

Tájékoztató a panaszkezelés folyamatáról

Hatályos 2026. február 9. napjától

A **Hungarikum Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság** („Alkusz”) biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: „**ügyfél**”) az Alkusz magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszukat közölhessék. A panaszkezelés folyamata a jelen Tájékoztató és a www.simplebiztositas.hu weboldalon közzétett Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseinek megfelelően történik.

Az Alkusz kiemelt célja, hogy ügyfeleit magas szakmai színvonalon szolgálja ki és hatékonyan reagáljon igényeikre. E célunk folyamatos biztosítása érdekében kérjük, hogy amennyiben Önnek észrevétele, esetleges kifogása van az Alkusz eljárásával kapcsolatban, jelezze azt felénk, hogy bejelentését minél hamarabb vizsgálhassuk és mind az Ön, mind pedig társaságunk számára megnyugtatóan orvosolhassuk.

Tájékoztatjuk, hogy a www.simplebiztositas.hu weboldalon elérhető szolgáltatásokkal kapcsolatban az Alkusz üzemeltet online chat, e-mailes és telefonos ügyfélszolgálatot a saját panaszkezelési szabályzata szerint. Az ügyfélszolgálatra beérkező megkeresések, panaszok fogadása, elintézése, kezelése tekintetében az Alkusz az adatkezelő, a Simplebiztosítás.hu Zrt. (Cg. 01-10-143464; székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. C. ép. 7. em.) az ő adatfeldolgozójaként jár el – ide nem értve az olyan megkereséseket és panaszokat, melyek a www.simplebiztositas.hu weboldallal kapcsolatos műszaki bejelentések körébe tartoznak, miután ezen megkeresések esetében a SimplePay Zrt. ügyfélszolgálatja jár el. A Simplebiztosítás.hu Zrt. ebben az esetben a SimplePay Zrt. mint adatkezelő adatfeldolgozójaként jár el. A www.simplebiztositas.hu weboldalon elérhető szolgáltatásokkal kapcsolatban üzemeltetett ügyfélszolgálat működéséhez kapcsolódó adatkezelés részleteit az Alkusz adatkezelési tájékoztatója tartalmazza, mely a www.hungarikumalkusz.hu/adatvedelem/ oldalon érhető el. Kérjük, hogy a hivatkozott adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat figyelmesen olvassa el!

A panasz kivizsgálása

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

I. Azonnali kivizsgálás

Munkatársaink a személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálják, és azt szükség szerint orvosolják.

Az Alkusz – biztosításközvetítői tevékenysége körében eljárva – 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.

Amennyiben ügyfelünk a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, munkatársaink a panaszról jegyzőkönyvet vesznek fel, és annak másolati példányát a személyesen közölt panasz esetén a helyszínen az ügyfél rendelkezésére bocsátják, míg telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Alkusz a panaszra adott, indoklással ellátott válaszelevelével egyidejűleg küldi meg ügyfele részére és egyebekben a II. pontban foglalt rendelkezések szerint jár el.

II. Halasztott kivizsgálás

Munkatársaink az írásban közölt, illetve azon személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panaszokat, amelyek azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az ügyfél a panasz kivizsgálásával nem ért egyet, azok közlésétől, illetve az Alkuszhoz történő beérkezésétől számított 30 naptári napon belül vizsgálják ki. Az Alkusz azonban törekszik arra, hogy a választ indokolatlan késedelem nélkül, mihamarabb megküldje ügyfelének.

Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tekintettel, az Alkusz tájékoztatja az ügyfelet a panasz kivizsgálásának állásáról.

Az Alkusz a panaszkezelés során törekszik arra, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, így gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is. Az Alkusz a panasz teljes körű kivizsgálása érdekében további adatokat, dokumentumokat kérhet az ügyféltől.

Amennyiben nem adható válasz a panasz közlését követő 30 napon belül, az Alkusz a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és – amennyiben ez lehetséges – a vizsgálat befejezésének várható időpontját is megjelöli számára.

Az Alkusz a panaszra adott érdemi, kifejtő válaszában hivatkozik a kapcsolódó jogszabályokra, szerződéses rendelkezésekre, ezeket értelmezi, számba veszi az ügyfél kifogásait és az ezekkel kapcsolatos kéréseit/kérdéseit, döntését indoklással látja el, valamint a panasz elutasítása esetén tájékoztatja ügyfelét a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

További információk

Ügyfeleink az Alkusz ügyfélszolgálati irodájában és a www.simplebiztositas.hu honlapján a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt megtalálható Panaszkezelési Szabályzatában olvashatnak részletesen a panaszkezelési eljárásról, valamint ugyanezekben a helyeken hasznos nyomtatványokat és linkeket találhatnak a panaszügyintézésel kapcsolatban.

Hungarikum Biztosítási Alkusz Zártkörűen Működő Részvénytársaság