



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

Panaszkezelési szabályzat

Hatályba lépés napja:

2018. május 25.

Tartalomjegyzék

1. Bevezető rendelkezések.....	3
2. Panasz bejelentése	4
3. Panasz kivizsgálása.....	5
4. Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai.....	6
5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.....	7
6. Panasz nyilvántartása.....	8
7. Hatályba léptető rendelkezések	8

1. Bevezető rendelkezések

A jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) az

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

Székhely/Ügyfélszolgálat: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. C épület 7. emelet

Cégjegyzékszám: 01 09 875051

Adószám: 13822453-4-41

(a továbbiakban: **Társaság**)

az alábbiakban megjelölt törvények és rendelkezések alapján készült:

- (i) **2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről**
- (ii) **2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról**
- (iii) **28/2014. (VII. 23.) számú MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozóan**
- (iv) **437/2016 (XII.16.) számú Korm. rendelet a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról**

A Társaság – többes ügynökként – biztosításközvetítési, továbbá pénzügyi szolgáltatás és jelzáloghitel közvetítési tevékenységet végez megbízott közvetítők közreműködésével. Tevékenységi engedély száma és kiadásának napja:

a) biztosításközvetítésre vonatkozóan: E-II/272/2006, 2006. november 9.

b) pénzügyi szolgáltatás és jelzáloghitel közvetítésre vonatkozóan: H-EN-I-799/2016, 2016. szeptember 15.

A Társaság – a Keszthelyi Csoport tagvállalataként – kiemelt figyelmet fordít a közvetítési tevékenység ügyfélközpontú, magas szakmai színvonalú ellátására, az ügyfelekkel való aktív és rendszeres kapcsolattartásra. A Társaság lehetőséget biztosít a közvetítők magatartására, tevékenységére és/vagy mulasztására vonatkozó panaszok bejelentésére a Szabályzatban foglaltak szerint.

A Szabályzat alkalmazásában *panasz* minősül a Társaság közvetítési tevékenysége keretében a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés létrejöttével, a szerződés fennállása alatt a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Nem minősül panasz az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás iránti igény, a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó

partnert vagy termékét érintő panasz vagy egyes feltételek iránti érdeklődés. A Társaság a panasznak nem minősülő bejelentések esetén – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – erről a panasz bejelentőjét tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

A Társaság panaszként kezel minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja. A panaszok kivizsgálása a bejelentésben részletezett, összes körülmény figyelembe vételével történik.

2. Panasz bejelentése

Panasz bejelentésének módjai:

2.1 szóbeli bejelentés:

- a) személyesen, a Társaság ügyfélfogadásra kijelölt irodájában:

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

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő	8 – 16 óra között
Kedd	8 – 16 óra között
Szerda	8 – 16 óra között
Csütörtök	8 – 16 óra között
Péntek	8 – 16 óra között

- b) telefonon, a Társaság telefoni elérhetőségén:

+36 1 / 236 3408

Hívásfogadási idő:

Hétfő	8 – 16 óra között
Kedd	8 – 16 óra között
Szerda	8 – 16 óra között
Csütörtök	8 – 20 óra között
Péntek	8 – 16 óra között

A Társaság a jelzett időt előtt és után üzenetrögzítőn fogadja a bejelentéseket.

A panasz kivizsgálására és elbírálására rendelkezésre álló 30 (*harminc*) nap kezdőnapja a panasz bejelentésének napja. Személyesen történő ügyintézésre vonatkozó kérés alapján a Társaság a bejelentéstől számított 5 (öt) munkanapon belül biztosít ügyfélfogadási időpontot a panasz bejelentő számára.

2.2 írásbeli bejelentés:

- a) személyesen vagy egyéb módon átadott/kézbesített irat útján,

a Társaság székhelyén: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. C épület 7. emelet

b) telefaxon, a Társaság elérhetőségén:

+36 1 / 236 3409

c) postai úton, a Társaság nevére és székhelyére címzett levélben

d) elektronikus levélben, a Társaság e-mail címére küldött üzenetben:

info@agenta.hu

A bejelentő ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a Társaság a panasz kivizsgálását a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás alapján végzi el.

3. Panasz kivizsgálása

Panaszok kivizsgálása térítésmentes, a Társaság külön díjat nem számít/számíthat fel. Panaszok kivizsgálása minden esetben a bejelentésben részletezett, összes körülmény figyelembe vételével történik, az alábbiak szerint:

3.1 szóbeli (személyesen vagy telefonon tett) panaszbejelentés esetén

- a panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

- a Társaság a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívást hangfelvétel rögzítésével fogadja, és a Társaság az ügyfelet (bejelentőt) legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából, rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja; a visszahívásról készült hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi.

- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja a bejelentő figyelmét, hogy a panaszbejelentésről hangfelvétel készül; a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi.

- az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.

Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példánya a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél részére átadásra kerül. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv a panaszra adott válasszal együtt kerül továbbításra az ügyfél részére, a bejelentést követő 30 (*harminc*) naptári napon belül.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő – és/vagy egyéb jogszabály másként nem rendelkezik – a Társaság a jegyzőkönyvben az alábbi adatokat rögzíti:

a) ügyfél neve,

b) ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,

c) panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

- d) ügyfél panaszának részletes leírása (a panasszal érintett kifogások elkülönített rögzítése, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt kifogások teljes körűen kivizsgálásra kerüljenek)
- e) a panasszal érintett ügylet azonosítója (ajánlat/kötvény/szerződés száma, ügyfélszám, pénztári tagi azonosító, stb.)
- f) 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) jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- i) panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

3.2 Írásbeli panaszbejelentés esetén

- a panaszt a Társaság megvizsgálja, és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válasz-levelet a panasz bejelentés kézhezvételének napjától számított 30 (*harminc*) naptári napon belül továbbítja az ügyfél részére, az általa megadott módon, postai úton lakcímrre vagy levelezési címrre, vagy e-mail címrre továbbított küldeményként.

4. Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A panaszt bejelentő ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a 2018. május 25. napjától alkalmazandó, az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (General Data Protection Regulation /GDPR/ - Általános Adatvédelmi Rendelet) rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az adatkezelésről való részletes tájékoztatás a Társaság Adatkezelési Tájékoztatójában található, amely a www.agenta.hu/dokumentumok/adatvedelem weboldalon érhető el.

A Társaság a panaszkezelés során – különösen, de nem kizárólagosan – a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,

- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél 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 és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Társaság a panaszok kivizsgálása, valamint az azokra adandó válaszok és megoldások kialakítása során arra törekszik, hogy ügyfélközpontú, fogyasztóbarát módon mérlegelje és értékelje a bejelentésben foglalt panaszt, kérdéseket, kéréseket és igényeket, és a panaszokat teljes körűen és megnyugtató módon zárja le. A Társaság minden tőle telhetőt igyekszik megtenni a körülmények által adott lehetőségekhez mérten, hogy elkerülje jogviták kialakulását.

A bejelentő – fogyasztónak minősülő – ügyfél az alábbiakban pontos névvel, címmel és elérhetőségekkel megjelölt testületnél, illetőleg fogyasztóvédelmi központnál tett bejelentéssel jogorvoslati lehetőségekkel élhet, vagy bírósághoz fordul a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (*harminc*) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelté esetén:

(a) Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)

Levelezési cím: MNB 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

MNB 1534 Budapest, Pf. 777.

Telefon: +36 80 / 203 776

Telefax: +36 1 / 489 9102

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Egyéb részletek: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

Nyomtatvány letöltés:

www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok

(b) Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)

(szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

Levelezési cím: MNB PBT 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

MNB PBT 1525 Budapest, Pf. 172.

Telefon: +36 80 / 203 776

Telefax: +36 1 / 489 9102

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Egyéb részletek: www.mnb.hu/bekeltetes

Nyomtatványok:

www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany

(c) bíróság (illetékesség szerint)

A Szabályzat alkalmazásában *fogyasztó* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt jelenti.

6. Panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, az alábbi részletek feltüntetésével:

- a) panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- b) panasz benyújtásának időpontja,
- c) panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- d) az intézkedés teljesítésének határideje, és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának vagy egyéb módon történő továbbításának napja.

A Társaság a panaszbejelentések dokumentumait, és az arra adott válaszokat 5 (öt) évig megőrzi.

7. Hatályba léptető rendelkezések

A jelen Panaszkezelési szabályzat a Társaság 2017. május 15. napján hatályba lépett szabályzatának módosítása, melyet a 2018. május 25. napjától alkalmazandó általános adatvédelmi rendelet (GDPR) rendelkezéseinek való megfelelés, valamint a Társaság székhelyének változása indokol.

A jelen Panaszkezelési szabályzat hatályba lépésének napján az előző bekezdésben hivatkozott szabályzat hatályát veszti.

----- / -----