



BM ALKUSZ KFT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Tartalom

A Szabályzat célja	2
A Szabályzat hatálya	2
1. A panasz fogalma	2
2. Panaszos személy	2
3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek	3
4. A panasz bejelentésének módja	3
5. A panaszbejelentés fogadása, kivizsgálása és kezelése	3
6. A panasz nyilvántartása	6
7. Záró Rendelkezések	6

Hatályos 2024.április 28.

A **BM Alkusz Kft.** (székhely: 2112 Veresegyház, Szemere Pál utca 8.; fióktelep: 2351, Alsónémedi, Fő út 87. I.em.; cégjegyzékszám: 13-09-163733; adószám: 24319735-1-13.), amely a pénzügyi szolgáltatás közvetítése tevékenységet a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. tv. (a továbbiakban: Hpt.) vonatkozó rendelkezései szerinti alkuszként (továbbiakban: „Alkusz”) végzi, a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó kifogások (a továbbiakban: panasz) kezelésére - a Hpt. 288 § rendelkezéseiben, valamint a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben foglalt rendelkezéseknek megfelelően - jelen panaszkezelési szabályzatban (továbbiakban: Szabályzat) foglaltak az irányadók.

A Szabályzat célja

A Szabályzat célja, hogy az Alkusz működése vonatkozásában keletkezett panaszok átlátható, jogszerű és hatékony kezelésének szabályait rögzítse, továbbá, hogy a panaszügyintézés módját, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályait meghatározza.

A Szabályzat hatálya

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya az Alkuszhoz bármely formában (szóban, írásban – postai, vagy elektronikus úton) benyújtott Panasz kezelését érintő tevékenységre kiterjed.

Jelen Szabályzat alanyi hatálya kiterjed az Alkusz valamennyi munkavállalójára, valamint megbízásos és bármely egyéb, munkavégzésre irányuló jogviszonyban lévő természetes és jogi személyre vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra, akik/amelyek az Alkusz javára, illetve az Alkusz érdekében járnak el.

1. A panasz fogalma

1.1. Az Alkusz teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfélnek az Alkusz - a szerződés megkötésével, illetve az Alkusz részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéses jogviszonnyal összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

1.2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél az Alkustól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

2. Panaszos személy

2.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki az Alkusz ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül az Alkusszal annak tevékenysége során (együtt a továbbiakban: Ügyfél).

2.2. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Ilyenkor az Alkusz vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó fél köteles igazolni. A bejelentésre szolgáló okiratban a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. természetes személy meghatalmazottja, stb.). A közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás hiányában a panaszt az Alkusz nem fogadja el. A meghatalmazás pótlásával, vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.

3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

3.1. Az Alkusz szervezetén belül a panaszok kezelése az Alkusz ügyvezetőjének feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézővel foglalkozó munkatársai számára.

3.2. A panasz ügyintézése során – ideértve a feladatok delegálásának esetét is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, megfelelő szakértelemmel történjen.

4. A panasz bejelentésének módja

4.1. Szóbeli panasz esetén:

- a) személyesen (cím: 2351 Alsónémedi, Fő út 87. I.em.; ügyintézési munkanapokon előre történő bejelentkezést követően: H-P 8-16h között)
- b) telefonon: ügyintézési munkanapokon: H 8-20h között, K-P 8-16h között a 0670-88-44-688 telefonszámon

4.2. Írásbeli panasz esetén:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton (cím: 2351 Alsónémedi, fő út 87. I.em.)
- c) Telefaxon: +3629 998 540
- d) elektronikus levélben: panasz@bmalkusz.hu

4.3. Az Alkusz a panaszbejelentő nyomtatványt a székhelyén, illetve a honlapján elérhetővé teszi, illetve a panaszos kérésére azt megküldi a panaszos részére. Az ügyfél számára azonban a panaszbejelentő nyomtatvány használata nem kötelező. A panasz minimális formai követelményekhez kötött, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata az Alkusszal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye.

4.4. Az Alkusz lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazza.

4.5. Az elektronikus elérhetőség meghibásodása esetén az ügyfelek a panaszokat a 4.1 és a 4.2. pontokban felsorolt egyéb módokon nyújthatják be, tehetik meg.

5. A panaszbejelentés fogadása, kivizsgálása és kezelése

5.1. Az Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől (panaszostól):

- 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) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél (panaszos) birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Alkusznál nem áll rendelkezésre,

- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél (panaszos) esetében érvényes meghatalmazás; és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

5.3. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ öt évig köteles megőrizni.

5.4. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

5.5. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alkusz a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

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

5.7. 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.

5.8. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszszövegek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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
- j) a panasszal érintett Alkusz neve és címe.

5.9. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot az Alkusz a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

5.10. Az Alkusz a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésére, illetve elutasítás esetén annak indokára, valamint a válasz - szükség szerint - tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. Az Alkusz a választ közérthetően fogalmazza meg.

5.11. Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, az Alkusz által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az Alkusz a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

- 5.12. Az Alkusz a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz
- a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
 - a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.
- 5.13. Az Alkusz továbbá az alábbiakról tájékoztatja ügyfeleit (panaszost) a panaszkezelésre vonatkozóan:
A panasz elutasítása esetén vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél (panaszos) az alábbiakhoz fordulhat:
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. levélcím: H-1525 Budapest Pf.:172.; telefonszám: +36-80-203-776; email cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu);
 - a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX tv. fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bankhoz (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók 777.; telefonszám: +36-80-203-776; email cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>); vagy
 - a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz.
- Ha az Alkusz álláspontja szerint a panasz a fenti a) és b) pontot is érinti, a fogyasztónak minősülő Ügyfelet (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.
- 5.14. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alkusz 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.
- 5.15. A fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén az Alkusz külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
- 5.16. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

6. A panasz nyilvántartása

- 6.1. Az Alkusz a panaszról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely 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.

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

6.3. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

7. Záró Rendelkezések

7.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről az Alkusz munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.

7.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a fogyasztónak minősülő ügyfél esetében a Magyar Nemzeti Bank (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók 777.; telefonszám: +36-80-203-776; email cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) jogosult felügyeleti szervként eljárni.

7.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Békéltető Testület (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. levélcím: H-1525 Budapest Pf.:172.; telefonszám: +36-80-203-776; email cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu) jogosult eljárni.

7.4. A jelen Panaszkezelési szabályzat hatályba lépésének napja az Alkusz ügyfélforgalmi helyiségében történő elhelyezés, valamint az Alkusz honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.



**PANASZ FORMANYOMTATVÁNY
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK
RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	BM Alkusz Kft.

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezéscím:	
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:

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