

CORPORATE RISK CONSULTING BIZTOSÍTÁSI ALKUSZ Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Jelen szabályzatot a társaság a .../2015 (IX.4.) sz. ügyvezetői határozattal léptette hatályba.

1.§

A panaszkezelési szabályzat célja, alapelvek

1. A jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: „**Szabályzat**”) célja az, hogy a **Corporate Risk Consulting Biztosítási Alkusz Kft.** (székhelye: 1117 Budapest, Fehérvári u. 50-52., II. em., a továbbiakban: „**Alkusz**”) által nyújtott szolgáltatásoknak az ügyfelek által történő igénybevétele, illetve az ezen szolgáltatások igénybevételére irányuló szerződések megkötését megelőző tárgyalások során, valamint a szerződéses jogviszony megszűnését követően felmerült, a jelen Szabályzat tartalma szerint panasznak minősülő ügyfélbejelentések fogadásának, kezelésének, kivizsgálásának és megnyugtató rendezésének eseteire kötelező iránymutatással szolgáljon a Szabályzat hatálya alá tartozó személyek részére.
2. Az Alkusz az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, így különösen a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló törvény (a továbbiakban: „**Bit.**”), valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (a továbbiakban: „**Fgytv.**”) szerint jár el és az eljárása során messzemenőig figyelembe veszi a Magyar Nemzeti Bank panaszügy-kezelési és fogyasztóvédelmi típusú ajánlásait és állásfoglalásait.
3. Az Alkusz célja az, hogy a fél évtizedet meghaladó fennállására és a kiemelkedő ügyfélkapcsolatokra alapozva olyan panasz ügyintézési eljárásrendet határozzon meg, amelynek keretében a panasznak minősülő ügyféligenyek mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kerülnek elbírálásra. Az Alkusz elkötelezett abban, hogy az ügyfelek által bejelentett panaszok elbírálásának eredménye függvényében a szolgáltatásait folyamatosan fejlessze.
4. Az Alkusz ügyvezetése a fentebb meghatározott célok hatékonyabb elérése és a deklarált alapelvek megerősítése érdekében a jelen Szabályzatot léptette hatályba.

2.§

A Szabályzat személyi és területi hatálya

1. A jelen Szabályzat hatálya kiterjed az Alkusz valamennyi munkavállalójára és vezető tisztségviselőjére.
2. Az Alkusszal megbízási, vállalkozási vagy egyéb jogviszonyban álló természetes és jogi személyekre, jogi személyiség nélküli társaságokra, egyéb szervezetekre, valamint ezek munkavállalóira, vezető tisztségviselőire, megbízottaira és alvállalkozóikra a jelen Szabályzat hatálya akkor terjed ki, ha a nevezett személyek a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően az Alkusz szolgáltatásának létrejöttét, teljesítését vagy megszűnését segítik elő és ezen eljárásuk során ügyfélpanasz kerül bejelentésre. Ezen ügyfélpanaszokat is a jelen Szabályzat alapján, illetve annak szellemében kell elbírálni, amennyiben ez lehetséges.
3. A jelen Szabályzat hatálya nem terjed ki az 1. pontban meghatározott azon munkavállalókra, akik a hatályos munkaköri leírásuk alapján semmilyen mértékben nem lehetnek érintettek az ügyfélpanasszal.
4. A jelen Szabályzat területi hatálya megegyezik az Alkusz mindenkori és valamennyi ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségének területi hatályával.

3.§ Fogalom meghatározások

1. A jelen Szabályzat értelmezése és végrehajtása során az alábbi fogalmak a következő tartalommal bírnak:
 - 1.1. **Alkusz:** az Alkusz és annak valamennyi szervezeti egysége (telephelye, fióktelepe).
 - 1.2. **Panaszos:** bármely természetes személy, gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki az Alkusz szolgáltatását közvetlenül vagy közvetve igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki az Alkusz eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja. A jelen Szabályzat alkalmazása szempontjából Panaszosnak minősül a Meghatalmazott és a Képviselő is, amennyiben a képviseleti jogosultságuk igazolásra kerül.
 - 1.3. **Meghatalmazott vagy képviselő:** bármely természetes személy, gazdasági társaság vagy más szervezet, akit, illetve amelyet a Panaszos a panasz bejelentésére, kivizsgálásra, illetve panaszügyben az Alkusszal történő kapcsolattartásra írásban meghatalmaz. Képviselőnek minősülnek azon személyek, akik jogszabályi rendelkezés erejénél fogva, külön meghatalmazás hiányában jogosultak a panaszos képviseletére.
 - 1.4. **Panasz:** az Alkusz közvetlen vagy közvetett tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a Panaszos az Alkusz, avagy a 2.§ 2. pontban meghatározott személy eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Panasznak minősül az Alkusszal hatályos szerződés megkötését megelőző, a szerződés megkötésével, a szerződés Alkusz általi teljesítésével és a szerződéses jogviszony megszűnésével összefüggő kifogás. Nem minősül panasznak és így a bejelentő Panaszosnak, ha az ügyfél az Alkustól, avagy a 2.§ 2. pontban meghatározott személytől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
 - 1.5. **Panaszbejelentés:** a Panaszos szóbeli, tehát személyesen vagy telefonon, illetve írásbeli formában tett bejelentése, amely a tartalmát tekintve megfelel az 1.4. pontban meghatározottaknak. A Panaszos a szóbeli panaszt a jelen Szabályzat mellékletében megjelölt ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben jelentheti be. Írásbeli panasz személyesen vagy más által átadott irat útján postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben jelenthető be. Az írásbeli panaszbejelentéshez szükséges levelezési címet, telefon- és faxszámot, illetve az elektronikus levelezés e-mail címét a jelen Szabályzat tartalmazza. Az Alkusz a jelen Szabályzat **3. sz. mellékleteként** elérhetővé teszi az írásbeli panaszbejelentéshez a Magyar Nemzeti Bank által közzétett formanyomtatványokat.
 - 1.6. **Fogyasztó:** az Alkusz által nyújtott bármely szolgáltatást - önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében – igénybe vevő bármely természetes személy, ideértve azt a személyt is, aki az Alkusz által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, illetve amely személy szolgáltatást igényel.
 - 1.7. **Pénzügyi Békéltető Testület:** a Magyar Nemzeti Bank mellett működő, a Alkusz és a Fogyasztó között az Alkusz által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban, illetve a felek között létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggő vitás ügy, a pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésének fóruma.

4.§

Panaszkezelésért és panaszfelvételért felelős szervezeti egység

1. A panaszbejelentések kivizsgálásáért és a panaszügyekben született döntések meghozataláért, valamint a Panaszossal, Meghatalmazottal vagy Képviselővel történő közléséért az Alkusz központja (1117 Budapest, Fehérvári u. 50-52., II. em.), személyében az ügyvezető vagy az általa megbízott vezető felel.
2. A panaszfelvételért – ide nem értve a telefonon megtett panaszbejelentést - az Alkusz mindenkori és valamennyi ügyfélfogadásra nyitva álló helyisége, személyében ezen helyiségek vezetője (a továbbiakban: „**vezető**”) felel. Mindazon személyek, akikre a jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed a jelen Szabályzatban meghatározott eljárásrend figyelembevételével kötelesek a panaszkezelésért felelős szervezeti egység és személy tevékenységét elősegíteni.

5.§

A panasz felvétele

1. A Panaszos a Meghatalmazott és a Képviselő az Alkusz valamennyi ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében jogosult személyesen (személyesen írásban vagy személyes megjelenéssel szóban) panaszbejelentést tenni. Mindezen felül a Panaszos a Meghatalmazott és a Képviselő az írásbeli panaszbejelentést telefax vagy postai küldemény (levél) formájában jogosult valamennyi az Alkusz ügyfélfogadásra nyitva álló helyiséget üzemeltető szervezeti egységhez címezni, illetve oda benyújtani. Az Alkusz ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeinek név, cím, telefonszám és telefaxszám listáját a jelen Szabályzat **1. sz. melléklete** tartalmazza. A panasz kivizsgálása teljes mértékben díj- és költségmentes.
2. Az Alkusz ügyfélfogadásra nyitva álló helyiséget üzemeltető szervezeti egységei – ideértve a központi egységet is – a teljes napi, illetve heti nyitvatartási időben kötelesek a személyes panasztétel lehetőségét biztosítani.
3. A Panaszos a Meghatalmazott és a Képviselő érdekeinek és kényelmi szempontjainak figyelembevétele mellett az Alkusz e-mail útján is lehetőséget biztosít az írásbeli panaszbejelentésre az office@crconsulting.hu e-mail címen.
4. Az Alkusz tekintettel arra, hogy a Bit. a telefonon megtett panaszbejelentések esetében hangfelvétel útján történő rögzítést, a hangfelvétel megőrzésének kötelezettségét, a visszahallgatás lehetőségének biztosítását, a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv kiadásának kötelezettségét írja elő, a telefonon megtett panaszbejelentések esetében a központi egységet jelöli ki panaszfelvételre kizárólagosan jogosult szervezeti egységként. A panaszbejelentésre kijelölt telefonszámot és azon munkanapot, amelyen a telefonon megtett panaszbejelentéseket a központi egység a Bit. előírásainak megfelelően, 8.00 és 20.00 óra között fogadja, a jelen Szabályzat **1. sz. melléklete** tartalmazza.
5. A fenti, 4. pontnak megfelelően a telefonon történő panaszkezelés esetén az Alkusz központi egysége a közötte és Panaszos közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti oly módon, hogy erre a Panaszos figyelmét előzetesen felhívja. A központi egység a hangfelvételt egy évig megőrzi és a Panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésre térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A telefonon tett panaszbejelentésre adott válasszal együtt a telefonbeszélgetésről felvett, hitelesített jegyzőkönyvet is meg kell küldeni a Panaszos részére.
6. Az Alkusz ügyfélfogadásra nyitva álló helyiséget üzemeltető szervezeti egységei a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálják, és szükség szerint orvosolják. A szervezeti egységek a szóbeli panasz sikeres orvoslásáról is kötelesek rövid leíratot készíteni, amely tartalmazza a Panaszos és a Panaszos által

igénybe vett vagy venni tervezett szolgáltatás azonosításra alkalmas adatokat, az ügyintéző nevét, a panasz tartalmát, a panaszra adott megoldást, továbbá a leirat keltét és a felek aláírását. Amennyiben a Panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, a szervezeti egység panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról a jelen Szabályzat 2. sz. mellékletében meghatározott tartalommal, illetve nyomtatványon jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak átadja.

7. Amennyiben a Panaszos az írásbeli panaszát nem a jelen Szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha a Panaszos az írásbeli panaszt az Alkusz valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az Alkusz a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére, ahol nyilvántartásba veszik azt.
8. Az Alkusz az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén a Panaszost tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Amennyiben a Panaszos a szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az Alkusz haladéktalanul tájékoztatja őt a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
9. Az Alkusz a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

6.§

Jegyzőkönyv, Panaszos adatszolgáltatása

1. Amennyiben a Panaszos panaszbejelentése tárgyában jegyzőkönyv kerül felvételre, úgy abban legalább a következő adatokat rögzíteni kell:
 - a) a Panaszos neve;
 - b) a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - d) a Panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
 - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
 - f) a Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása;
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
 - i) az Alkusz neve és címe (székhelye).
1. Az Alkusz a panaszkezelés során legalább az alábbi adatokat igényelheti a Panaszostól, aki a teljes körű panaszkezelés érdekében ezen adatok szolgáltatására köteles:
 - a) Panaszos neve;
 - b) szerződésszám, ügyfélszám;
 - c) Panaszos lakcíme, székhelye, levelezési címe;
 - d) Panaszos telefonszáma;
 - e) értesítés módja;
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
 - g) panasz leírása, oka;

- h) Panaszos igénye;
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata;
 - j) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
3. Az Alkusz a Panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

7.§

A panasz rögzítése, kezelése, döntés panaszügyben

1. Az Alkusz ügyfélfogadásra nyitva álló helyiséget üzemeltető szervezeti egységeihez címzett, oda egyéb módon (faxon, személyes megjelenés útján) benyújtott, írásbeli formát öltött panaszbejelentést az átvevő személyétől függetlenül lehetőség szerint még a panaszbejelentés kézhezvételének napján, de legkésőbb a következő munkanapon át kell adni a benyújtás helye szerint illetékes vezető, a központ esetében az ügyvezető vagy az általa kijelölt helyettes részére. A jelen Szabályzat **2. sz. melléklete** szerinti nyomtatványt a bejelentés formájától függetlenül – így tehát a telefonon megtett panaszbejelentések esetében is - minden esetben fel kell venni és át kell adni, illetve meg kell küldeni a Panaszos részére. A nyomtatvány a panasz bejelentési dokumentáció elválaszthatatlan részét képezi. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Alkusznak a Panaszosnál rendelkezésre álló információra van szüksége, haladéktalanul felveszi a Panaszossal a kapcsolatot és beszerzi azt.
2. Amennyiben az írásbeli panaszbejelentést személyesen nyújtják be, úgy az átvételt a panaszbejelentés másolati példányára vezetett keltezéssel és átvételi nyilatkozattal kell igazolni, azonban a nyomtatványt ebben az esetben a Panaszossal is alá kell írni. Ugyanezen rendelkezés irányadó a Panaszos személyes megjelenése mellett megtett szóbeli panaszbejelentés esetén azzal, hogy amennyiben a személyesen benyújtott írásbeli panaszbejelentés a panaszbejelentés tartalmi követelményeinek nem felel meg, úgy a Panaszos részére minden rendelkezésre álló segítséget meg kell adni a bejelentés érdemi elbírálásához szükséges adatok kiegészítéséhez.
3. A Panaszost a nyomtatvány átadásával egyidejűleg tájékoztatni kell a panaszbejelentés kivizsgálására és megválaszolására irányadó határidőről, amely a bejelentés kézhezvételét követő 30. (harmincadik) naptári nap. Szóbeli panasz esetében, amennyiben a panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az Alkusz tájékoztatja a Panaszost a panasz azonosítására szolgáló adatokról.
4. Amennyiben a panaszbejelentés postai küldeményként vagy fax útján érkezett, a benyújtás helye szerint illetékes vezető, a központ esetében az ügyvezető vagy az általa kijelölt helyettes a Panaszost a bejelentés kézhezvételét követő 5 (öt) munkanapon belül írásban tájékoztatja a panaszbejelentés kézhezvételének napjáról, a panaszbejelentés ügyintézésének fentiek szerinti határidejéről, továbbá azon adatoknak vagy információknak a pótlási szükségességéről, amelyek nem állnak az Alkusz rendelkezésére, azonban a panaszbejelentés érdemi elbírálásához és megválaszolásához elengedhetetlenül szükségesek. Az írásbeli értesítéssel egyidejűleg a Panaszos részére meg kell küldeni az Alkusz által egyoldalúan kitöltött nyomtatvány egy eredeti példányát.
5. A Panasz bejelentésének formájától és helyétől függetlenül vizsgálni kell, hogy amennyiben a Panaszbejelentést a Panaszos nem személyesen tette meg, úgy a nevében eljáró meghatalmazott vagy képviselő rendelkezik-e szabályszerű, azaz közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással, illetve egy a Panaszos által adott írásbeli nyilatkozattal, amelyben a Panaszos az Alkuzt a meghatalmazottal, illetve a képviselővel szemben felmenti a biztosítási titok megtartásának kötelezettsége alól. Ezen meghatalmazás és nyilatkozat hiánya esetén a meghatalmazottat, a képviselőt és velük egyidejűleg a Panaszost tájékoztatni kell a szükséges hiányok

- pótlásának szükségességéről, a hiánypótlás formájáról. A tájékoztatást legkésőbb a fenti 3. és 4. pontban meghatározott tájékoztatással egyidejűleg kell megadni.
6. A panaszbejelentésekről az Alkusz folyamatos nyilvántartást vezet, amelyben rögzíti a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az egyes intézkedések teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá a panasz megválaszolásának időpontját. A nyilvántartásban rögzíteni kell, amennyiben a Panaszos a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást kezdeményezett, az eljárásban keletkezett iratokat a nyilvántartáshoz kell fűzni. A nyilvántartást a központban az ügyvezető vagy az általa kijelölt helyettes kezeli és vezeti.
 7. Az Alkusz a panaszkezeléssel kapcsolatos nyilvántartást úgy alakítja ki és vezeti, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen. A vezetett nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy az Alkusz:
 - a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,
 - b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
 - c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
 - d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
 - e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.
 8. Az Alkusz különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszbejelentés kivizsgálása során az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. Az Alkusz a kizárólag a panaszügyintézés vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása okán birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület döntéséből eredő panaszosi igény elévülése után törli vagy más módon egyedi azonosításra, alkalmatlanná teszi.
 9. A panaszbejelentés benyújtásának helye szerint illetékes vezető felel azért, hogy a **2. sz. melléklet** szerinti nyomtatványt a Panaszos – személyes bejelentés esetén a bejelentés napján, írásbeli bejelentés esetén postai úton – megkapja a 6.§ 4. pontjában meghatározott tájékoztatással egyidejűleg. A panaszbejelentés benyújtásának helye szerint illetékes vezető a panaszbejelentés kézhezvételét követő legkésőbb 3 (három) munkanapon belül köteles valamennyi olyan szerződésnek, szerződés megkötését megelőző tárgyalások során keletkezett iratnak, dokumentációnak stb. a másolatát a panaszbejelentés dokumentációjával együtt az ügyvezető nevére címezve megküldeni, amely (amelyek) a panaszügy elbírálása szempontjából nélkülözhetetlenek és a rendelkezésére állnak.
 10. A panaszbejelentés kézhezvételét követő legkésőbb 3 (három) munkanapon belül az iratok és dokumentációk megküldésével egyidejűleg a panaszbejelentés benyújtásának helye szerint illetékes vezető köteles írásos összefoglalót készíteni, amelyben röviden bemutatja a panaszbejelentéssel érintett feleket és szolgáltatást és javaslatot tesz a panaszbejelentés elbírálása során meghozandó döntésre akkor is, ha ez a javaslat a még esetlegesen hiányzó dokumentumokra vagy információra tekintettel feltételes. Az írásos összefoglalóban külön ki kell térni arra, hogy milyen típusú irat vagy információ nem volt csatolható (mert az pl. külső szolgáltatónál található vagy kérésre még nem érkezett be) és egyidejűleg meg kell nevezni a fellelhetőség helyét, illetve a kiadásért felelős személy nevét és elérhetőségeit. Az írásos összefoglalót a vezetőnek keltezéssel és aláírással kell ellátnia, az összefoglaló a központba küldött dokumentáció része. A központba a dokumentációt annak terjedelmétől függően e-mail útján, postai úton vagy futárszolgálattal kell megküldeni oly módon, hogy a panaszbejelentés helyi kézhezvétele és a központ általi kézhezvétele között ne teljen el több idő,

mint 5 (öt) naptári nap. Ugyanezen rendelkezések irányadóak a Panaszos által ugyanazon panaszügyben, a panaszbejelentést követően átadott dokumentumok, információk, stb. központba történő továbbítására.

11. A központ a vezető által küldött dokumentációt panaszbejelentésként iktatja az ügyvezető nevére és ezzel egyidejűleg teljes másolatot készít az Alkusz jogi előadója (megbízott ügyvédje), illetve az Alkusz fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója (a továbbiakban: „**Kapcsolattartó**”) részére is, amennyiben a panaszbejelentés fogyasztóvédelmi tárgykörű kérdést is érint vagy érinthet.
12. Az ügyvezető vagy a helyettese külön kérésére a jogi előadó (megbízott ügyvéd) és fogyasztóvédelmi tárgykörű kérdés esetén a Kapcsolattartó a dokumentáció másolatának kézhezvételét követő 2 (kettő) munkanapon belül írásos szakvéleményt készít, amelyben részletesen kitér arra, hogy a panaszbejelentésben foglaltak a panaszossal hatályos szerződések, továbbá a panaszossal fennálló jogviszonyra irányadó mindenkor hatályos jogszabályok alapján mennyiben tekinthetők megalapozottnak, illetve megalapozatlannak. A szakvéleménynek – amennyiben ezt a rendelkezésre álló dokumentáció lehetővé teszi – részletes, az irányadó jogszabályi rendelkezéseket szövegszerűen is magában foglaló döntési javaslatot kell tartalmaznia a panaszbejelentésben megfogalmazott igény elfogadására vagy elutasítására. A Kapcsolattartó a szakvéleményben részletesen kitér arra, hogy a panaszbejelentés által indokolt-e és ha igen milyen mértékben, formában, illetve módon az Alkusz fogyasztóvédelmi típusú szerződéses rendelkezéseinek, illetve üzleti gyakorlatának módosítása. A jogi előadónak (megbízott ügyvédnek), illetve a Kapcsolattartónak a szakvélemény keretében ki kell térnie arra is, hogy a panaszbejelentésre adott válasz megküldhető-e közvetlenül a meghatalmazottnak, illetve a képviselőnek, azaz vizsgálnia kell a meghatalmazás szabályszerűségét, illetve, hogy a bankitok megtartásának kötelezettsége alól a Panaszos a meghatalmazottal vagy képviselővel szemben szabályszerű és joghatályos felmentést adott-e. A jogi előadó (megbízott ügyvéd), illetve a Kapcsolattartó a szakvélemény keretein belül megjelöli a döntéshez nélkülözhetetlen, még hiányzó iratokat, dokumentumokat, információkat, stb.
13. Az Alkusz 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. Az Alkusz a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik a Panaszosnak küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.
14. Az Alkusz a fogyasztónak minősülő Panaszost a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés:
 - a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
 - b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A fogyasztónak minősülő Panaszost tájékoztatni kell arról, hogy a fenti a) pont szerinti esetben a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, illetve, hogy a b) pont szerinti esetben fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál. Ha az Alkusz álláspontja szerint a panasz a fenti a) és a b) pontot is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő Panaszost tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszja mely részével kihez fordulhat.

15. A fogyasztónak nem minősülő Panaszost a panasz elutasítása esetén az Alkusz tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
16. A fogyasztónak minősülő Panaszost a panasz fenti, 15. pont szerinti elutasítása esetén az Alkusz tájékoztatja, hogy panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat. Az Alkusz az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Alkusz általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.
17. Az Alkusz a fogyasztónak minősülő Panaszos ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat - az Alkusz rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - költségmentesen, haladéktalanul megküldi.
18. Az Alkusz a válaszát oly módon küldi meg a Panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az Alkusz a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

8.§

Összeférhetlenségi szabályok, nyelvhasználat

1. A panaszbejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vezet részt a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó azon személyek, akik a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vettek.
2. A panaszügyintézés nyelve a magyar, az Alkusz azonban lehetőség szerint igyekszik biztosítani a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

9.§

Panaszügyben keletkezett adatok és iratok tárolásának módja és határideje

1. A panaszügyben keletkezett iratok összességét, tehát az eredeti és másolati példányokat együttesen a Alkusz papír alapon minimum három évig, illetve addig őrzi, amíg a 2013. évi V. tv. alapján a panaszos igénye kétséget kizáróan el nem évült. Ezen iratokat az Alkusz a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja, illetőleg a Panaszos által a Pénzügyi Békéltető Testület által folyamatba helyezett vitarendezési eljárásban rendelkezésre bocsátja.
2. Az Alkusz az 1. pontban meghatározott határidő elteltével a panaszügyben keletkezett iratokat jegyzőkönyv felvétele mellett megsemmisíti.

10.§

A panaszügyintézéssel kapcsolatos folyamatos és utólagos teendők

1. Az Alkusz a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

2. Az Alkusz a panaszokról negyedévente elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, szolgáltatásokat, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és a jogi osztály, illetve a jogi előadó bevonásával meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket, ideértve a termékek vagy szolgáltatások szerződéses hátterének módosítását is.
3. Az Alkusz egyes vezetői folyamatosan gondoskodik arról, hogy az alkalmazottak, illetve a szerződéses jogviszonyban álló együttműködő partnerek a jelen Szabályzat legfontosabb rendelkezéseit, továbbá a fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályi rendelkezéseket, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület iránymutató döntéseit naprakészen ismerjék.
4. Az Alkusz a jelen Szabályzatot, a jelen Szabályzat **2. sz. melléklete** szerinti nyomtatványt és a jelen Szabályzat alapján készített rövid ügyféltájékoztatót az ügyfelek számára nyitva álló valamennyi helyiségében kifüggeszti és a honlapján közzéteszi. Az ügyfél tájékoztatónak tartalmaznia kell, hogy a Panaszos, amennyiben az Alkusz döntésével nem ért egyet, úgy a Magyar Nemzeti Bankhoz (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., központi levélcím: 1535 Budapest 114. Pf. 777. tel: (1) 489 9100), illetve a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testülethez (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., központi levélcím: 1525 Budapest BKKP, P.f.: 172., Telefon: (1) 489-9100, e-mail: pbt@mnbb.hu) fordulhat vagy a hatályos vonatkozó jogszabályok illetve az adott szerződés szerint bírósági eljárást kezdeményezhet az adott eljárásra illetékes bíróság előtt.
5. A jelen Szabályzat aktualizálásáért az Alkusz ügyvezetése felel. Az ügyvezetés köteles a jelen Szabályzat felülvizsgálatát és szükség szerinti aktualizálását elvégezni.

Budapest, 2015. szeptember 4.

.....
Corporate Risk Consulting Biztosítási Alkusz Kft.
ügyvezetés

Panaszkezelési szabályzat – 1. sz. melléklet

**A CORPORATE RISK CONSULTING BIZTOSÍTÁSI ALKUSZ KFT. ÜGYFÉLFOGADÁSRA NYITVA ÁLLÓ
HELYISÉGEINEK ELÉRHETŐSÉGE**

A **Corporate Risk Consulting Biztosítási Alkusz Kft.** a panaszkezelési szabályzatában meghatározottak szerint az alábbiakban teszi közzé azon ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeinek név, cím, telefonszám és telefaxszám listáját, amely helyiségekben a Panaszosnak minősülő ügyfél, illetve meghatalmazottja vagy képviselője személyesen szóban vagy írásban, illetve postai úton vagy telefaxon küldött üzenet formájában panaszbejelentéssel élhet:

Corporate Risk Consulting Biztosítási Alkusz Kft.

Központja

1117 Budapest, Fehérvári u. 50-52., II. em.

Tel: +36-1-225-8377

Fax: +36-1-209-3086, (0-24)

E-mail: office@crconsulting.hu

A **Corporate Risk Consulting Biztosítási Alkusz Kft.** a panaszkezelési szabályzatában meghatározottak szerint az alábbiakban teszi közzé azon ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségének címét, telefonszámát és e-mail címét, ahol a Panaszosnak minősülő ügyfél, illetve meghatalmazottja vagy képviselője telefonon vagy e-mail útján panaszbejelentést tehet:

Corporate Risk Consulting Biztosítási Alkusz Kft.

Központja

1117 Budapest, Fehérvári u. 50-52., II. em.

Tel: +36-1-225-8377

Fax: +36-1-209-3086, (0-24)

E-mail: office@crconsulting.hu

A központban telefonon nyitva tartási időben, azonban a (hétfői vagy keddi, stb.) napon reggel 8.00 óra és este 8.00 óra között tehető panaszbejelentés.

Panaszkezelési szabályzat – 2. sz. melléklet

NYOMTATVÁNY
A CORPORATE RISK CONSULTING BIZTOSÍTÁSI ALKUSZ KFT. ELJÁRÁSA SORÁN FELMERÜLT PANASZOK
BEJELENTÉSÉRE

Az írásbeli panaszt a fogyasztó közvetlenül az Alkuszknak nyújthatja be. A panasszal érintett intézménynek **30 napja** van, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva a panaszosnak írásban megküldje. A panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A válasz elmaradása esetén a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat beadvánnyal, és ha a kérelemre indult eljárás során bebizonyosodik a jogsértés, bírságot szabhat ki.

| | |
|---------------------------|---|
| Alkusz: | Corporate Risk Consulting Biztosítási Alkusz Kft. 1117 Budapest, Fehérvári u. 50-52., II. em. |
| Felvevő munkatárs: | |
| Panaszos neve: | |
| Lakcíme: | |
| Telefon: | |
| Fax: | |
| E-mail: | |
| Ügyfél azonosító: | |

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. biztosítási, alkuszi szerződés, stb.):



Corporate Risk Consulting
Biztosítási Alkusz Kft.

Az Alkusznál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat
(pl. személyi azonosító, szerződésszám):

***PANASZ** (Kérjük, hogy a panaszbejelentését a panasz jellegének rövid leírásával kezdje, majd ismertesse a panasz lényeges körülményeit a konkrét igényének megjelölésével):

1. Panasz jellegének rövid leírása:

2. Panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése:

3. A panaszos konkrét igényének megjelölése:

Az Alkusz ezúton tájékoztatja Önt, hogy a panaszbejelentését annak kézhezvételétől számított 30 napon belül megvizsgálja és írásban megválaszolja. A 30 napos kivizsgálási és válaszadási határidő csak kivételes és indokolt esetben hosszabbítható meg, így pl. ha a panaszbejelentés érdemi kivizsgálásához harmadik személytől kell további adatokat, illetve információt beszerezni.

Kelt:

Aláírás:

Az Alkuznál panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult személy állásfoglalása:

Kelt:

Aláírás:

Az Alkusz panaszügyben meghozott döntése:

Kelt:

Aláírás:

Az Alkusz panaszügyben kelt tájékoztatásának, értesítésének, határozatának, stb. megküldésének ténye, időpontja, stb.

Kelt:

Aláírás:

3. sz. melléklet – a Magyar Nemzeti Bank által közzétett panaszügyi nyomtatványok

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL 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 a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

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

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:

A Magyar Nemzeti Bankhoz az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén forduljon kérelemmel:

- ✓ **Ön fogyasztó**, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, azaz tipikusan magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást.
- ✓ **közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését** (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), sikertelenül,
- ✓ **a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megtevesztő módon járt el** Önnel szemben,
- ✓ **nem telt el három év** a jogsértés bekövetkezése óta,
- ✓ kérelméhez **csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát**,
- ✓ meghatalmazott útján történő eljárás esetén **csatolta az eredeti meghatalmazást**,
- ✓ kérelmét **aláírta, pontos lakcímét közölte**.

(Részletesen ld. a [„Mit kell tudni a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett fogyasztói kérelemről?”](#) című ismertetőben.)

**A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ
CÍMZETT
FOGYASZTÓI KÉRELEM**

Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltsse ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

***Név:**

***Lakcím:**

Telefon:

Fax:

E-mail:

***Az érintett pénzügyi szolgáltató (pl. bank, biztosító):**

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

***A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

| | |
|---|---|
| A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja: | |
| A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja: | telefonon személyesen írásban |
| A panaszra a pénzügyi szolgáltató által adott válasz időpontja: | |

*Kérjük, hogy **kérelméhez csatolja** az Ön által a pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát, és a pénzügyi szolgáltató erre adott válaszát.

Az érintett pénzügyi szolgáltatónál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat
(pl. bankszámlaszám, szerződésszám):

***A Magyar Nemzeti Bankhoz előterjesztett kérelme:**

Kelt:

aláírás

Mit KELL tudni A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett FOGYASZTÓI KÉRELEMRŐL?

Mielőtt kérelmét benyújtaná a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB), tanulmányozza át az alábbiakat!

- **Az alábbi tájékoztatás segítséget nyújt** a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett kérelem benyújtásához.
- **Vitája rendezését ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg.** Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatvány. https://www.mnb.hu/data/cms2151573/fogyasztoi_panasz_szolgaltatonak_2013.pdf

- **A panasz az ügyfél pénzügyi szolgáltatóval szembeni reklamációja, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtania! Fontos, hogy az MNB-hez abban az esetben fordulhat kérelmével, amennyiben a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és**

- panaszára 30 napon belül nem kapott választ, vagy
- panaszára nem érdemi vagy teljes körű választ kapott, vagy
- sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, vagy annak eljárása továbbra is jogsértő vagy megtévesztő.

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni **panasza**, és a panaszra **kapott válasz másolatát minden esetben csatolja** az MNB-hez benyújtandó kérelméhez.
- Az MNB-hez, **csak fogyasztók** fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.
- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **lakcímét**. Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott **eredeti meghatalmazást**.
- A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő **3 éven belül van lehetőség**. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszűntetésekor kezdődik.
- **Kérelme tárgyában az MNB 3 hónapon belül hoz döntést.** Ez a határidő **indokolt esetben, egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható**. Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, **így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják.**

Az MNB-hez fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy

- a pénzügyi szervezet panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki,
- valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, illetve,
- ha tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, megtévesztette Önt.

- Fontos, hogy az MNB **egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatóságként eljárni**, ezért a pénzügyi tárgyú **szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája rendezése érdekében — a bírósági eljárás helyett — a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat.** Ebben az esetben kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnek címezze: „Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület”, levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.:172.
- Tájékoztatjuk továbbá, hogy **polgári jogi jogvita esetén bírósághoz is fordulhat.**

A Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- a) idő előtt felmondta a szerződést,
- b) nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést,
- c) olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- d) szerződésszegése kárt okozott,
- e) biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Kizárólag a bíróság járhat el:

- a) a bízattási kárral,
- b) a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel,
- c) a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben.