

A Vöröskő Kft.

## PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁS KÖZVETÍTÉSÉRE VONATKOZÓ PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

A **Vöröskő Kft.** (székhely: 8200 Veszprém, Pápai út 36., Cg.: 19-09-513341, adószám: 10233342-2-19, a továbbiakban: **szolgáltató**), mint pénzügyi közvetítő (többes ügynök) panaszkezelési szabályzatát az alábbi tartalommal határozza meg.

### I. Általános rész

#### I.1. A szabályzat célja

A Vöröskő Kft. (továbbiakban: **Többes ügynök**) célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása, a panaszok gyors transzparenssé, az ügyfelek érdekeit szem előtt tartó, hatékony kezelése, kivizsgálása, a panaszok, jogviták jövőbeni elkerülése. A szolgáltatások és a társasági belső folyamatok ügyféligenyeknek mind jobban megfelelő fejlesztése kiemelt jelentőségű. Az Ügyfelektől érkező panaszokat a Többes ügynök a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen központilag kezeli.

A Többes ügynök ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Többes ügynök magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

#### I.2. A szabályzat hatálya

A szabályzat tárgyi hatálya a panaszokra és közérdekű bejelentésekre, személyi hatálya a Többes ügynök valamennyi pénzügyi közvetítéssel foglalkozó megbízottjára, illetve munkavállalójára kiterjed.

#### I.3. Szabályozási háttér

- (1) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)
- (2) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX törvény 81-89.§ rendelkezései
- (3) a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- (4) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet
- (5) 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
- (6) az MNB 16/2021. számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

## II. Különös rész

### Panaszügyintézők, Panaszfelelős (a panaszkezelési szerv feladatát ellátó személyek)

#### Panaszügyintézők

Az Ügyfélszolgálati vezető alatt álló munkatársak. Elérhetőség:

telefon: +36 1 411 8434

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

#### Panaszfelelős

Ügyfélszolgálati vezető

### 1. Különös rész

#### 1.1. Fogalmak

##### 1.1.1. Az Ügyfél fogalma

Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Többes ügynökkel pénzügyi szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban áll.

Jelen szabályzat alkalmazásában ügyfélnek minősülnek a fogyasztói érdekképviselői szervek is.

Jelen Szabályzat alkalmazásában Ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki a Többes ügynökkel pénzügyi szolgáltatások nyújtására irányuló üzleti kapcsolatban nem áll, és panasszal élt.

##### 1.1.2. Panasz fogalma

Az Ügyfél olyan kifogása, amely a Többes ügynök, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik. Az ügyfél panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölheti.

Panasz továbbá az ügyfél a szolgáltató - szerződéskötést, megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szolgáltató a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél csak tájékoztatást kér vagy azonnal orvosolható technikai – tehát nem érdemi – bejelentést tesz (így különösen a technikai egyeztetések).

##### 1.1.3. Közérdekű bejelentés fogalma

Olyan általánosságban előforduló körülményre vagy hibára hívja fel a figyelmet, melynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a Többes ügynök ügyfeleinek érdekét szolgálja. Javaslatot is tartalmazhat.

A közérdekű bejelentés kivizsgálása és elintézése a panaszfelelős feladata.

#### 1.1.4. A panaszos fogalma

Panaszos lehet az az ügyfél - természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet -, aki a Többes ügynök szolgáltatását igénybe veszi.

#### 1.1.5. A szolgáltató fogalma

Jelen szabályzat alkalmazásában szolgáltató a Többes ügynök.

#### 1.1.6. A fogyasztó fogalma

Fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

A Vöröskő Kft. a panaszkezelési szabályzatot, illetve annak rövid tájékoztatóját a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében/a székhelyén közzéteszi.

### I. A panasz bejelentésének módjai

#### 1. Szóbeli panasz előterjesztésének módjai:

a) személyesen: az Euronics üzleteinkben, melyek pontos elérhetősége és nyitvatartása az euronics.hu weboldalon megtalálható, ahol az Ügyfél panaszát a Többes ügynök munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére

b) telefonon: a +36/1/411-8434 telefonszámon, HÉTFŐ-PÉNTEK: 8:00-21:00 SZOMBAT 9:00-19:00 közötti időtartamban.

Hívásfogadási időn kívül a hívásokat üzenetrögzítő fogadja.

A hívásfogadási időben a Többes ügynök az adott helyzetben általában elvárható eljárást folytatja le annak érdekében, hogy a hívás sikeres felépülésétől (kicsörgés vagy foglalt jelzés az ügyfél oldaláról) számított 5 percen belül élő hanggal bejelentkezzen.

A hívásfogadási időben a beszélgetések rögzítésre kerülnek. Erre a tényre a Többes ügynök a telefonos ügyintézés kezdetén külön felhívja az ügyfelek figyelmét. Az Ügyfél és a Többes ügynök munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt a Többes ügynök hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére a Többes ügynök biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

#### 2. Írásbeli panasz benyújtásának módjai:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján az Euronics üzleteinkben, melyek pontos elérhetőségét a függelék tartalmazza,

b) postai úton a 8200 Veszprém, Pápai út 36. címen,

c) telefaxon a +36/88/327-487 számon,

d) *elektronikus levélben* az [ugyfelszolgalat@euronics.hu](mailto:ugyfelszolgalat@euronics.hu) címen, üzemzavar esetén a [vorosko@euronics.hu](mailto:vorosko@euronics.hu) címen.

3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A közokirat olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki. (2. sz. melléklet)

4. A Többes ügynök honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: **MNB**) által a honlapján közzétett nyomtatványt. A szolgáltató köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

## II. A panasz kivizsgálása

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

2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### 3. Szóbeli panasz:

3.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

3.2. A Többes ügynök - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a szolgáltató az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

3.3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

3.4. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

3.5. Az ügyfél kérésére két munkanapon belül biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

3.6. A telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével az eljáró ügyintéző az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

3.7. Az ügyfeleknek lehetőséget kell biztosítani elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Többes ügynök köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

3.8. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Többes ügynök a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

3.9. Ha a szóbeli panaszról jegyzőkönyv készült, akkor abból egy másolati példányt 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 közlést követő 15, de legkésőbb 30 naptári napon belül kell megküldeni.

3.10. Ha nem adható válasz a fenti határidőn belül, a Többes ügynök a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli vizsgálat befejezésének várható időpontját.

3.11. A panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a Többes ügynök a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlével kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető panaszos részére.

3.12. Amennyiben jogszabály alapján a jelen szabályzatban foglaltak szerint a Többes ügynök jegyzőkönyvet készít, amely 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) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának 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, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

3.13. A szóbeli panasz felvételét követően a szolgáltató tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő ügyintéző elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

3.14. Szóbeli panasz esetén a Többes ügynök felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

3.15. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül (25 napon belül), térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

3.16. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

#### 4. Írásbeli panasz:

4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő **15 napon belül, de legkésőbb 30** (harminc) naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

4.2. Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Többes ügynök valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az érintett munkavállaló a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszfelelős részére, ahol nyilvántartásba veszik azt.

4.3. A Többes ügynök az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő ügyintéző, illetve a panaszfelelős elérhetőségéről.

4.4. Személyes ügyintézés alkalmával – ez irányú kérés esetén – a Többes ügynök elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

4.5. Erre irányuló kérés, vagy elektronikusan (e-mailen) benyújtott panasz esetén a Többes ügynök a 1. sz. melléklet szerinti rövid tájékoztatás nyújtja a panaszkezelés folyamatáról. Amennyiben az ügyfél a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, azonban az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a Többes ügynök a panasz megválaszolását megelőzően a panasz érkezésének csatornáján tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

4.6. Ha nem adható válasz a fenti határidőn belül, a Többes ügynök a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és lehetőség szerint megjelöli vizsgálat befejezésének várható időpontját.

4.7. A panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a Többes ügynök a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlévlél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető panaszos részére.

#### 5. A panasz elintézése elektronikus úton

5.1. A szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag a szolgáltató ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

5.2. A Fenti esetben a szolgáltató a választ a panasz előterjesztésére igénybevetel megegyező csatornán küldi meg.

5.3. Ez az eljárás nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltató

- választ nem oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is, vagy
- a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja.

5.4. A szolgáltató választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

5.5. A válasz elektronikus úton történő megküldésére akkor kerülhet sor, ha ez a feltétel olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosított, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

### III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Többes ügynök a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

#### Panasz előkészítése

A panasszal érintett munkatárs (panaszügyintéző) előkészíti a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumokat és leírja a panasszal kapcsolatos álláspontját, annak indokait, majd ezeket, elektronikusan továbbítja a panaszfelelősnek a panasz beérkezésétől számított 5 napon belül.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szükség, a panaszfelelős haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Többes ügynök a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

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

A panaszt benyújtó természetes személy ügyfél adatait a Többes ügynök az általános adatvédelmi rendelet (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) rendelkezései, valamint a honlapján megtalálható Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak alapján kezeli.

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

#### **IV. Panasz kivizsgálása**

A panaszfelelős a panaszügyet áttekinti, elbírálja, és a válaszlevelet elkészíti, annak postázásáról gondoskodik a panasz beérkezésétől számított 15, de legkésőbb 30 napon belül. A válaszlevélben az ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről kell tájékoztatni. A válaszlevelet igazolható módon tértivevényes küldeményként kell postázni.

Amennyiben a panasz haladéktalanul intézkedést kíván, illetve, hogyha a panaszügy összetettsége és jellege azt szükségessé teszi, úgy azt a panaszfelelős a lehető legrövidebb határidő alatt kivizsgálja és az eredményről a panaszost is értesíti.

A panasz kivizsgálását követően a válaszban részletesen ki kell térni a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. Fentiekén túlmenően a válasznak közérthetőnek kell lennie.

A választ a panaszfelelős írja alá.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, de amennyiben az ügyfél nem érti a magyar nyelvet, úgy ügyfél kérésére biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

A panaszügyet a válasz postára adásának időpontjától számított 30. napon kell lezártnak tekinteni, (ennek tényét a panasznyilvántartásban rögzíteni kell), amennyiben az ügyféltől további beadvány nem érkezik ezen időszak alatt. Amennyiben ezt követően érkezik újabb beadvány (ismételten előterjesztett panasz), azt új panaszként kell nyilvántartásba venni.

Amennyiben a válaszadástól számított 30 napon belül érkezik újabb beadvány a panaszostól, azt a beérkezéstől számított 15, de legkésőbb 30 napon belül meg kell válaszolni. A második és további válaszlevelekben a jogorvoslatról szóló 3. sz. melléklet szerinti tájékoztatást nem kell megismételni.

Amennyiben a panaszos újabb beadványa új tény, körülményt nem tartalmaz, a válaszlevélben tájékoztatást kell adni arról, hogy az Alkusz korábbi álláspontját fenntartja és a panaszügyet lezárta.

Amennyiben az újabb beadvány új tény, körülményt tartalmaz, azt a panaszfelelősnek ki kell vizsgálni és el kell bírálni.

**Kizárás az ügyintézésből:**

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt a Többes ügynök olyan alkalmazottja, megbízottja, aki a sérelmezett intézkedésben, vagy döntéshozatali eljárásban részt vett.

**A panaszfelelős további kötelezettsége:**

- intézkedést tenni, amennyiben a panasz vizsgálata során meggyőződik arról, hogy a panasz orvoslása rendszerszintű és további intézkedést igényel,
- az MNB részére a negyedéves és éves jelentésben a panaszokat a panasznyilvántartás felhasználásával, annak alapján bemutatni.

**A panaszügyintézésrel kapcsolatos egyéb teendők, a panasz nyilvántartása:**

A panaszt, az arra adott választ és az azokkal kapcsolatos írásban rögzített dokumentumokat 5 évig meg kell őrizni a Többes ügynök székhelyén vagy telephelyén. A megőrzésért a panaszfelelős a felelős.

A Többes ügynök a panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon, valamint honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé. A Többes ügynök a panaszkezelési szabályzata mellett a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában, rövid tájékoztató dokumentumot bocsát rendelkezésre, és azt az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben könnyen hozzáférhető módon, valamint honlapján a panaszkezelés menüpont alatt külön, elektronikusan elérhetővé teszi.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panasz megválaszolásának időpontját; a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

**V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

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

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): aktuális elérhetősége: Pénzügyi Békéltető Testület (levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.:172., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., telefon: +36-80-203-776, 06-1-489-9700).

b) Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat aktuális elérhetősége: személyes ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest, Postafiók: 777., telefon: +36-80-203-776, +36-1-428-2600.

c) bíróság.



2. 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.

3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. 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.

Jelen szabályzat 2024. június 10. napjától hatályos és a Társaság korábbi Panaszkezelési szabályzata egyidejűleg hatályon kívül helyezésre kerül.

#### Melléletek:

1. számú melléklet: [Panaszkezelésről rövid tájékoztató](#)
2. számú melléklet: [Meghatalmazás minta](#)
3. számú melléklet: [Panasz válaszlevél minta](#)
4. számú melléklet: [Fogyasztói panasz minta \(MNB\)](#)
5. számú melléklet: [Szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv mintája](#)