



PALLADIUM CONSULTING
Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság

Panaszkezelési szabályzat

Hatályba lépés napja: 2019.09.19

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 kiterjed (a továbbiakban: **Szabályzat**) a

PALLADIUM CONSULTING Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhely: 1123 Budapest, Alkotás utca 53. D. ép. 2. em.
Cégjegyzékszám: 01 09 660456
Adószám: 12265158-2-41
(a továbbiakban: **Társaság**)

dolgozójára/alkalmazottjára/tisztségviselőjére vagy megbízottjára (továbbiakban együtt: **Dolgozó**) a jelen szabályzatban meghatározott valamennyi panasznak minősülő megkereséssel kapcsolatban.

Jelen szabályzat az alábbiakban megjelölt törvények és rendelkezések alapján készült:

- (i) **2014. évi LXXXVIII. törvény** a biztosítási tevékenységről
- (ii) **437/2016 (XII.16.) számú Korm. rendelet** a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról
- (iii) **46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet**, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról (ideértve az 1.sz. mellékletét)

A Társaság alkuszként biztosításközvetítési tevékenységet végez megbízott közvetítők közreműködésével.

Tevékenységi engedély száma és kiadásának napja: *191/1997, 1997. június 11.*

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

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

Kifogásnak minősül tehát:

- minden olyan negatív értékítéletet, elégedetlenséget vagy kritikát megfogalmazó szóbeli (személyesen, telefonon megtett), vagy írásbeli (postai úton, személyesen vagy más által átadott irat útján, telefaxon, e-mailben megtett) közlés, amely a Társaság
 - tevékenysége,
 - mulasztása,
 - dolgozójának vagy megbízottjának kifogásolt magatartása miatt érkezik a Társaság bármely egységéhez vagy dolgozójához,
- minden panasz tartalmazó levél, amelyet az ügyvezetőhöz (vezérigazgatóhoz) címeztek.

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 figyelembevételével történik.

Nem minősül panasznak:

- 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.

- azon megkeresések, melyek a Társaság döntésének, cselekedetének, vagy azok elmulasztásának okáról magyarázatot, indoklást, információt, vagy a témában kiegészítést kér, anélkül azonban, hogy az kifogásolná, illetve annak indokolatlanságára, jogszerűtlenségére utalna.

A Társaság a panaszok nem minősülő bejelentések esetén – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – erről a panasz bejelentőjét tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

2. **Panasz bejelentése**

Panasz bejelentésének módjai:

2.1 *szóbeli panasz bejelentés:*

a) személyesen, a Társaság ügyfélfogadásra kijelölt irodájában:

b) 1123 Budapest, Alkotás utca 53, D épület, 2. 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

c) telefonon, a Társaság telefoni elérhetőségén:

+36 1 / 633 3236

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 idő 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 panasz bejelentés:*

a) személyesen vagy egyéb módon átadott/kézbesített irat útján, a Társaság ügyfélfogadásra kijelölt irodájában:

1123 Budapest, Alkotás utca 53, D épület, 2. emelet

b) telefaxon, a Társaság elérhetőségén:

+36 1 / 275 7902

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

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

üzenetben: palladium@palladium.hu

Az ügyfél írásbeli panaszát benyújthatja a Magyar Nemzeti Bank által készített és a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványon:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>.

Az ügyfél az MNB által készített formanyomtatványtól eltérő formában is benyújthatja a Panaszt.

2.3 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 figyelembevételével 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 1 (egy) évig megőrzi.
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja a bejelentő figyelmét, hogy a panaszbejelentésről hangfelvétel készül; a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról 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, vagy a hangfelvétel másolatát.
- 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 az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljenek)

- e) a panasszal érintett ügylet azonosítója (ajánlat/kötvény/szerződés száma, ügyfélszám, stb.)
- f) ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) panasszal érintett terület vagy Dolgozó neve és címe.
- h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása, telefonon közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása.
- i) jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- j) 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 lakcímre vagy levelezési címre, vagy e-mail címre továbbított küldeményként.
- A Társaság a panaszra adott választ elektronikus úton küldi meg az ügyfélnek, ha a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.
- A panaszra adott válaszában a Társaság kitér a teljes körű kivizsgálás eredményére, a panasz rendezésére vonatkozó intézkedéseire, illetve elutasítás esetén annak indokára.

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 következő weboldalon érhető el:

<http://palladium.hu/dokumentumok/adatvedelem.html>

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) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) 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 teljeskörűen és megnyugtató módon zárja le. A Társaság minden tőle telhetőt igyekszik megtenni a körülmények által adott lehetőségekhez mérten, hogy elkerülje jogviták kialakulását.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, a bejelentő– fogyasztónak minősülő – ügyfél az alábbiakban pontos névvel, címmel és elérhetőségekkel megjelölt testületnél, illetőleg fogyasztóvédelmi központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

(a) Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

(fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)

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

Levél cím: MNB 1534 Budapest BKKP, Pf. 777.

Telefon: +36 80 / 203 776

Telefax: +36 1 / 489 9102

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>
www.mnbb.hu/penzugyinatavigator

Nyomtatvány letöltés: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

Elektronikus ügyintézés: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/formanyomtatvanyok/elektronikus-ugyintezes>

(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@mnbb.hu

Honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>

Nyomtatványok:

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

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 fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

(c) **Bíróság** (illetékesség szerinti)

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az ügyfél – a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

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 dátumát..

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

7. **Hatályba léptető rendelkezések**

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