

**A ProFutura Firmus Független Biztosításközvetítői és Szolgáltató Kft.**

# **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**Hatályos: 2022. szeptember 13-tól visszavonásig**

## I. Bevezető rendelkezések

A ProFutura Firmus Független Biztosításközvetítői és Szolgáltató Kft. (székhely: 1042 Budapest, Lebstück Mária u. 67. 1/9., adsz: 23965450-1-41, cégjz: 01-09-986850) továbbiakban: **Szolgáltató**) az alábbi tevékenységek ellátására jogosult:

1. a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) szerinti **független biztosításközvetítői (alkuszi)** tevékenység;
2. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) szerinti **pénzügyi többes ügynöki, jelzáloghitel közvetítő többes ügynöki és hiteltanácsadási** tevékenység;

A Szolgáltató a Bit. és a Hpt. alapján köteles biztosítani, hogy az ügyfél a Szolgáltató – biztosításközvetítői (alkuszi), illetve pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységével összefüggő – magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (postai úton, elektronikus levélben) közölhesse.

**A jelen szabályzat az ügyfeleknek a Szolgáltató független biztosításközvetítői (alkuszi), illetve független pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységével kapcsolatos panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól szól.**

**A jelen szabályzat az alábbi jogszabályok figyelembevételével készült:**

- i. a Szolgáltató független biztosításközvetítői (alkuszi) tevékenységével összefüggésben a Bit., a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, továbbá az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNB rendelet);
- ii. a Szolgáltató független pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységével összefüggésben a Hpt., a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, valamint az MNB rendelet.

## II. Fogalmak

**Panasz:** a pénztártagnak, az ügyfélnek, a tagnak, illetve a befektetőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a szolgáltató - szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

A szabályzat alkalmazásában **fogyasztó** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

## III. **A panasz bejelentésének módjai**

### **Szóbeli panasz:**

*személyesen:* a 1151 Budapest, Szentmihályi út 167. Asia Center, Nyugati szárny 2. emelet,  
nyitvatartási időben hétfőtől péntekig: 09:00 - 16:00 óra között

*telefonon:* +36-70-362-9770

nyitvatartási időben hétfőtől szerdáig és pénteken: 09:00 - 16:00 óra között

csütörtökön: 8:00 – 20:00 óra között

### **Írásbeli panasz:**

postai úton: 1041 Budapest, Lebstück Mária u. 67. 1/9.

Emailben: [panasz@miegyutt.hu](mailto:panasz@miegyutt.hu)

A Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazza. A formanyomtatvány a Szolgáltató honlapján elérhető. A Szolgáltató a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

## IV. **A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Szolgáltató a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Szolgáltatónak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot ezen információk beszerzése érdekében.

#### 1. **Szóbeli panasz:**

- i. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel és közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- ii. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, ha a panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.
- iii. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- iv. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- v. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a panasz közzétételét követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- vi. 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) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
  - (e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
  - (f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - (g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
  - (h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
  - (i) a Szolgáltató, mint panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. **Írásbeli panasz:** Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

V. A Szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybevett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben

- i. a panasz az Ügyfél által bejelentett és a Szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre; és
- ii. a Szolgáltató az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárás alkalmaz.

#### **VI. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- i. neve,
- ii. szerződésszám, ügyfélszám,
- iii. lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- iv. telefonszáma,
- v. értesítés módja,
- vi. panasszal érintett szolgáltatás,
- vii. panasz leírása, oka,
- viii. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- ix. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, és
- x. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

## **VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

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

- i. Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén). A meghallgatásokat a 1133 Budapest, Váci út 76. szám alatt található Capital Square irodaház Dráva utcai bejáratának földszintjén kialakított tárgyalókban tartja.

### **Elérhetőségek:**

cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172.

meghallgatások: 1133 Budapest, Váci út 76. Capital Square Irodaház, földszint

telefon: +36-80-203-776, +36-1-489-9700

e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

honlap: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)

- ii. Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ. Az aktuális elérhetősége:

cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

telefon: + 36-80- 203-776

e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

- iii. bíróság.

A Szolgáltató a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány

megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztót. Interneten elérhető formanyomtatványok: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

#### **VIII. A panasz nyilvántartása**

A Szolgáltató a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- i. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
  - ii. a panasz benyújtásának időpontját,
  - iii. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
  - iv. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
  - v. a panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél esetén a postára adás, elektronikus úton adott válasz esetén az elküldés dátumát).
- IX. A Szolgáltató a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja. A Szolgáltató a jelen szabályzatot a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (székhelyén) közzéteszi.