

Az MIB INTERNATIONAL BIZTOSÍTÁSI ALKUSZ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ  
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG  
„Alkusz”

**Panaszkezelési szabályzata**

**I. Bevezetés**

Az MIB International Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely, 1048 Budapest, Homoktövis utca 105. fszt., cg. szám: 01 10 049097; adószám: 24704179-2-41) a továbbiakban: Alkusz vagy Társaság - 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.

**II. A panasz bejelentése**

1. Az Ügyfél panaszbejelentését megteheti:

- **személyesen:** szóban, illetve írásban (akár más által átadott irat útján) az Alkusz ügyfélforgalom számára nyitva álló következő helyiségében: 1048 Budapest, Homoktövis utca 105. fszt: hétfő-péntek: 09.00 – 17.00.  
Az Ügyfél szóbeli panaszát az Alkusz munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.
- **telefonon:** az Alkusz következő telefonszámán: 06 70 242 6465  
A hívásfogadási idő: kedd-péntek: 09.00 – 17.00, hétfő: 08.00 – 20.00  
Az Ügyfél és az Alkusz munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt az Alkusz hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetén ügyfélszolgálati munkatársaink tájékoztatják. Az Ügyfél kérésére az Alkusz huszonöt napon belül biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. A telefonon közölt panasz esetén az Alkusz biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.
- **postai úton:** 1048 Budapest, Homoktövis utca 105. fszt. levélcímén.
- **elektronikus levélben:** az [work@mibinter.eu](mailto:work@mibinter.eu) e-mail címen
- **honlapon:** [www.mibinter.eu](http://www.mibinter.eu) .

Az ügyfél panaszbejelentését meghatalmazott útján is megteheti. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

### **III. Panaszkezelési fogalmak**

#### **1. A panasz fogalma**

1.1. A panasz olyan ügyfélmegkeresés, melyben az ügyfél a társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő - valamelyik eljárási cselekményével, vagy döntésével nem ért egyet, illetve olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén közöl az Alkusszal. Panasz továbbá minden olyan kifogás, amely az Alkusz magatartásával, tevékenységével (valamely cselekményével vagy döntésével) illetve az Alkusz mulasztásával kapcsolatos, és amelyet az Ügyfél a jelen Szabályzat II/1. pontjában meghatározott módok bármelyikén vagy egyéb módon közöl az Alkusszal.

#### **1.2 Nem minősül panasznak:**

Az Ügyfél által az Alkuszhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, illetve méltányosság iránti kérésre irányul.

2. Az Ügyfél fogalma: Ügyfélnek minősül a jelen szabályzat vonatkozásában minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely az Alkusszal biztosításközvetítői szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll, vagy állt, illetve ilyen szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje, akkor is, ha az alkuszi megbízás nem jött létre.

### **IV. A panaszok nyilvántartása**

A II/1. pontban említett bármely csatornán beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz nyilvántartást vezet. A panaszok az Alkusz számítógépes úton is rögzíti. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen.

A nyilvántartás tartalmazza:

a panasz leírása,

a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,

a panasz a beérkezésének dátuma,

a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,

az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,

a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

a kivizsgálás során felmerült, a megoldásban segítő dokumentumok listája, a kivizsgálás eredménye és a panasz megválaszolásának időpontja.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

## V. A panaszkezelési eljárás

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alkusz nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
2. Az Alkusz a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Alkusz a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott válaszlevelével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A panasz azonnali kivizsgálása követelményének az alkusz úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából az alkusz rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.
3. Abban az esetben, ha a panasz azonnal nem orvosolható, vagy az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, akkor ezt az ügyfél az 1. számú mellékletben szereplő, „Magyar Nemzeti Bank, A Pénzügyi Szervezethez (Bankhoz, Biztosítóhoz, stb.) Benyújtandó Panasz” elnevezésű formanyomtatványon jelezheti. A panasz rögzítését követően az ügyfélnek át kell adni a panaszbejelentés egy másolati példányát, továbbá tájékoztatni kell az ügyfelet a panasz megválaszolásának törvényes határidejéről.
4. Hiányos panaszbejelentés

Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálása érdekében szükséges, hogy az ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, továbbá biztosítási szerződésének pontos adatait. Ezek hiányában a panaszbejelentés kivizsgálása érdemben nem lehetséges. A panasz akkor tekinthető hiányosnak, ha nem állapítható meg belőle a panaszos személye, nem azonosítható a panaszolt szerződés vagy nem derül ki panaszos konkrét igénye. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azokat.

Abban az esetben, ha a panaszt meghatalmazott útján nyújtják be, azonban a meghatalmazás hiányzik, vagy hiányos, akkor a panasz lezárásra kerül olyan módon, hogy értesítjük a benyújtó felet, valamint az ügyfelet arról, hogy a megfelelő meghatalmazás kíséretében nyújtsa be újra panaszát.

5. A szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a panasz iktatószámát,
- b) a panasz beérkezésének dátumát,
- c) a panasz megválaszolásának határidejét,
- d) az iktatás dátumát,
- e) a panasz beérkezésének módját,
- f) a panasz közvetlen bejelentőjét,
- g) a termék megnevezését,
- h) a termék típusát,
- i) a kötvényszámot,
- j) az ügyfél nevét,
- k) a panasz összefoglalóját,
- l) a biztosításközvetítő nevét,
- m) a panasz típusát,
- n) a panasz alkategóriáját,
- o) a panaszos fogyasztói minőségét,
- p) a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- q) a panasz megalapozottságát,
- r) a panasz elutasításának okát,
- s) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, a teljesítés határidejét és a végrehajtásért felelős személy nevét is (ezeket a „Kiegészítő szöveg” menüponton belüli rovatban kell szerepeltetni),
- t) a panaszra adott válasz megküldésének dátumát és módját,

6. Írásbeli panasz esetén az Alkusz a panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül értesítést küld a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja, kivéve, ha ezen időn belül a panaszt érdemben megválaszolja.

7. A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra rendelkezése álló határidő a panasz Alkusz bármely szervezeti egységéhez történő beérkezésétől számított 30 naptári nap. Az Alkusz az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek oly módon, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A panaszra adott válaszlevél tárgyának, valamint a válaszlevélnek tükröznie kell, hogy a válaszlevél fogyasztónak minősülő ügyfél, vagy fogyasztónak nem minősülő ügyfél részére készült.

A panaszra adott válasznak külsőleg tagoltnak, jól átláthatónak kell lennie. A válaszban részletesen ki kell térni a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, az ügyfél minden feltett kérdésére, észrevételére válaszolni kell, ki kell térni továbbá 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 pontos szövegét, ezek és az esetlegesen használt szakkifejezések magyarázatát és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi a szerződéses jogviszony tartama alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

Amennyiben a panaszra adott válasz jogszabályra is hivatkozik, úgy a jogszabályhely megjelölése mellett, annak érdemi rendelkezés részét is ismertetni kell, továbbá egyszerű, közérthető tájékoztatást kell adni annak tartalmáról és az adott esetre történő alkalmazásának indokáról.

A választ az alkusz főszabályként postai úton, tértivevényes levélben küldi meg. Elektronikus úton akkor lehet válaszolni, ha a panasz az alkusznál már rögzített emailcímről vagy a honlapon érkezett és a panaszos ügyfél nem kéri kifejezetten a postai kézbesítést.

Elektronikus úton adott válasz esetén kizárólag jelszóval védett elektronikus küldemény küldhető.

8. A panaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra az Alkusz szakmai vezetője jogosult és köteles.
9. A panasz elutasítása esetén az Alkusz válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (amelyet jelen Szabályzat VI. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.
10. Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.
11. 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) panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
  - g) panasz leírása, oka;
  - i) panaszos igénye;
  - j) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;

- k) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- l) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a GDPR rendelet rendelkezéseinek megfelelően kezeli az Alkusz.

## **VI. Jogorvoslat**

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

**Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálat** (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.:777, telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), nyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>)

### **Pénzügyi Békéltető Testület**

A biztosítási szerződés létrejöttével, érvényességével, teljesítésével, megszűnésével továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén. A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége: levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: 06-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76. nyomtatvány elérhetősége: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetére a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Jól látható módon kell tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok Társaság általi költségmentes megküldését, valamint ezen nyomtatványok elektronikus elérését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló testület telefonszámát, e-mail elérhetőségét és postai cím megjelölését is.

Tájékoztatni kell továbbá az ügyfelet arról is, hogy a Magyar Nemzeti Bank által kiadott, jogorvoslati lehetőségekről szóló általános tájékoztatóról a

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/hova-fordulhatok-kerelmemmel-vagy-keresetemmel#3>

oldalon olvashat, mely részletes információt nyújt a Fogyasztóvédelmi, illetve a Pénzügyi Békéltető Testületi eljárások kezdeményezéséről, illetve az eljárás megindításával kapcsolatos teendőkről.

A tájékoztatásnak tartalmazni kell továbbá azt is, hogy a Társaság a Pénzügyi Békéltető Testületnél általános alávetési nyilatkozatot nem tett, azonban a PBT - bizonyos körülmények között - kötelezést tartalmazó határozatot hozhat az egyes ügyekben.

### **Közvetítői eljárás**

A permegelőző eljárások közül Ügyfelünk közvetítői eljárást is kezdeményezhet a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.

### **Bírói út**

Az igény – a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével – bírói úton is érvényesíthető. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadóak.

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

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételevel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

***A Szabályzati kiadásának dátuma: 2021. március 30.***

***Módosítva: 2026. február 20.***

**1. számú melléklet**

**A Pénzügyi szervezethez (bankhoz, biztosítóhoz, stb.) benyújtandó PANASZ**

**Pénzügyi szervezettel kapcsolatos viták rendezésére**

<b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

<b>Ügyfél</b>	
<b>Név:</b>	
<b>Szerződésszám/ügyfélszám:</b>	
<b>Lakcím/székhely/levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	
<b>Értesítés módja (levél, email):</b>	

<b>Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)</b>	
---	--

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

--

**\*személyesen tett panasz esetén**

**Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):**

--

***[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]***

**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

**Panasz oka:**

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

**Egyéb típusú panasz megnevezése:**

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

***Kelt:***

***Aláírás:***