

1/2022 sz. vezérigazgatói utasítás, ami

az 1/2020. számú vezérigazgatói utasítás követően bekövetkezett változásokkal egységes szerkezetbe foglalja

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

2022

Szervezet neve: **Agrikusz Agrár Alkusz Zrt.**
Címe: 6724 Szeged, Kossuth Lajos sgt. 45. 1/3.
Adószáma: 24373953-1-06
Kiadó: dr. Kalcsevics László vezérigazgató
Előkészítő: dr. Kalcsevics László

Kiadás dátuma: 2022. január 31.

**AGRIKUSZ AGRÁR Alkusz Zrt. egységes szerkezetbe foglalt
Panaszkezelési szabályzata**

I. Bevezetés

Az **AGRIKUSZ AGRÁR Alkusz Zrt** (továbbiakban **AGRIKUSZ Zrt.**) célja az Ügyfelei magas színvonalú, hatékony kiszolgálása. Az Ügyfelektől érkező panaszokat az AGRIKUSZ Zrt a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen, központilag kezeli.

Az AGRIKUSZ Zrt ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél az AGRIKUSZ Zrt magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

II. Panasz

- Panasz:** az AGRIKUSZ Zrt Ügyfelének az alkuszi szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés AGRIKUSZ Zrt részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő konkrét kifogás.
- Ügyfél:** természetes vagy jogi személy vagy más szervezet, aki az AGRIKUSZ Zrt szolgáltatását igénybe veszi, aki alkuszi megbízási szerződést köt vagy a Zrt szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás, ajánlat címzettje, aki panaszát szóban vagy írásban közli.
- Fogyasztó:** szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

III. Panasz bejelentése

1. Szóban:

- Személyesen:** a társaság 6724 Szeged, Kossuth Lajos sgt. 45. 1/3. alatti székhelyén nyitvatartási időben hétfőtől csütörtökig 7.30 órától 16.00 óráig, és pénteken 7.30 órától 13.30 óráig. Valamint fiókirodáinkban is megteheti (ügyfélfogadási időről, személyes egyeztetés kapcsán tájékozódjon a www.agrikusz.hu weboldalon).
- Telefonon:** a +36 (30) 608-0628 telefonszámon **hétfőn** 8.00 órától **20.00** óráig. **Hangfelvétel készül!** Keddtől csütörtökig 7.30 órától 16.00 óráig, pénteken 7.30 órától 13.30 óráig.
- Előzetes időpontfoglalás:** személyes ügyintézéshez előzetes időpontfoglalására is lehetőség van a +36 (30) 608-0628 számú telefonszámon nyitvatartási időben és elektronikus levélben a panasz@agrikusz.hu levelezési címre küldve. Társaságunk haladéktalanul időpontot egyeztet a panasz kivizsgálására jogosulttal és 5 munkanapon belül biztosít ügyfélfogadási időpontot ügyfelei számára, amennyiben panaszukat személyesen kívánják előadni. Amennyiben nem megfelelő az ügyfeleink számára adott időpont, más panasztételi módot is választhat.

2. Írásban:

- Személyesen** vagy **más által beadva**, vagy **meghatalmazott útján** a társaság székhelyén 6724 Szeged, Kossuth Lajos sgt. 45. 1/3. szám alatt **benyújtandó irattal:** hétfőtől csütörtökig 7.30 órától 16.00 óráig és pénteken 7.30 órától 13.30 óráig.
- Postai úton** AGRIKUSZ Zrt. 6724 Szeged, Kossuth Lajos sgt. 45. 1/3. levelezési címére küldve.

- **Telefaxon** a +36 (62)638-955 számon fogadja az Agrikus Zrt a panaszokat.
 - **Elektronikus levélben** a panasz@agrikusz.hu levelezési címre küldve, itt jelezze kérjük válaszukat eltérő címre kéri-e megküldeni a T. Ügyfelünk, és azt is, hogy milyen módon tegyék meg azt.
 - **Meghatalmazott részére** a székhelyünkön vagy a honlapunkon elérhető és letölthető meghatalmazás, az MNB panaszbejelentő nyomtatványát is elérheti honlapunkról.
4. Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem az AGRIKUSZ Zrt 6724 Szeged, Kossuth Lajos sgt. 45. 1/3. alatti székhelyének a címére küldi meg, a Zrt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó székhelyén lévő szervezeti egysége részére, ahol nyilvántartásba veszik azt. A Zrt ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen vagy a más által átadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a szolgáltató köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, a telefonon közölt szóbeli panasz azonosítására szolgáló adatokat közli a Szolgáltató.
5. Az Ügyfél panaszát meghatalmazott útján is bejelentheti. A meghatalmazást jogszabályi előírásoknak megfelelően készült közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazott eredeti meghatalmazását az első jelentkezése alkalmával köteles az iratokhoz csatolni benyújtani. A meghatalmazási minta a www.agrikusz.hu honlapon elérhető, onnan letölthető.

Formanyomtatványok használata írásbeli panasz benyújtásához:

- **MNB nyomtatvány:** A Zrt lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. Az AGRIKUSZ Zrt a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. Cégünk az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.
- **Meghatalmazás nyomtatvány:** Ajánljuk, hogy panaszbejelentéshez az AGRIKUSZ Zrt honlapján megtalálható meghatalmazási formanyomtatványt használják, megfelelően töltsék ki és csatolják a panaszhoz, illetve szóbeli panasz esetében a kitöltött meghatalmazási nyomtatványt nyújtják be.

IV. Panasz kivizsgálása

1. **A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt** azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Amennyiben az Ügyfelünk a szóbeli panaszának kezelésével nem ért egyet, az AGRIKUSZ Zrt az Ügyfél ezen panaszáról, és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek át kell adni, a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldjük. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, tájékoztatjuk az ügyfelünket a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, telefonon tett szóbeli panasz esetén közöljük a panasz azonosítására szolgáló adatokat. Az előadott panasz, amennyiben azonnal nem orvosolható jegyzőkönyvet veszünk fel. Az eljáró személy a jegyzőkönyv egy másolati példányát átadja az Ügyfélnek. Az AGRIKUSZ Zrt az írásbeli panasszal kapcsolatos álláspontját, a panaszra adott, indokolással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.
2. **Telefonon panaszvonalunkon közölt panasz** fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívnunk az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

Az Ügyfelet a Zrt legkésőbb a hívás beérkezését követő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából, rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja, amennyiben a panasz az első híváskor nem került orvosolásra, és egyben tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül. A visszahívásról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni. Az Ügyfél kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá ügyfelünk kérésére térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, és a *hangfelvételt, amit 5 évig megőrizzük*. A jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt megküldjük ügyfelünk részére.

3. **Írásbeli panasz:** személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben terjeszthető elő. Meghatalmazott útján történő eljárásra is lehetősége van ügyfelünknek. Ügyfelünk részére a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell legkésőbb megküldenünk válaszungkat.
4. **Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő,** 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 panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
 - f) a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám ügytől függően
 - g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
 - i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - j) személyesen közölt panasz esetén az ügyfél aláírása és a panaszfelvevő neve és aláírása.
5. **A panasz kivizsgálása térítésmentes,** azért külön díj nem számolunk fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
6. Alkusz cégünk a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülményekhez adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását és mindvégig az ügyféljogok maradéktalan betartására törekszünk.

V. Panaszra adott válaszungk

Ügyfelünk panaszával kapcsolatos indokolt álláspontunkat tartalmazó válaszungkat, *amennyiben ügyfelünk eltérően nem rendelkezik* elektronikus úton küldjük meg azokban az esetekben, amelyekben ügyfelünk

- a kapcsolattartás céljából bejelentett és általunk nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte meg, vagy
- a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyezően küldjük meg válaszungkat,
- amennyiben Postai úton válaszolunk, abban az esetben e-mailen előzetes tájékoztatást küldünk.

Panaszának részletes kivizsgálását követően kitérünk annak eredményére, a panasz rendezésére, megoldására tett intézkedésünkre. Elutasított panasz esetén indokoljuk intézkedésünket, a hivatkozott szabályhelyek megjelölésével, szükséges mértékű idézésével. Mindemellett az elutasításunk miatt az MNB

Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti tőlünk.

Ismételt Panasz: Ügyfelünk korábban előterjesztett, általunk elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt előterjesztett Panaszát kivizsgáljuk, amennyiben korábbi álláspontunkat fenntartjuk, válaszunkat a korábbi panaszra adott válaszlevelünkre hivatkozással tesszük meg.

VI. Panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályok

1. Az AGRIKUSZ Zrt a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
 - a) neve,
 - b) szerződésszám, ügyfélszám,
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) panaszos igénye,
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata; amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
 - j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. törvény** rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettségünk

1. Panasz elutasítása esetén cégünk válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelét arról, hogy az MNB tv-ben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljárva az MNB-nél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a PBT döntését kezdeményezheti, amennyiben a PBT eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Cégünk válaszában tájékoztatni köteles a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetéses nyilatkozatot.

Jogorvoslati lehetőségek ügyfeleink számára

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) **Magyar Nemzeti Bank**
Levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777,
Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest. Krisztina krt. 6.

Telefon: 06-80/203-776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Fogyasztóvédelmi panasz a Megyeszékhelyeken Kormányablakon, Pénzügyi Tanácsadó Irodákon keresztül is elküldhető az MNB felé.

- b) **Pénzügyi Békéltető Testület:** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén. Felhívjuk figyelmét a T. Ügyfelünknek, amennyiben, hogy a PBT eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha mi alávétéses nyilatkozatot nem tettünk, de az Ön kérelme megalapozott és a fogyasztónak nem minősülő ügyfelünk igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

Levélcím:

Pénzügyi Békéltető Testület
1525 Budapest, Pf.: 172

Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 6.
Telefon: +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76. Capital Square irodaház, Telefon: +36/1-489-9700, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Online ügyintézés

www.mnbb.hu/bekeltetes

- c) **Bíróság** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel, és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél bírósághoz fordulhat a polgári perrendtartásra vonatkozó szabályok szerint.
- d) **Európai Fogyasztói Központ (EFK):** határon átnyúló szolgáltatás esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitáknál igénybe vehető vitarendezési fórum. Az Európai Fogyasztói Központ az alábbi elérhetőségeken lehet fordulni:
- postai úton (Innovációs és Technológiai Minisztérium – Európai Fogyasztói Központ; 1440 Budapest Pf. 1.),
 - e-mailen (info@magyarefk.hu), valamint
 - telefonon a 06-1-896-77-47-es számon.
2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Fogyasztóvédelmi hatóság előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését cégünk megteszi.
3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz is fordulhat.

VIII. Panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 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 a választ kinek a részére, milyen értesítési címére küldte meg,
- f) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát (a panasz megválaszolásának időpontját).

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni érkezési sorrendben lefűzve a Zrt székhelyén.

A panaszkezelési szabályzat megtalálható az AGRIKUSZ Zrt honlapján, és ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben kifüggesztve.

A panaszkezelési szabályzat az időközi módosulásokkal egységes szerkezetbe foglalt 2021. január 31. napjától hatályos szövege.

dr. Kalcsevics László
vezérigazgató