alapján a szolgáltatásaink színvonalának további javítása.

A LAJVÉR Kft. nyilvántartása az alábbiakat tartalmazza:

1. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
2. a panasz benyújtásának időpontját;
3. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
4. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
5. a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát

A panaszt és az arra adott választ 5 évig őrizzük meg a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

A LAJVÉR Kft. felhívja ügyfelei figyelmét az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának panaszügyintézésel kapcsolatos internetes felületére (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van>), valamint az MNB által elkészített és letölthető formanyomtatványok elérési lehetőségét. (www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok)