

Kiadás dátuma: 2026. július 17.

PRÉMIUMALKUSZ Pénzügyi és Biztosítási Tanácsadó Zrt.
9600 Sárvár, Batthyány utca 43.
Cg. 18-10-100757

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

I. BEVEZETÉS

A PRÉMIUMALKUSZ Pénzügyi és Biztosítási Tanácsadó Zrt. (székhely: 9600 Sárvár, Batthyány utca 43., adószám: 27429668-2-18, cégjegyzékszám: 18-10-100757) - továbbiakban: Alkusz vagy Szolgáltató - 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, elektronikus levélben) közölhesse.

II. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

A fentiekre tekintettel a jelen Szabályzat célja annak biztosítása, hogy az Alkusz mindenben megfeleljen a hatályos jogszabályok által előírt panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével kapcsolatos rendelkezéseinek, így különösen, de nem kizárólagosan:

- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: **Bit.**),
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: **Hpt.**),
- a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdéi szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól (a továbbiakban: **Bszt.**)
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet (a továbbiakban: **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.

III. A PANASZ BEJELENTÉSE

Az Ügyfél panaszbejelentését megteheti:

személyesen: szóban az Alkusz ügyfélforgalom számára nyitva álló következő helyiségében: 9600 Sárvár, Batthyány utca 43.; nyitvatartási időben: hétfő-péntek: 08:00–11:30 és 13:00-16:00. ~~között.~~

Az Ügyfél szóbeli panaszát az Alkusz munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.

telefonon: az Alkusz következő telefonszámán: +36 95 320-671

A hívásfogadási idő megegyezik a nyitvatartási idővel.

Az Ügyfél és az Alkusz munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt az Alkusz hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetén ügyfélszolgálati munkatársaink tájékoztatják. Az Ügyfél kérésére az Alkusz biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A telefonon közölt panasz esetén az Alkusz biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés.

írásban

- **személyesen** vagy akár más által átadott irat útján az Alkusz ügyfélforgalom számára nyitva álló következő helyiségében: 9600 Sárvár, Batthyány utca 43.
- **postai úton:** ~~8330 Sümeg, Panoráma domb~~ 9600 Sárvár, Batthyány utca 43. levélcímén.
- **elektronikus levélben:** a info@premiumalkusz.hu e-mail címen.

A panaszkezelésért felelős kapcsolattartó neve az Alkusz részéről:

név:	Nagy Katalin
beosztása:	cégvezető
mobil:	+36 30 394-7656
email:	info@premiumalkusz.hu

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

Közokirat: az olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a megszabott alakban állított ki, mint közokirat teljesen bizonyítja a benne foglalt intézkedést vagy határozatot, továbbá az okirattal tanúsított adatok és tények valóságát, úgyszintén az okiratban foglalt nyilatkozat megtételét, valamint annak idejét és módját.

Teljes bizonyító erejű magánokirat, ha:

- 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; az igazoláshoz az okiraton mindkét tanú elhelyezi az aláírását, továbbá saját kezűleg, olvashatóan feltünteti a nevét és lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét,
- 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 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 okiratot 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 Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti, vagy
- olyan, törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott szolgáltatás keretében jött létre, ahol a szolgáltató az okiratot a kiállító azonosításán keresztül a kiállító személyéhez rendeli és a

személyhez rendelést a kiállító saját kezű aláírására egyértelműen visszavezethető adattal együtt vagy az alapján hitelesen igazolja; továbbá a szolgáltató az egyértelmű személyhez rendelésről kiállított igazolást elektronikus dokumentumba kapcsol, elválaszthatatlan záradékba foglalja és azt az okirattal együtt legalább fokozott biztonságú elektronikus bélyegzővel és legalább fokozott biztonságú időbélyegzővel látja el.

IV. PANASZKEZELÉSI FOGALMAK

E szabályzat alkalmazásában:

1. **Az ügyfélpanasz fogalma:** A szolgáltató teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a szolgáltató – szerződéskötést létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, 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 kifogását (a továbbiakban: panasz).
2. **Nem minősül ügyfélpanasznak:** Az Ügyfél által az Alkuszhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre, illetve méltányosság iránti kérésre irányul.
3. **Az Ügyfél fogalma:** Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely az Alkusszal szerződéses kapcsolatban áll vagy állt.

Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálása érdekében szükséges, hogy az Ügyfél minden esetben adja meg személyes adatait, biztosítási szerződésének adatait, pontosan és konkrétan fogalmazza meg észrevételeit, az észlelt hiányosságot, hibát, továbbá amennyiben rendelkezésre állnak a panaszát alátámasztó dokumentumok, ezeket is bocsássa az Alkusz rendelkezésére a panasz kivizsgálás folyamatának felgyorsítása érdekében.

A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

V. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSA

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

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, mely 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 válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

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

A szolgáltató a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján

- a) a panaszokat nyomon követi,
- b) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- c) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,

- d) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- e) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- f) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A szolgáltató a panaszkezelési szabályzatát az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint - amennyiben jogszabályban előírt kötelezettsége teljesítése céljából honlapot működtet - honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé.

VI. 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 – ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A szolgáltató - 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 szolgáltató az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

3. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.

4. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig meg kell őrizni.

5. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

6. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

7. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

8. A szolgáltató a személyes ügyfélszolgálati irodáján és - amennyiben honlapot működtet - a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett „Fogyasztói panasz” nyomtatványt. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

9. Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a szolgáltató valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

10. A szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

11. 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.
- c) a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél a válasz megküldését a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címére vagy a kizárólag általa hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre kérte.

A fenti esetben a szolgáltató a választ a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán küldi meg.

12. A 11. pontban foglalt rendelkezés nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltató

- a) a 19. pontban foglaltak teljesülését vagy
- b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja.

13. Az Alkusz a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Az elektronikus úton közölt válasz megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő – zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó – rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmazó szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton – a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező vagy a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél által megjelölt csatornán – küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületen keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik, valamint ha a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél a válasz megküldését a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címére vagy a kizárólag általa hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre kérte.

14. A szolgáltató a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A szolgáltató a választ közérthetően fogalmazza meg.

A fentiektől eltérően, ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a szolgáltató által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja,

válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

15. A szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

16. Ha a szolgáltató szerint a panasz a 15. pont *a)* és *b)* pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az *a)*, illetve a *b)* pont körébe.

17. A szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

18. A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a szolgáltató válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok szolgáltató általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló szolgáltatói telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

A szolgáltató a 66/2021. MNB rendelet 5. § (3), (4) és (6) bekezdésben foglaltakról figyelemfelhívásra alkalmas módon ad tájékoztatást.

19. 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.

20. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a 19. pontban foglaltak teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

21. A panaszról az Alkusz által felvett jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- 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) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- 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.

22. 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.

23. 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.

24. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra az Alkusz szakmai vezetője jogosult és köteles.

25. A panasz elutasítása esetén az Alkusz válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (amelyet jelen Szabályzat VIII. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

26. Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

27. A Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

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

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

VII. PANASZKEZELÉS ELVEI

Az Alkusz a panaszkezelés során a jóhiszeműség és tisztesség, továbbá az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének szem előtt tartásával jár el.

Az Alkusz együttműködik az ügyfelekkel, rugalmas és segítőkész bánásmódot tanúsít a panaszkezelés folyamata alatt.

Az Alkusz úgy köteles eljárni a panaszkezelés során, hogy a lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogviták kialakulását, illetve az elhúzódó jogvitákat.

VIII. JOGORVOSLAT

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (székhely, telefonos és elektronikus elérhetőség, levelezési cím pontos megadása, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján található adatokkal megegyezően);

- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám pontos megadása, az MNB honlapján található adatokkal megegyezően); bíróság.

2. 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 fogyasztónak minősülő ügyfél az 1. pontban írt esetben Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél az 1. pontban írt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

(1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777, telefonszám: 0680203776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu). A panasz a Kormányablakokban, illetve a Pénzügyi Tanácsadó Irodákban is benyújtható.

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: 06-1-489-9700, 06-80-203-776, e-mail: pbt@mnbb.hu, meghallgatások helye: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

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 törvény rendelkezései irányadók.

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

Mellékletek

- 1. számú melléklet: Panaszbejelentő adatlap

Szabályzati közzétételének dátuma: 2026. július 17.

Szabályzat hatályba lépésének dátuma: 2026. július 18.

Kelt: Sárvár, 2026. július 17.

.....
jóváhagyta
Vocelka Zoltán vezérigazgató

21.számú melléklet: Jegyzőkönyv (Panaszbejelentő adatlap)

Jegyzőkönyv (Panaszbejelentő adatlap)

Sorszám:

A bejelentés címzettje: PRÉMIUMALKUSZ Pénzügyi és Biztosítási Tanácsadó Zrt.

Ügyfél/Fogyasztó neve:

Ügyfél/Fogyasztó címe:

A panasz benyújtójának neve:

A panasz benyújtójának címe:

Amennyiben a panasz benyújtója képviselőként vagy meghatalmazottként jár el, úgy az alábbi azonosításra alkalmas iratokkal vagy meghatalmazással (amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni) igazolta jogosultságát a panasz benyújtására (az iratok másolatát a panaszbejelentő adatlaphoz kell csatolni): ...

A panasszal érintett szerződés száma.:

A panasszal érintett kifogások, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése:

Az ügyfél/fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke:

Tájékoztatás a panaszbejelentő/fogyasztó részére

A Szolgáltató a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Szolgáltató szerint a panasz a fenti pont a) és b) pontját is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) és a b) pont körébe.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) (Levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf.: 172, Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Telefon: +36 (80) 203 776, E-mail: pbt@mnbb.hu).

Ha nem elégedett a pénzügyi szolgáltató válaszával, vagy ha 30 nap elteltével sem kapott választ a kérelmére, akkor a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

A nyomtatványokhoz ingyenesen hozzájuthat a pénzügyi szolgáltatóknál is. Emellett a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálatán, valamint a Magyar Nemzeti Bank partnereiként működő Pénzügyi Navigátor Tanácsadó Irodahálózatnál ingyenesen kaphat útmutatást, segítséget a nyomtatvány kitöltéséhez és a kérelem összeállításához.

A kitöltött űrlapot elküldheti postai úton a Pénzügyi Békéltető Testülethez címezve (1525 Budapest, 172.), vagy személyesen is leadhatja a Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálatán (1122 Budapest Krisztina körút 6.) továbbá bármely Kormányablakban.

Fontos tudni, hogy a Testület kérelmet e-mailben nem fogad. A kérelmet elektronikus formában – KAÜ-s azonosítást követően - a PBT online ügyintézés alkalmazáson keresztül lehet eljuttatni.

- b) MNB (pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú jogvita esetén) (Levélcím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Telefon: +36 (80) 203 776, E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu),

Ha a panaszát már előterjesztette a pénzügyi szolgáltatónál, azonban

- ☐ a panaszára határidőben nem kapott választ;
- ☐ a válasz nem érdemi vagy nem teljes körű, illetve a szolgáltató a panaszt nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki, vagy ha a panaszkezelés nem a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően történt;
- ☐ a pénzügyi szolgáltató válaszából egyéb, törvényben rögzített fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez, (például tájékoztatási kötelezettségét nem teljesítette),

Önnek lehetősége van fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezni az MNB-nél.

Kérelmét

- ☐ megküldheti postán (Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777 címre);
- ☐ leadhatja személyesen az MNB ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.);
- ☐ leadhatja bármelyik Kormányablakban;
- ☐ benyújthatja elektronikus formában az MNB hitelesített adatok fogadására szolgáló elektronikus rendszerén (ERA) keresztül, amiről az Elektronikus ügyintézés oldalon talál részletes tájékoztatást. Az ERA felületen a belépés a Központi Azonosítási Ügynök (KAÜ) segítségével történhet, amiről a KAÜ honlapján talál részletes tájékoztatást.

c) bíróság:

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

A panasz benyújtásának módja:

.....

Az intézkedés határideje (a panasz felvételétől számított 30 nap):

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

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, typical of notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

.....
A panaszfelvevő aláírása

.....
Az intézkedő személy aláírása

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL 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)	

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

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panaszja 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 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:

- | | |
|--|--|
| ☐ 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 panasz van |
| ☐ Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

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

Kelt:

Aláírás: