

	Vantage Alkusz Kft. Panaszkezelési Szabályzat	Oldal: 1 / 10
--	--	---------------

Változat	Leírás	Kiadás
1.	Első kiadás	2016.06.15
2.	Második kiadás	2023.03.01.

A hivatalosan aláírt példány a Társaság telephelyén van lefűzve.

		Aláírás	Dátum
Készítette	Arató István Tanácsadó		2016.06.15
Jóváhagyta	Weisz József Ügyvezető		2023.03.15.

Tartalom

1. Cég adatok.....	3
2. Cél	3
3. Hatókör.....	3
3.1. A szabályzat hatókörébe tartozik	3
3.2. A szabályzat hatókörébe nem tartozik.....	3
4. Meghatározások	3
5. Végrehajtás leírása	4
5.1. Panasz bejelentés módja.....	4
5.2. Bejelentő azonosítása	4
5.3. Eredménytelen azonosítás	4
5.4. Tartalmi követelmények.....	4
5.5. Hiány pótlás.....	5
5.6. Panasz kivizsgálás folyamata	5
5.7. Képviseleti jog gyakorlása	6
5.7.1. Szóbeli és telefonos panasz intézése	6
5.7.2. Írásbeli panasz intézése	7
5.7.3. Kivizsgálás és válasz közlés menete	7
5.8. Jogorvoslat	8
5.9. Jegyzőkönyv.....	9
5.10. A panasz nyilvántartás rendje.....	9
6. Adatvédelem.....	10
7. Dokumentum elérhetősége	10
8. Panasz ügyekért felelős	10

1. Cég adatok

A társaság elnevezése: Vantage Alkusz Kft.

Székhelye: 3651 Felsőzsolca, Mikszáth Kálmán u. 4.

Cégjegyzékszám: Cg. 05-09-028573

Adószám: 25470015-2-05

2. Cél

Jelen szabályzat célja, hogy a Vantage Alkusz Kft. (továbbiakban Társaság) a biztosítókról és biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Továbbiakban - Bit.) 159 §., a Hpt. 288. §-a, valamint a Magyar Nemzeti Bank Elnökének 28/2014. (VII. 23.) rendeletében foglaltak figyelembe vételével készített jelen panaszkezelési szabályzat alapján fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.

Célunk, Ügyfeleink maximális megelégedettsége, és ezért a Társaság működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos bármely észrevételt, véleményt szívesen fogadunk.

3. Hatókör

3.1. A szabályzat hatókörébe tartozik

Minden egyedi kérelem, vagy reklamáció, amelyben a panaszos, vagy képviselője (meghatalmazottja) a Társaság, vagy alkalmazottja-, illetőleg megbízottja a Bit. szerinti közvetítői szerződés hatálya alá tartozó jogviszonnyal összefüggésben levő tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.

3.2. A szabályzat hatókörébe nem tartozik

Nem minősül panasznak:

- ha a bejelentő általános tájékoztatást vagy állásfoglalást kér, vagy ha a bejelentő a szokásos ügymenet körébe tartozó bejelentést tesz, véleményt formál
- ha a bejelentő méltányossági kérelemmel él,
- ha a bejelentő jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatát kéri

Panasznak nem minősülő bejelentések esetén a Társaság a bejelentőt tájékoztatja ennek tényéről, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

4. Meghatározások

Bejelentő - Az a személy (természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más jogalanyisággal bíró szervezetet), aki a jelen szabályzat II/1 pontja szerinti panasszal vagy panasznak nem minősülő bejelentéssel fordul a Társasághoz.

Panaszos, ügyfél – A Társaság panaszosnak tekinti azt a bejelentőt, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, vagy ajánlat címzettje. Az ilyen panaszos egyben ügyfélnek is minősül. Panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását a szolgáltatással összefüggő tevékenység tekintetében (pl. hirdetés, telefonos megkeresés) kifogásolja (egyéb panasztételre jogosult).

Fogyasztónak minősülő panaszos, ügyfél - Az a személy, aki a szakmája, önálló foglalkozásán vagy üzleti tevékenysége körén kívüli eljáró természetes személy.

Képviselő – Az a személy, aki a panaszt képviselője és rendelkezik a képviseleti jogosultságot bizonyító dokumentummal.

5. Végrehajtás leírása

5.1. Panasz bejelentés módja

Társaságunk a szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, cím : 3527 Miskolc, Zsolcai kapu 34. A/102. iroda

- Minden munkanapon 8 órától 16 óráig és hétfői napon (ha munkanap) 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan,
- Telefonon közölt szóbeli panasz minden munkanapon 8 órától 16 óráig, és hétfői napon (ha munkanap) 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan.
- Postai úton: Vantage Alkusz Kft. 3527 Miskolc, Zsolcai kapu 34. A/102. iroda
- elektronikus levélben: info@vantagealkusz.hu

5.2. Bejelentő azonosítása

A Társaság minden bejelentésnél azonosítja a bejelentőt és ennek során elvégzi a bejelentő azonosítását, és az ennek során megismert adatok alapján állapítja meg a bejelentő panaszosi jogállását (ügyfél/egyéb panasztételre jogosult) illetve képviseleti jogosultságát, vagy ezek hiányát.

1. Személyes kapcsolatfelvétel

- A bejelentő személyazonosságát az erre szolgáló hatósági igazolvány igazolja.

2. Telefonon történt kapcsolatfelvétel

- A panaszkezelő munkatárs felveszi és rögzíti a bejelentő nevét és legalább két, a Társaság által nyilvántartható azonosító adatát (pl :természetes személy esetén: születési hely és idő, anyja neve, laccím; nem természetes személy esetén: cég-, vállalkozói- vagy egyéb nyilvántartási szám, adószám, székhely).

3. Írásbeli kapcsolatfelvétel

- A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentő nevét és legalább két, a Társaság által nyilvántartható természetes személyazonosító adatát.

4. A Társaság az azonosítást követően azt állapítja meg, hogy a panaszt nem közvetlenül, vagy nem megfelelő a képviseleti joggal terjesztette elő, és a Társaság ez irányú jelzése ellenére sem igazolja, abban az esetben a Társaság megbízásából eljáró panaszkezelő a bejelentést érdemi vizsgálat nélkül elutasítja, és a panasztételre jogosultat a (amennyiben kiléte a rendelkezésre álló adatokból megállapítható) a történekről tájékoztatja.

5.3. Eredménytelen azonosítás

1. Eredménytelen azonosítás esetén a bejelentőt Társaságunk csak a panaszkezelési szabályzat rendelkezéseiről, illetve a panaszkezelésre vonatkozó általános

5.4. Tartalmi követelmények

Valamennyi panaszbejelentésnek tartalmaznia kell, legalább

- bejelentő azonosításához szükséges adatok.
- bejelentő elérhetősége (cím, telefonszám).
- érintett szerződésszám.

- panasz tárgyát, - részletes leírása.
- a panaszt alátámasztó bizonyítékok.
- panasz rendezésére irányuló kérés.
- a panaszos konkrét igénye.
- a meghatalmazott esetén, érvényes meghatalmazás.

A Társaság bármely formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja és kivizsgálja, amennyiben az a panaszbejelentés minimális adatait tartalmazza.

A Társaság lehetővé teszi, hogy a bejelentő az írásbeli panasz benyújtásához – a MNB (a továbbiakban: Felügyelet) honlapján közzétett (<http://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-3>) „Pénzügyi szervezethez benyújtandó panasz” elnevezésű formanyomtatványt alkalmazhasson.

5.5. Hiány pótlás

1. Amennyiben a panaszos ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szükség, úgy a Társaság haladéktalanul felveszi a panaszos ügyféllel a kapcsolatot, és intézkedik a hiányok pótlása érdekében.
2. A panaszost a hiányok pótlására a szóbeli bejelentés esetén a jegyzőkönyv felvételekor azonnal, írásbeli panaszbejelentés esetén a panaszbeadvány megvizsgálását követő két napon belül fel kell hívni.
3. A hiánypótlásról a Társaság válaszadási kötelezettségét a törvényben előírt határidőn belül kell, hogy teljesítse.
4. A Társaság a hiánypótlás, vagy a panaszkezelési eljárás során az 5.4 pontban leírt és hiányzó követelményeket kéri, kérheti be:
5. Amennyiben a panaszos által feltüntetett elérhetőségén
 - Nem érhető el,
 - A hiánypótlási felhívást határidőn belül nem teljesíti,
 - A hiánypótlásra nem válaszol,
 - A panasz elbírálásához nem szolgáltat kellő adatot,

A Társaság a panaszbeadványt a rendelkezésre álló adatok alapján bírálja el.

5.6. Panasz kivizsgálás folyamata

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Bit. szerinti független biztosításközvetítő (biztosítási alkusz) nem számol fel.
2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
3. A biztosításközvetítő a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.
4. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a biztosításközvetítő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát átadja a bejelentőnek.
5. Személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek dokumentáltan átadja.

6. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezés szerint az Ügyfélnek indoklással ellátott válaszelevelével egyidejűleg megküldi.
7. E-mailben vagy postai úton tett bejelentést követően, az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezés alapján, indoklással ellátott válaszelevelével küldi meg.

A panaszt a Társaság az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével vizsgálja ki és bírálja el.

5.7. Képviselési jog gyakorlása

1. Társaságunk a képviselési jogosultságot a panaszkezelési eljárás során ellenőrzi.
2. A képviselő képviselési jogosultságát teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példányának benyújtásával, vagy a vonatkozó jogszabályok szerinti képviselési jogot bizonyító hiteles okirattal igazolja.
3. A képviselési jogosultságot tartalmazó meghatalmazásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:
 - meghatalmazó és meghatalmazott természetes személyazonosító adatait,
 - a meghatalmazás tárgyát,
 - a képviselési jogosultság terjedelmét,
 - a kiállítás helyét és dátumát,
 - a meghatalmazás érvényességi idejét.
 - a meghatalmazó és meghatalmazott aláírását,
 - valamint a két hitelesítő tanú nevét, lakcímét és aláírását
4. Ügyvédnek adott meghatalmazás esetén, ha azt a panaszos saját kezűleg aláírta tanúk alkalmazása nem szükséges. Nem szükséges továbbá tanúk alkalmazása az ügyvéd által ellenjegyzett, vagy közjegyzői okiratba foglalt meghatalmazás esetén sem.

5.7.1. Szóbeli és telefonos panasz intézése

1. Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet, a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, illetve amennyiben erre lehetősége van, továbbítja az érdemi panaszkezelési ügyintéző számára a bejelentést.
2. Sikeres azonosítást követően a Társaság a szóbeli - ide értve a személyesen és telefonon tett – panaszt - ha hiányok pótlására nincs szükség - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.
3. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Társaság személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az Ügyfél számára.
4. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében az Társaság úgy köteles eljárni, hogy biztosítja az ésszerű várakozási időn belül hívásfogadást és a beazonosítást követően az ügyintézőt.
5. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül és azt a Társaság rögzíti. A hangfelvételeket a Társaság (Bit 159. § (1)) öt évig őrzi meg és azt a Felügyeletnek kérésére bemutatja.
6. A Társaság a panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

7. Amennyiben a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- az ügyfél neve; lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
 - a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
 - az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
8. A személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a panaszosnak, vagy képviselőjének átadja a benyújtott panasz fénymásolatának átvételi igazolással ellátott példányát.
9. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a Társaság postai úton ajánlott és tértivevénnyel ellátva megküldi az Ügyfélnek. A Társaság a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

5.7.2. Írásbeli panasz intézése

1. Írásbeli panaszbejelentés történhet

- Postai úton ajánlott és/vagy tértivevénnyel ellátva
- E-mail-ben

A Társaság a postai úton megkapott bejelentéseket minden esetben ajánlott és tértivevénnyel úton válaszolja meg.

A Társaság az e-mail-ben megkapott bejelentéseket automatikus e-mail válasszal igazolja vissza.

5.7.3. Kivizsgálás és válasz közlés menete

1. A Társaság a MNB honlapján közzétett formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.
2. A Társaság a jegyzőkönyv felvételét, illetve a panasz beérkezését követően megvizsgálja, hogy szükséges – e hiányok pótlásáról rendelkezni.
3. Amennyiben a Társaság a hiánypótlás szükségességét állapítja meg, erről értesíti a panaszost a szükséges hiánypótlási igényről, és ezt a szóbeli betérjesztésnél azonnal közli, illetve gyorsabb ügyintézés érdekében faxon, vagy e-mailen, vagy telefonon
4. Amennyiben az Ügyfél panasz a Társaság valamely szerződött Partnerével illetőleg egy Partner (Továbbiakban: Partner) termékével kapcsolatos, úgy a panaszügyintézés során (a válaszadásra rendelkezésre álló határidő figyelembe vételével) a Társaság megkeresi az érintett Partnert a panasz szakszerű kivizsgálása és megfelelő orvoslása érdekében.
5. A Társaság a Partner által átadott információkat, állásfoglalást a válaszadás során figyelembe veszi, beleértve a kár jogalapjára és összegszerűségére is, ha a bejelentés kárigénylést is magában foglalt.

6. A kárigénnyel kapcsolatos döntéshozatal kizárólagosan a Társaság ügyvezetésének hatáskörbe tartozik. A döntést ilyen esetekben a Társaság úgy köteles meghozni, hogy a válasz az ügyfélnek a jogszabályban előírt időben megküldhető legyen.
7. A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokaira, s az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.
8. A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően – tartalmazza:
 - A panaszos azonosító adatait,
 - A vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét,
 - Hivatkozásokat az Ügyfélnek küldött valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra,
 - A panaszkezelési eljárás során megállapított tényállást,
 - A Társaság indokolt álláspontját és döntését,
 - A döntés alapjául szolgáló jogszabályt, vagy szabályzat rendelkezéseit,
 - Szükség szerint a döntés alapján végrehajtandó intézkedéseket és azok határidejét,
 - A panasz elutasítása esetén a jogorvoslati lehetőségekről, vagy azok hiányáról.
9. Amennyiben a Társaság a panasznak helyt ad, akkor a panaszosnak adott válaszban foglaltaknak megfelelően megteszi a szükséges intézkedéseket, rögzítve a felelőst és a végrehajtás határidejét.
10. A kivizsgálás eredménye minden esetben a Panaszos által megadott címre ajánlott és tértivevényes postai kézbesítés útján történik, függetlenül attól, hogy az Ügyfél más módos (szóban, e-mailben) kérte a szükséges tájékoztatást.
11. Amennyiben a panaszos a részére adott tájékoztatást követően tesz azonos tényalapra hivatkozással azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel (a korábbi panaszra adott válasz csatolásával) a Társaság tájékoztatja és felhívja az Ügyfél figyelmét, hogy amennyiben ismételt azonos tényalapra hivatkozással azonos tárgyú panaszt terjeszt elő azt a Társaság érdemi vizsgálat, és válasz nélkül irattárba helyezi.

5.8. Jogorvoslat

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.

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: 06-40-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnk.hu)
- A Társaság tájékoztatja az Ügyfelet, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, és megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, továbbá az Ügyfél

külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a Társaság rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

- Magyar Nemzeti Bank (MNB levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777., telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
- **Közvetítői eljárás** - A permegelőző eljárások közül Ügyfelünk közvetítői eljárást is kezdeményezhet a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény alapján.
- **Bírói út** - A biztosítási szerződésből eredő igény – a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével – bírói úton is érvényesíthető. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadóak.
- **Egyéb** - A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevétele, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a hatáskörrel és illetékességek rendelkező bírósághoz fordulhat.
2. A Társaság a tájékoztatást figyelemfelhívásra alkalmas módon teszi meg, s olyan módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

5.9. Jegyzőkönyv

1. A Társaság jegyzőkönyvet vesz fel minden panasz bejelentésről és annak kivizsgálásáról.
2. A jegyzőkönyv minimálisan az alábbiakat tartalmazza:
 - Ügyfél neve
 - Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - A panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - A panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
 - Az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
 - A panasz megválaszolásának időpontját és ebben a meghozott intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
 - A jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

5.10. A panasz nyilvántartás rendje

1. A Társaság nyilvántartást vezet a bejelentett panaszokról, azok rendezéséről, és a megoldását szolgáló intézkedésekről.
2. A nyilvántartás tartalmazza
 - A panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény, tény rögzítését.
 - A benyújtás időpontját.
 - A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát.

- Az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.
- A panasz megválaszolásának időpontját.

6. Adatvédelem

1. A Társaság semmilyen körülmények között nem kér a bejelentőtől semmilyen titkos azonosító kódot (pl. bankkártyához tartozó PIN kód, Partnerek telefonos ügyfélszolgálatának igénybevételéhez szükséges azonosító, jelszó).
2. A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait és a hangfelvételt az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek és aktuális módosításait figyelembe véve kezeli.
3. A hangfelvételt a Társaság öt évig őrzi meg és erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.
4. A Társaság a panasz bejelentéssel és kivizsgálással kapcsolatos összes dokumentumot biztonságosan, harmadik fél számára nem elérhetően tárolja.
5. A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt kérésre a Felügyeletnek bemutatja.

7. Dokumentum elérhetősége

Társaságunk a panaszkezelési szabályzatot az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

8. Panasz ügyekért felelős

Társaságunk fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót jelöl ki a panaszkezelés ügyintések kezelésére

Weisz József

elérhetősége

email: ertekesites@vantagealkusz.hu

telefon +36-70-421-54-45