

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. Bevezetés

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) valamint a biztosítók, többes ügynökök és alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet, valamint az MNB 16/2021. (XI.25.) számú ajánlására figyelemmel, az Ügyfelei biztosításközvetítéssel összefüggő panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítettük a FORMULA/400 Kft. panaszkezelési szabályzatát.

2. A szabályzat célja

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy gondoskodjunk ügyfeleink panaszai egységes hatékony, átlátható és gyors kezeléséről, a panaszügyintézés módjáról, valamint az ügyfelek panaszairól és azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről vezetett nyilvántartás vezetésének szabályairól.

A biztosításközvetítési tevékenységünkkel nem összefüggő panaszok ügyintézésére is a jelen szabályzat rendelkezései az irányadóak.

3. Alapelvek

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye Ügyfeleink felvetéseinek gyors kivizsgálása és a feltárt hibák orvoslása. Ezért a panaszbejelentéseket rögzítjük és rendezésüket kiemelt feladatként kezeljük. Emellett a beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez. A panaszokat és a panaszosokat bármilyen megkülönböztetés nélkül, egyenlően, azonos eljárás keretében és szabályok szerint kezeljük. A panaszok hatékony elintézése érdekében - a panasz elintézéshez szükséges mértékben - személyes adatokat kezelünk, amelynek során az alkalmazandó adatvédelmi jogszabályokban lefektetett alapelvek és követelmények figyelembevételével járunk el.

A panaszkezelésnek gyorsnak, tisztességesnek és érdeminek kell lennie, amelynek során fel kell tárnunk a panasz okát, indokát és ezt követően a panaszt mielőbb orvosolni szükséges. Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további információkra van szükség, haladéktalanul felvesszük az ügyféllel a kapcsolatot.

A panaszkezelés során az ésszerűen, tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró tudatos fogyasztói magatartást tekintjük alapkövetelménynek és várjuk el a

Panaszosoktól. A beérkező panaszok kezelése során szakszerű, érdemi, kifejtő és naprakész válaszadásra törekszünk, amely megfelel a közérthetőségi elvárásoknak és célunk az, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerüljük a jogvita kialakulását.

4. Fogalmi meghatározások

- **Panasz:** a FORMULA/400 Kft. tevékenységével, szolgáltatásával, termékével illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a Panaszos kifogásolja a FORMULA/400 Kft. szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását.
- **Panaszos/Ügyfél:** lehet természetes személy, gazdálkodó szervezet vagy más szervezet, aki/amely a FORMULA/400 Kft. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a FORMULA/400 Kft. ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a FORMULA/400 Kft. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja. Panaszosnak minősül továbbá a biztosításközvetítő (alkusz) Ügyfele, ha a panaszát a Formula/400 Kft.-nél, mint a biztosításközvetítő (alkusz) által megbízott teljesítési segédjénél (közreműködőjénél) terjeszti elő. (Lásd 6. pontban)
- **Fogyasztó:** természetes személy panaszos, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében jár el.
- **Meghatalmazott:** a Panaszos meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott lehet bármely természetes személy vagy gazdálkodó szervezet, illetve más szervezet. Nem lehet meghatalmazott: aki tizennyolcadik életévét még nem töltötte be; akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, vagy akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett.
- **Meghatalmazás:** A Meghatalmazás a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek megfelelően, a Panaszos választása szerint közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan, illetve ügyvédi meghatalmazás formájában nyújtható be.
- **Felügyelet:** FORMULA/400 Kft. biztosításközvetítési tevékenységével összefüggően az MNB

II. Panaszkezelés menete

1. Panasz bejelentése, rögzítése

Az Ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

- a.) szóbeli panasz:
 - személyesen a FORMULA/400 Kft. székhelyén munkanapokon 12-16 óra között
 - telefonon a FORMULA/400 Kft központi telefonszámán: (06 1) 472-2160

b.) írásbeli panasz

Ügyfél írásbeli panaszát megküldheti:

- postai küldeményként a FORMULA/400 Kft. 1056 Budapest, Váci utca 81. IX. em. címre)
- a FORMULA /400 Kft. központi e-mail címére

A hatékonyabb ügyintézés érdekében javasoljuk, hogy lehetőség szerint használják a Magyar Nemzeti Bank által közzétett Panaszbejelentő Nyomtatványt, amely elérhető: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> útvonalon

Mind a szóbeli mind az írásbeli panaszra irányadó elvárás a Panaszos felé: A panasz elbírálásához szükséges konkrét ügy pontos előadása, a határozott igény megjelölése és a panaszt alátámasztó dokumentumra történő hivatkozás, illetve írásbeli panasz esetén azok másolatának csatolása, illetve elérhetőségük megjelölése. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is szükséges megadni.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az Ügyfél aláírása. Ha panaszos meghatalmazott útján jár el, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott eredeti meghatalmazást.

2. Panasz kivizsgálása és megválaszolása

2.1. Szóbeli panasz

A telefonon tett szóbeli panasz esetén – tekintettel arra, hogy a beszélgetésről hangfelvétel nem készül - a Panaszos a telefonbeszélgetés során tájékoztatást kap, hogy szóbeli panaszát vagy személyesen vagy írásban tegye meg a jelen Szabályzat rendelkezései szerint. Ha a telefonon tett szóbeli panasz nincsen összefüggésben a Formula/400 Kft. biztosításközvetítői tevékenységével és egyúttal kizárólag technikai jellegű és azonnal orvosolható, akkor azt a Formula/400 Kft. ésszerű időben végrehajtja.

A személyesen tett szóbeli panasz esetén a FORMULA/400 Kft. haladéktalanul megvizsgálja és szükség szerint azonnal orvosolja.

Ha a Panaszos/Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a FORMULA/400 Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Ügyfélnek átadja

A jegyzőkönyv a következőket rögzíti:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljesszűrtelen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása 2.2. Írásbeli panasz

Amennyiben az írásban előterjesztett panasz nem az 1.b.) pont szerint ajánlott Panaszbejelentő Nyomtatványon kerül a Panaszos által rögzítésre, úgy az írásbeli panasszal szemben elvárt követelmény a 2.1. pontban a jegyzőkönyvre vonatkozó adatok a.) – g.) pont szerinti rögzítése.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül megküldjük a Panaszosnak. A panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számítunk fel.

A megküldés módja elektronikus út amennyiben a panasz a Panaszos/Ügyfél által bejelentett és a FORMULA/400 Kft. által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a FORMULA/400 Kft. által üzemeltetett a Panaszos által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre és a Panaszos ettől eltérően nem rendelkezett.:

A panaszkezelés során törekszünk a legrövidebb határidők betartásával eljárni, döntésünket közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldjük meg Ügyfeleink részére.

3. A FORMULA/400 Kft. a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- 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 olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál 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 alkalmazandó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kezelni.

4. Panaszkezelés folyamatának bemutatása

A panasz benyújtását követően elsődleges feladatunk annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz **regisztrációjára**.

A panasz regisztrációja után megkezdődik a **panaszügy kivizsgálása**. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk beszerzésére.

Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálati szakasz lezárul és sor kerül a **döntéshozatalra**.

A döntéshozatalt a panasz eljárás befejezéseként az **ügyfélválasz elkészítése és megküldése** követi a jogszabály által meghatározott formában.

A FORMULA/400 Kft. kiemelt figyelmet fordít a minőségi panaszkezelés biztosítására, ezért minden üzleti évben legalább két alkalommal a panaszkezelési folyamat teljes egészének tekintetében **monitoring** (elemző) tevékenységet folytat, amelynek során többek között vizsgálja:

- a panaszok átfutási idejét különféle szempontok szerinti bontásban;
- a panaszok számát;
- az egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz/tranzakciókhoz kapcsolódó reklamációkat;
- az Ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos általános elégedettségét;
- illetve egyes konkrét panaszügy vonatkozásában az ügyfél-elégedettséget.

5. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

5.1 A panasz elutasítása esetén a FORMULA/400 Kft. a Panaszost tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. Az Ügyfelet ezek a lehetőségek akkor is megilletik, ha a panasz kivizsgálására előírt jogszabályi válaszadási határidő eredménytelenül telt el.

5.2. Amennyiben a panaszkezelés nem jár a fogyasztónak minősülő **magánszemély Panaszos számára** kielégítő eredménnyel vagy nem kap határidőben választ, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

- a) a FORMULA/400 Kft. biztosításközvetítő tevékenységével kapcsolatban bármely, különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita (pénzügyi fogyasztói jogvita) esetén* a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény VIII. fejezetében szabályozott módon a Fogyasztó a Magyar Nemzeti Bank által működtetett **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>), továbbá a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat**.
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 81. §-a szerinti *fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén* a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, internetes elérhetőség: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásának kezdeményezése céljából.
- c) az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete alapján **kizárólag az online szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezése érdekében** az Európai Bizottság által létrehozott európai online vitarendezési platformhoz fordulhat, amelynek elérhetősége: <http://ec.europa.eu/odr>. Amennyiben online vitarendezési platformon keresztül történő panaszt tenne akkor „A kereskedő e-mail címe”-nél a Formula/400 kft. központi e-mail címét kell megadni.

Felhívjuk a fogyasztók figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a fogyasztó és a szolgáltató közötti egyedi szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben.

5.4. Amennyiben a panaszkezelés a **nem fogyasztó Panaszos számára** nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésre: bármely, így különösen *a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita* esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező **bírósághoz fordulhat**.

6. A biztosításközvetítő (alkusz) Ügyfele által a FORMULA/400 Kft-nél mint a biztosításközvetítő (alkusz) teljesítési segédjénél (közreműködőjénél) előterjesztett panaszra vonatkozó speciális rendelkezések

6.1. A jelen 6. pont hatálya alá tartozó panasz esetén a FORMULA/400 Kft. haladéktalanul értesíti a vele szerződéses jogviszonyban álló biztosításközvetítőt és egyúttal tájékoztatást ad, hogy a panasz biztosításszakmai kérdést vagy technológiai kérdést érint-e.

6.2. A jelen 6. pont hatálya alá tartozó panasz esetén a jelen szabályzat 4. pontja szerinti panaszkezelés folyamatában a FORMULA/400 Kft. és a biztosításközvetítő közösen, egymással együttműködésben hozzák meg döntéseiket mind az ügyfélről bekérendő további információk, mind a panasz kivizsgálása, mint pedig a panaszról hozott érdemi döntés (válaszlevél) tekintetében.

6.3. A 6.2. pont szerinti együttműködés során a biztosítás-szakmai kérdésekben történő állásfoglalás kialakításában a biztosításközvetítő, az informatikai rendszert (CoverMe) érintő technológiai kérdések tekintetében pedig a FORMULA/400 Kft. szakértői álláspontját kell figyelembe venni.

6.4. A jelen 6. pont hatálya alá tartozó, adatkezeléssel, adatfeldolgozással összefüggő panaszokra és azok kezelésére a FORMULA/400 Kft. és a biztosításközvetítő között létrejött adatfeldolgozási szerződés és annak alapján a FORMULA/400 Kft. adatfeldolgozási szabályzatában foglalt rendelkezések az irányadók.

7.. Panasznyilvántartás és adatvédelem

7.1. Az Ügyfelek panaszairól és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk, amely a panaszos adatain kívül az alábbi főbb adatokat tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját és módját
- a panasz orvoslására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokolását
- a panaszügy intézéséért, illetve az intézkedés végrehajtásáért felelős személy(ek) megnevezését, valamint az intézkedés teljesítésének és a panasz lezárásának határidejét
- a kivizsgálás során beszerzett információkat és esetleges szakvéleményt
- a panaszban megjelölt igényről való döntést
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját
- a panaszkezelés elemzéséhez és fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: panasz oka, gyakorisága)

7.2. Az írásbeli panaszokat – beleértve a személyes megjelenés során előadott panaszról készült jegyzőkönyvet is –, továbbá az azokra adott válaszokat öt évig megőrizzük és a Magyar Nemzeti Bank kérésére, bemutatjuk. A megőrzési idő elteltével az adathordozókat (okiratokat) selejtezzük.

A panaszügyi nyilvántartásban rögzített személyes adatok kizárólag a panaszügyek regisztrálásának és a panaszügyek elbírálásának célját szolgálhatják.

A FORMULA/400 Kft. ezen felül jogosult jogai érvényesítéséhez vagy kötelezettségei teljesítéséhez a panaszokkal kapcsolatban papír alapú formában vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz vonatkozásában előírt bizonylat megőrzési szabályoknak megfelelően, de legalább a polgári jog elévülési szabályai szerinti igényérvényesítéshez szükséges általános elévülési idő (5 év) leteltéig megőrizni.

IV. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2022. május 3. napjától hatályos.

FORMULA/400 Kft.

.....
ügyvezető

.....
ügyvezető