



AGENTA-Consulting Biztosítás- és Pénzügyi Szolgáltatás Közvetítő Kft.
Székhely/Ügyfélszolgálat: Népliget Center, C épület, 7. em.
1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11.
Levelezési cím: 1476 Budapest, Pf. 335.
Cégjegyzékszám: 01 09 875051
Weboldal: www.agenta.hu

**AGENTA-Consulting Biztosítás- és Pénzügyi Szolgáltatás Közvetítő
Korlátolt Felelősségű Társaság**

Panaszkezelési szabályzata

Hatályos 2019. október 1. napjától

Az **AGENTA-Consulting Biztosítás- és Pénzügyi Szolgáltatás Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság** („AGENTA”) biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: „**ügyfél**”) az AGENTA magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhessék.

A Panaszkezelési szabályzat

- a) a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („Bit.”),
- b) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („Hpt.”),
- c) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet („MNB rendelet”),
- d) a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- e) 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, és
- f) a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás

panaszkezelésre irányadó rendelkezései alapján készült.

1. Az AGENTA adatai

Cégneve: AGENTA-Consulting Biztosítás- és Pénzügyi Szolgáltatás Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégjegyzékszám: 01 09 875051

Székhelye: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet

Panaszügyintézésének helye (ügyfélszolgálati irodája): 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet

Panaszok fogadására szolgáló elektronikus levelezési címe: info@agenta.hu

Panaszok fogadására szolgáló telefonszáma: +36 1 / 236 3408

Panaszok fogadására szolgáló fax száma: +36 1 / 236 3409

Honlapjának címe: www.agenta.hu



AGENTA

AGENTA-Consulting Biztosítás- és Pénzügyi Szolgáltatás Közvetítő Kft.

Székhely/Ügyfélszolgálat: Népliget Center, C épület, 7. em.

1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11.

Levelezési cím: 1476 Budapest, Pf. 335.

Céggjegyzékszám: 01 09 875051

Weboldal: www.agenta.hu

2. Az AGENTA panaszkezelési szervezeti egysége

- 2.1 A panaszkezelési feladatokat az AGENTA által kinevezett fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személy látja el.
- 2.2 A panaszkezelésért felelős személy neve: Buda Mária, telefonszáma: +36 20 / 371 5297, elektronikus levelezési címe: buda.maria@keszthelyiholding.hu

3. A panaszok fogadása

3.1 Szóbeli panasz

- 3.1.1 Az AGENTA a személyesen tett szóbeli panaszt székhelyén, az ügyfélszolgálati irodájában (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet), annak nyitvatartási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.
- 3.1.2 Az AGENTA a személyesen tett szóbeli panasz kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül az AGENTA köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

3.2 Telefonon közölt szóbeli panasz

- 3.2.1 Az AGENTA a telefonon közölt szóbeli panaszt a +36 1 / 236 3408 telefonszámon minden munkanapon 8 órától 16 óráig, csütörtöki munkanapon 8 órától 20 óráig folyamatosan fogadja.
- 3.2.2 Az AGENTA a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 3.2.3 Az AGENTA biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.
- 3.2.4 Az AGENTA az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

3.3 Írásbeli panasz

- 3.3.1 Az írásbeli panasz benyújtása az alábbiak szerint történhet:
- személyesen vagy más által átadott irat útján az AGENTA székhelyén/ügyfélszolgálati irodájában (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7. emelet),
 - postai úton az AGENTA székhelyére/ügyfélszolgálati irodájára (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11., C épület, 7.) címezve,
 - a +36 1 / 236 3409 telefax számra,
 - az info@agenta.hu elektronikus levelezési címre.

3.3.2 Az írásbeli panaszt az AGENTA elektronikus elérhetőséggel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

3.4 Meghatalmazott útján való eljárás

Amennyiben a panasz előterjesztése során az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

3.5 A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány

3.5.1 Az AGENTA a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához az MNB által a honlapján közzétett nyomtatványt.

3.5.2. Az AGENTA köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

4. A panasz kivizsgálása

4.1 Azonnali kivizsgálás

4.1.1 Az AGENTA a **szóbeli panaszt** – kivéve, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az AGENTA a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja.

Az AGENTA a szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek

4.1.2 Az AGENTA a **telefonon közölt szóbeli panaszt** – kivéve, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az AGENTA a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Az AGENTA a telefonon közölt szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

4.1.3 Az AGENTA – biztosításközvetítői tevékenysége körében eljárva – a telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az AGENTA az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

4.2 Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges

4.2.1 Ha a **szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az AGENTA a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. Az AGENTA a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

4.2.2 Ha a **telefonon közölt szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az AGENTA a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz

közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Az AGENTA a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

5. A panaszról felvett jegyzőkönyv

A panaszról felvett 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, és módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, és ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

6. A panaszkezelés során kért adatok, dokumentumok

6.1 Az AGENTA a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, és ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az AGENTA-nál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

6.3 A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

7. A panaszkezelés elvei

Az AGENTA a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

8. A panasz elutasítása

8.1 A panasz elutasítása esetén az AGENTA válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy:

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

8.2 A 8.1 pontban meghatározott jogorvoslat az ügyfelet abban az esetben is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt harminc napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelt.

8.3 Ha az AGENTA azt állapítja meg, hogy a panasz

- a) mind a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére,
- b) mind a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, úgy a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

8.4 Az AGENTA a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen haladéktalanul megküldi.

8.5 A fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén az AGENTA válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok AGENTA általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

8.6 Az AGENTA válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy az AGENTA a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

8.7 A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a fentiek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának

elektronikus lenyomatát.

- 8.8 Az AGENTA tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt tette általános alávetési nyilatkozatot.
- 8.9 A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az AGENTA alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.
- 8.10 A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a 8.1 pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.
- 8.11 Az AGENTA a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségeiről az ügyfelet a jelen Panaszkezelési szabályzatban is tájékoztatja az alábbiak szerint:

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefonszám: +36 1 / 489 9700, +36 80 / 203 776

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, H-1525 Budapest, Pf. 172.

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

9. Panaszok nyilvántartása

- 9.1 Az AGENTA az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
- 9.2 A nyilvántartás tartalmazza:
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - a panasz benyújtásának időpontját,
 - a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.
- 9.3 A panaszt és arra adott választ az AGENTA öt évig megőrzi.

10. A Panaszkezelési szabályzat közzététele

A Panaszkezelési szabályzatot az AGENTA a honlapján a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt, és az ügyfélszolgálati irodájában közzéteszi.

11. A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépése

A Panaszkezelési szabályzat 2019. október 1. napján lép hatályba, ezzel egy időben a 2019. április 5. napján hatályba lépett Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

AGENTA-Consulting Biztosítás- és Pénzügyi Szolgáltatás Közvetítő Kft.