

## A Dunabiztos Kft. Panaszkezelési szabályzata

### I. Bevezetés

A „DUNABIZTOS” Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 2400 Dunaújváros, Ezüstoffenyő utca 4. cégjegyzékszám: 07-09-005398; adószám: 11458335-1-07) a továbbiakban: Alkusz vagy Társaság - célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. Az Ügyfelektől érkező panaszokat az Alkusz a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek, különös tekintettel az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet előírásainak megfelelően, kiemelten kezeli.

Az Alkusz a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapjának nyitó oldalán, a panaszkezelésre vonatkozó külön menüpont alatt teszi közzé. 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. A panasz bejelentése

1. Az Ügyfél panaszbejelentését megteheti:

- **személyesen:** szóban, illetve írásban (akár más által átadott irat útján) az Alkusz ügyfélforgalom számára nyitva álló következő helyiségében: 2400 Dunaújváros, Vasmű út 53. fszt 1.
- nyitvatartási időben: hétfő-csütörtök: 10:00-16:00, péntek: 10:00-14:00
- Az Ügyfél szóbeli panaszát az Alkusz munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.
- **telefonon:** az Alkusz következő telefonszámán: +36 25 998-616 (hívását rögzítjük)
- A hívásfogadási idő: hétfő: 8:00-20:00 kedd-csütörtök: 10:00-16:00, péntek: 10:00-14:00
- 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 vagy a hangfelvétel másolatát.

- A telefonon közölt panasz esetén az Alkusz úgy szervezi meg ügyfélszolgálatát, hogy az indított hívás sikeres felépülésétől számított öt percen belül előhangos kapcsolatot és ügyintézkést biztosít.
- **postai úton:** 2400 Dunaújváros, Vasmű út 53. fszt 1. levélcímen.
- **elektronikus levélben:** az info@dunabiztos.hu e-mail címen.
- Elektronikus úton előterjesztett panasz esetén az Alkusz a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld az ügyfélnek és tájékoztatja őt az azonosításra szolgáló adatokról, a válaszadás módjáról, valamint arról, ha a választ postai úton fogja megkapni.
- Az ügyfél panaszbejelentését meghatalmazott útján is megteheti.
- Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

### III. Panaszkezelési fogalmak

1. Az ügyfélpanasz fogalma 1.1. Az Alkusz teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek az Alkusz - szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, az Alkusz részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz). 1.2 Nem minősül ügyfélpanasznak: Az Ügyfél által az Alkuszhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vagy állásfoglalás kérésre, illetve méltányosság iránti kérésre irányul.
2. 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 üzleti kapcsolatban áll.

### IV. A panaszok nyilvántartása

A 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 nyilvántartás 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. Az Alkusz a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi, és:

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

Az Alkusz a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársakat évente oktatásban részesíti. Az oktatási naplónak tartalmaznia kell:

- Az oktatás tárgyát
- Az oktatás időpontját
- Az oktató nevét és aláírását
- Az oktatott személy(ek) nevét és aláírását
- Visszacsatolást az oktatott anyag elsajátításáról

Az Alkusz felső vezetése negyedévente tájékoztatást kap a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról.

## **V. A panaszkezelési eljárás**

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alkusz nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### **A) Szóbeli panasz**

A/1. Az Alkusz a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alkusz a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. Az Alkusz - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az Alkusz 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. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt

- ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig meg kell őrizni. 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.

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. 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.

A/2. A 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 Alkusz 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.

A/3. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot az Alkusz a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

## **B) Írásbeli panasz**

B/1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az Alkusz az ügyfélnek. A válasznak közzétehető nyelvezettel kell készülnie, ismertetnie kell a vizsgálat eredményét és az esetlegesen megtett intézkedéseket. A panasz elutasítását minden esetben részletesen indokolni kell, és szükség esetén idézni kell a vonatkozó szerződési feltételeket vagy szabályzatokat.

B/2. Az Alkusz az írásbeli panaszra adott válaszát – amennyiben az ügyfél eltérően nem rendelkezett – a panasz benyújtására igénybe vett kommunikációs csatornával

meg egyező csatornán küldi meg. Az elektronikus levelek 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 Alkusz esetében az Alkusz a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és az Alkusz által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy az Alkusz által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre.

2. 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.
3. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra az Alkusz szakmai vezetője jogosult és köteles.
4. A panasz elutasítása esetén az Alkusz válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (amelyet jelen Szabályzat VI. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.
5. Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.
6. Az Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélről:
  - a) neve
  - b) szerződésszám, ügyfélszám;
  - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
  - d) telefonszáma;
  - e) értesítés módja;
  - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
  - g) panasz leírása, oka;
  - h) panaszos igénye;
  - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, mely az Alkusznál nem áll rendelkezésre;
  - j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
  - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

## **VI. Jogorvoslat**

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

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

- székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
- ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776
- elektronikus elérhetőség: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)
- levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

b) Magyar Nemzeti Bank, MNB:

- ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
- E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- Telefon: +36 80 203 776

c) bíróság.

2. 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 a jogszabályban rögzített mindenkor kötelező értékhatárt (pl. egymillió forintot).
3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyet az Alkusz kérésre díjmentesen rendelkezésre bocsát. A panasz elutasítása esetén az Alkusz külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet a nyomtatványok igénylésének lehetőségéről.
4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

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

A Szabályzat kiadásának/módosításának dátuma: 2026. július 18. (az új MNB rendelet hatálybalépésének napja)