

Panaszkezelési Szabályzat

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT az IKON Biztosítási Alkusz Kft. ügyfelei részére

1. Bevezetés

Az **IKON Biztosítási Alkusz Kft.** (továbbiakban: Társaság) tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára panaszkezelési szabályzatot készített. E szabályzat célja az Ügyfelekkel történő segítőkész, rugalmas és együttműködő eljárásrend kialakítása.

Ikön Biztosítási Alkusz Kft. panaszkezelési koordinátora: Csapó Andrea

2. Fogalmak

panasz a Társaság üzleti tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez kapcsolódó konkrét bejelentés, reklamáció, amiben az Ügyfél vagy a képviselőjében eljáró személy a Társaság tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt fogalmaz meg. Ezzel az Ügyfél a Társaság tudomására hozza a Társasággal szemben megfogalmazott kifogását függetlenül attól, hogy a kifogás utóbb jogosnak bizonyul, avagy nem.

nem minősül panasznak

- Az ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Minden olyan kifogás és észrevétel, amelyben az ügyfél a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével vagy a Társaság működésével kapcsolatban kifogásolja.
- Azok a kérelmek, amelyek nem a Társaság, hanem valamely biztosító nem jog- vagy szerződésszerű teljesítése miatt terjeszt elő az ügyfél.

Ügyfél aki részére a Társaság, mint független biztosításközvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az ügyfél képviselőjében eljáró személy. Az ügyfél lehet természetes személy (fogyasztó), jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

szolgáltató a biztosító, a független biztosításközvetítő, az egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítő.

személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre (érintett) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható

adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés

Panaszkezelési Szabályzat

GDPR : (General Data Protection Regulation) az Európai Unió új Adatvédelmi Rendelete, a természetes személyeknek a személyes adatok kezeléséről szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú rendelete

3. Alapelvek

- 3.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.
- 3.2. A panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és elintézni. A Társaság ügyvezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását, és elintézését rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az ügyfél jogainak, jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna.
- 3.3. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 3.4. A panasz alapján tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen ellenőrizhető legyen az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve.
- 3.5. Egységes nyilvántartásban kell vezetni a panaszügyeket
- 3.6. A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Társaság minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, és segíteni őt a hatékony intézkedés érdekében.
- 3.7. Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, s ennek megfelelően kell az ügyben a Társaságnak eljárnia.
- 3.8. A megalapozottnak minősült panaszok esetében meg kell téríteni mindazon esetleges károkat, melyek az ügyfeleket a panasz alapjául szolgáló hibával összefüggésben, a Társaság, vagy bármely teljesítési segédje magatartása miatt érte.
- 3.9. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.
- 3.10. A Társaság a panaszt és az arra adott választ legalább 5 évig megőrzi, és azt a Magyar Nemzeti Bank, mint felügyeleti szerv kérésére bemutatja.
- 3.11. A panaszkezelés során személyes adatok kezelése történik. Társaságunk a hatályos GDPR adatvédelmi rendeltének megfelelően az Ikon Biztosítási Alkusz Kft. Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata szerint kezeli a panaszkezelés során megadott személyes adatokat is.

4. A szabályzat hatálya

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaságra, a telefonos panaszkezelő vonal működtetőjére, valamint a panaszt tevő személyre.

5. Adatkezelés

5.1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- neve , anyja neve ha az egyértelmű beazonosításhoz szükséges
- szerződés azonosító szám,
- lakcíme / székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye

Panaszkezelési Szabályzat

- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében, érvényes meghatalmazás
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

5.2. A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

5.3. Az adatkezeléssel összefüggő panaszok válaszelevelében a jogorvoslati lehetőség a következő:

Amennyiben az adatkezeléssel összefüggő panaszára adott válaszunkkal nem ért egyet 30 napon belül bírósághoz, ha a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatósághoz is fordulhat.

6. A panasztétel lehetséges módjai

A panasz bejelentéséről minden esetben a „Panaszbejelentő lap az Ikon Biztosítási Alkusz Kft. ügyfelei számára” megnevezésű dokumentum kerül kitöltésre. Ez elérhető a Társaság irodájában és a Társaság honlapján: www.ikonkft.hu

Társaságunk elfogadja egyéb formában, de azonos tartalommal is a bejelentést. Továbbá a Magyar Nemzeti Bank panaszbejelentőjét is www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz

6.1. Személyesen közölt szóbeli panasz

Személyesen a Társaság irodájában lehetséges: Ikon Biztosítási Alkusz Kft. (8900 Zalaegerszeg, Deák Ferenc tér 3/C.)

Ügyfél fogadás: a mindenkori szabályozások szerint (honlapon nyomon követhető. www.ikonkft.hu)

- A Társaság a személyes szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.
- Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszbejelentő egy másolati példányát az Ügyfélnek átadja
- Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság erről jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az Őt fogadó munkatárs köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszkezelési koordinátor elérhetőségéről.

6.2. Telefonon közölt szóbeli panasz:

Panaszbejelentő vonal telefonszáma: +36 21/ 333-2941

Rendelkezésre állás: Hétfő 8 - 20 óra, Kedd - Péntek 8 - 16 óra

A telefonos panaszbejelentés során az érintett személyes adatait a panaszkezelő vonal működtetőjének adatkezelésre, adatfeldolgozásra adja meg, melyet Ikon Biztosítási Alkusz Kft. részére kerül továbbításra : Ikon Biztosítási alkusz Kft. megbízásából panaszkezelő vonal működtetése :BázisNet Rendszerház Kft. (9022 Győr, Kiss János u. 18.)

- Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszbejelentő vonal az indított hívás sikeressége esetén az ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Panaszkezelési Szabályzat

- Telefonon történő panaszbejelentés esetén a telefonos kommunikációról is kiállításra kerül egy panasz bejelentési nyomtatvány.
- Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az ügyfél kérésére a Társaság térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, arról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszbejelentő egy másolati példányát az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő telefonon, akkor a hívását fogadó munkatárs köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszkezelési koordinátor elérhetőségéről

6.3. Írásbeli panasz

- Személyesen vagy más által átadott irat útján ; iroda címe: 8900 Zalaegerszeg, Deák Ferenc tér 3/C
- Postai úton ; levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Deák Ferenc tér 3/C
- Telefaxon ; fax-szám: +36 92 / 630-022
- Elektronikus levélben ; e-mail cím: ikonkft@ikonkft.hu

6.4. Meghatalmazott útján történő eljárás

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával és meghatalmazással kell igazolnia. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Panaszjegyzőkönyvben a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.)

7. A panasz benyújtásához tartozó formanyomtatvány tartalma:

Amennyiben jogszabály, vagy a jelen szabályzat jegyzőkönyv készítését írja elő, a felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és i. a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
-

Panaszkezelési Szabályzat

8. A panasz nyilvántartása

8.1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panaszos ügyfél megnevezését
- a panasz kivizsgálás felelőjét
- a panasz kivizsgálásának eredményét
- a panaszos ügyfél kiértékelésének módját és idejét
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- a panasz irattári számát

8.2. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy a Társaság a panaszok leválogatásával elemzéseket végezhesen, ami alapján feltárható, kiküszöbölhető és így megelőzhetőek legyenek az esetleges rendszer szintű problémák.

8.3. A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni

9. A panaszok kielemezése

Ikon Biztosítási Alkusz Kft. panaszkezelési koordinátora a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján

- a panaszokat nyomon követi,
- észszerű időközönként a panaszokat témájuk szerint csoportosítja,
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- megvizsgálja, hogy a rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- eljárást kezdeményez a feltárt, rögzített tények és események korrekciójára, és
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat és javaslatokat tesz ezek orvoslására

10. Részletes szabályok

10.1. A panasz kivizsgálásra elsősorban az Ügyvezetés jogosult és köteles. Amennyiben a Társaság bármely munkatársa részére panasz-bejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul az Ügyvezetés részére továbbítani.

10.2. A 10.1.pont szabálya alól kivételt képez, ha a panaszt közvetlenül a panasszal érintett ügyben érdemben eljáró munkatárs részére jelentik be, és e munkatárs a megalapozott panasz alapján a probléma megoldására alkalmas intézkedésre jogosult és képes. Ebben az esetben a panasz beérkezéséről, a panasz alapján tett intézkedésről haladéktalanul tájékoztatni köteles az Ügyvezetést, ha a panasz elintézése biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezte.

10.3. Az Ügyvezetés a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljáró munkatársat, szükség szerint az érintett biztosító intézetet, beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.

10.4. Az Ügyvezetés az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről.

10.5. Az intézkedés végrehajtásáról, a megtett intézkedésről minden esetben a szabályozott módon tájékoztatni kell a panaszt bejelentő ügyfelet.

Panaszkezelési Szabályzat

10.6. A szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ elektronikus úton küldi meg, amennyiben

1. az írásbeli panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte és terjesztette elő, és eltérően nem rendelkezett;
3. a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél a válasz megküldését a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címére kérte
4. A szolgáltató a választ írásbeli panasz esetén a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező, szóbeli panasz esetén az ügyfél által megjelölt csatornán küldi meg.

A (3.) pont rendelkezés nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltató a) az 5. § (8) bekezdésében foglaltak teljesülését vagy a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak az azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja

10.7. Az elektronikus úton közölt válasz megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzíteni kell. A levél olvasásvédelméről gondoskodni kell (pl. jelszóval védve, amit a levéltől függetlenül kell megküldeni a panaszosnak. Így annak megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosítani lehet.

10.8. A panaszokkal kapcsolatos dokumentumokat a Társaság az általános szabályoknak megfelelően öt évig megőrzi.

11. Eljárás kártérítési kötelezettséget keletkeztető panaszügyek esetén

11.1. Azon panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, a szabályzat rendelkezéseit a jelen pontban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.

11.2. Azokban a panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, az Ügyvezetés jogosult döntést hozni a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedésről.

11.3. Amennyiben az ügyvezető kétséget kizáróan megállapítja a Társaság felelősségét, abban az esetben minden egyéb, szükséges lépést megtesz annak érdekében, hogy a társaság megtérítési kötelezettségének eleget tegyen.

12. Jogorvoslat

12.1. A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

Magyar Nemzeti Bank elérhetőségei: A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, 2013. évi CXXXIX. MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

- telefonon: 06-40-203-776
- levélben: 1535 Budapest, 114., Pf.: 777.
- e-mail útján: ugyfelszolgalat@mnbb.hu (link sends e-mail) címre
- személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei: A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, békéltető testületi eljárást kezdeményezhet.

Panaszkezelési Szabályzat

- telefonon: 061-489-9700
- levélben: 1525 Budapest, Pf 172.,
- e-mail útján: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

11.2. A panasz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a kérelem benyújtásához formanyomtatvány költségmentes megküldését kérheti a Társaságtól az alábbi elérhetőségeken:

- telefonon: +36 30/290-3429
- levélben: IKON Biztosítási Alkusz Kft. 8900 Zalaegerszeg, Deák Ferenc tér 3/C
- e-mail útján: ikonkft@ikonkft.hu
- személyesen: 8900 Zalaegerszeg, Deák Ferenc tér 3/C

Adatvédelemmel kapcsolatos panasz esetén Kérjük Önt, hogy mielőtt a felügyeleti hatósághoz fordul, keresse meg Társaságunkat!

13. Irányadó rendelkezések:

- a) 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.)
- b) 434/2016.(XII.16.) Korm. rendelet
- c) 46/2018.(XII.17.) MNB rendelet
- d) 16/2021.(XI.25.) MNB ajánlás
- e) 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet

14. Egyéb rendelkezések

14.1. A panaszügy kivizsgálása során vétkesnek bizonyuló munkatárssal szemben az ügyvezető, mint a munkáltatói jogok gyakorlója a Munka törvénykönyvében és a munkaviszonyra vonatkozó egyéb jogszabályokban meghatározott módon vizsgálatot indíthat és érvényesítheti a jogszabályokban előírt jogkövetkezményeket.

14.2. Amennyiben a lefolytatott vizsgálat az ügyfél panaszának - a hatályos jogszabályok alapján – nem ad helyt, az ügyvezetőnek, az ügyfél-elégedettség céljára, illetve az eset összes körülményére is figyelemmel lehetősége van méltányossági alapon az ügyfél számára kedvező döntést hozni.

14.3. A jelen szabályzatot a társaság ügyvezetője köteles a szükséges mértékben ismertetni a munkatársakkal.

14.4. A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság ügyvezetője jogosult.

14.5. A panaszügyekre vonatkozó szabályok nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal, vagy az állami irányítás egyéb eszközének minősülő normával. Semmisnek kell tekinteni a szabályzatnak azt a rendelkezését, mely e feltételnek nem tesz eleget.

15. Mellékletek

- 1.számú melléklet Panaszbejelentő lap az IKON Biztosítási Alkusz Kft. ügyfelei számára
- 2.számú melléklet Panasz nyilvántartó lap
3. számú melléklet: Adatkezelési tájékoztató a panaszbejelentéshez

Zalaegerszeg, 2026. július 18.

Csapó Andrea

IKON Biztosítási Alkusz Kft.

Panaszkezelési Szabályzat

Ügyszám: P /

1. számú melléklet

Panaszbejelentő lap az IKON Biztosítási Alkusz Kft. ügyfelei számára

Panasz felvételének (beérkezés) dátuma:

A panasz felvételének módja: (a megfelelő aláhúzendó)

Személyesen szóban

Képviselő útján szóban

Személyesen telefonon

Ügyintéző neve, elérhetősége:

A panaszos neve:

A panaszos levelezési címe:

A panaszos - választása szerint - megadott e-mail cím:

A panaszos - választása szerint - megadott telefonos elérhetőség:

A panaszos ügyfél azonosító száma: (kötvényszám, vagy rendszám pl.)

Képviselő neve: (Abban az esetben töltendő ki, ha a képviselet igazolása aggályos)

.....

Képviselő levelezési címe: (Abban az esetben töltendő ki, ha a képviselet igazolása aggályos)

.....

A panasszal érintett ügy megjelölése, nyilvántartási száma, azonosítására alkalmas adat:

.....

A panasz rövid leírása (lényeges körülmények összefoglalása):

.....

.....

.....

A panasszal érintett szolgáltató neve és címe:

.....

A panaszos konkrét igénye:

.....

Csatolt dokumentumok:

A panasszal kapcsolatos döntés várható időpontja:

A panasz felvevője:

20..... év hónap nap

.....

aláírás

Panaszkezelési Szabályzat

2. számú melléklet

PANASZ NYILVÁNTARTÁS	
Ügyszám: P /	
Panaszos neve:	
Címe:	
telefonszáma:	
e-mail címe:	
Bejelentés időpontja :	
Válasz időpontja :	
Válaszlevél iktatószáma:	
Bejelentés / Panasz jellege:	☐ Nyilvántartási, ügyviteli okból ☐ Szakmai jellegű okból ☐ Egyéb okok miatt
Panasz kivizsgálás eredménye: ☐ Adminisztrációs jellegű ☐ jogos panasz ☐ nem jogos panasz megoldás: ☐ Szakmai jellegű ☐ jogos panasz ☐ nem jogos panasz megoldás: ☐ Egyéb okok miatti panasz, mégpedig ☐ jogos panasz ☐ nem jogos panasz megoldás: ☐ Nem minősült Panasznak	
melléklet : panaszbejelentő lap válaszlevél IKON Biztosítási Alkusz Kft. nevében	

Panaszkezelési Szabályzat

3. számú melléklet

Adatkezelési tájékoztató a panaszbejelentéshez

A Társaság az Ön személyes adatait a lenti táblázatban meghatározott jogcímen kezeli. Az Ön személyes adatainak címzettjei a Társaság munkavállalói, valamint adatfeldolgozói.

A személyes adatok tárolásának időtartama a jelen adatkezelési tájékoztató alapjául szolgáló szerződés megszűnését követő 5 év vagy a jogszabályban meghatározott idő eltelté; a törlésre az adattárolási idő leteltét követő 30 napon belül kerül sor. Amennyiben a Társaság az Ön részére számlát állít ki, úgy a számlán szereplő adatok nyilvántartásának határideje a számviteli- és adójogszabályok az irányadóak.

Telefonos panaszbejelentés során az érintett személyes adatait a panaszkezelő vonal működtetőjének adatkezelésre, adatfeldolgozásra adja meg, melyet Ikon Biztosítási Alkusz Kft. részére kerül továbbításra :

Ikon Biztosítási alkusz Kft. megbízásából panaszkezelő vonal működtetése :

BázisNet Rendszerház Kft. (9022 Győr, Kiss János u. 18.)

Tel.: +36 21/333-2941

Rendelkezésre állás: Hétfő 8-20 óra . Kedd-Péntek 8-16 óra

Telefonos panaszbejelentés esetén Ön a jelen tájékoztatásban foglaltak szerint hozzájárulását adja ahhoz, hogy Társaságunk és BázisNet Rendszerház Kft. az Ön személyes adatait kezelje. Ennek alapján Önnek joga van

- kérelmezni Társaságunktól az Önre vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést,
- az Ön személyes adatainak kiegészítését, helyesbítését, törlését vagy zárolását kérni,
- jogszabályban meghatározott esetekben az adathordozhatósághoz,
- tiltakozni az Ön személyes adatainak kezelése ellen, illetve
- az adatkezelési hozzájárulását bármely időpontban ingyenesen visszavonni. A visszavonás nem érinti a hozzájárulás visszavonása előtt már végrehajtott adatkezelés jogszerűségét. A visszavonást Ön postai vagy elektronikus úton is kezdeményezheti az alkusz e-mail címén.

Önnek joga van a felügyeleti hatósághoz panaszt benyújtani (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, <http://naih.hu>, telefonszám: +36 (1) 391-1400, postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5., e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu). Amennyiben Ön külföldi állampolgár, úgy a lakhelye szerinti felügyeleti hatóságnál is panaszt tehet. Jogai megsértése esetén Ön bírósághoz is fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Az adatvédelmi perek elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik, a per – az Ön választása szerint – az Ön lakhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. Kérjük Önt, hogy mielőtt a felügyeleti hatósághoz vagy bírósághoz fordulna panaszával, keresse meg Társaságunkat!

Irányadó jogszabályok: az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete, illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény. 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet

AZ ÉRINTETT ÜGYFÉL	
A panasz bejelentőn, a panasz kezeléséhez szükséges személyes adatok, úgy mint: név , anyja neve , lakcím/levelezési cím, telefonszám, e-mail cím	
A TÁRSASÁG ADATAI	
Az adatkezelő neve, székhelye	Ikon Biztosítási Alkusz Kft. 8900 Zalaegerszeg, Deák Ferenc tér 3, / C
Az adatkezelő képviselője a panaszkezelő koordinátor	Csapó Andrea tel.: +36 (30) 290-3429
Az adatkezelő honlapja	www.ikonkft.hu
Az adatkezelés jogalapja	az érintett hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont)
Az adatkezelés célja, jogcíme	Biztosítási alkuszi szolgáltatás (szerződés teljesítése, üzleti kapcsolattartás / jogszabályon alapuló adatkezelés / Társaság jogos érdeke)
A személyes adatok címzettje(i)	a Társaság munkavállalói , biztosítók, Társaság adatfeldolgozója
Adattovábbítás ténye,	jogszabályi kötelezettség teljesítése céljából, biztosítótársaság szerződéses kötelezettség teljesítése céljából,
A személyes adatok tárolásának időtartama	az üzleti kapcsolat, illetve az érintett képviselői minőségének fennállását követő 5 évig, valamint a vonatkozó jogszabályban előírt határidőig

Adatvédelemmel kapcsolatos panasz esetén kérjük Önt, hogy mielőtt a felügyeleti hatósághoz fordul, keresse meg Társaságunkat!