

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Jelen szabályzatot jóváhagyom, és betartását 2019. március 1-től elrendelem.



Papné Dr. Berger Tímea
vezérigazgató

MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt.
1042 Budapest, Árpád út 40.

I. A szabályzat alapvetése, célja, elvei

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. (a továbbiakban: Társaság) a panaszosok, az ügyfelek, valamint a IV. pontban megjelölt személyek vagy szervezetek (a továbbiakban együtt: Panaszos) panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) és a 10/2016. (X. 24.) számú ajánlásait, az abban megfogalmazott elveket, módszereket beépíti a napi működésébe, a vezető tisztségviselők, a panaszkezelésért felelős ügyintézők szemléletének integráns részévé teszi. Az ajánlásban megfogalmazott elveket különösen a panaszkezelésért felelős ügyintézők tevékenységének részévé integrálja.

A Társaság az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a jogszabályban rögzített nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) készít. A Társaság a panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról. A Társaság szabályzata a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseit tartalmazza és a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletnek megfelel.

A Társaság együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

A panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

AZ MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

A Társaság a panaszkezelési tevékenysége során a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján, a panaszkezelési eljárást megelőzően, az eljárás egésze alatt fokozottan biztosításra kerül a közérthetőség, az átláthatóság, valamint a kiszámíthatóság.

II. A panasz bejelentésének módjai

Szóbeli panasz:

Személyesen: Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a személyes szóbeli panaszt a 1042 Budapest, Árpád út 40. szám alatti székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.

Telefonon: A telefonos szóbeli panaszt az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. panaszszámán, a +36 (1) 461-0345 telefononszámon keresztül kedden 8 órától 20 óráig, hétfőn, szerdán, csütörtökön és pénteken 8 órától 16 óráig fogadja.

Írásbeli panasz:

Személyesen vagy más (pl. Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. munkatársa) által átadott irat útján: Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. az írásbeli panaszt a 1042 Budapest, Árpád út 40. szám alatti székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.

- **postai levélcímén:** MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. 1327 Újpest 3. Pf. 79.
- **telefaxszámán:** + 36 (1) 413-7895
- **elektronikus levélben (e-mail-ben)** a panasz@mpk.hu e-mail címen – üzemzavar esetén telefonos elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

A személyes panaszbejelentés megtételét elősegíti az MNB által ajánlott és az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. székhelyén rendszeresített formanyomtatvány.

Meghatalmazott útján tett panasz: Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság együttműködő a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel.

III. A Panasz meghatározása

1. A panasz a Társaság – 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

szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses, illetve a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést, illetve a tagsági jogviszonyt érintő jogvita rendezésével összefüggő – magatartásával, tevékenységével, mulasztásával vagy szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a Panaszos a Társaság eljárását kifogásolja. Így különösen panasz a Társaság vagy a nevében eljáró munkatárs, alkalmazott, a Társaság által alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy – az adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy (együttesen: Társaság) – a megbízási szerződés megkötését megelőző, vagy a megbízási szerződés megkötésével, teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – magatartásával, tevékenységével, mulasztásával vagy szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a Panaszos a Társaság eljárását kifogásolja.

2. Nem minősül panasznak, ha valaki a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

3. Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban MNB) által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

IV. A Panaszos meghatározása

1. A Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, fogyasztói érdekképviselői szervek, aki(k) (amely(ek)) a Társaság valamely szolgáltatását igénybe veszi(k), vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje(i).
2. A Panaszos általában ügyfele a Társaságnak. E szabályzat alkalmazásában azonban Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.
3. A szabályzat alkalmazásában fogyasztó az az ügyfél, aki az önálló foglalkozásán és a gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

V. A Panaszok fogadása, A Panasz tartalma

1. Személyes szóbeli panaszok

A Társaság a szóbeli panasz székhelyén történő kezelése esetére biztosítja az ügyfeleknek elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. biztosítja a személyes ügyfélfogadási időpontot az ügyfél számára.

Az MPK Zrt. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panasz felvételekor eljáró ügyintéző 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 MPK Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja. Egyéb esetekben a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg küldi meg az ügyfél részére egyedi azonosítóval ellátva.

A szóbeli panasz felvételét követően az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A fentieknek eleget téve az ügyintéző a bejelentés tartalmának mindenben megfelelően – kitölti a jelen Panaszkezelési Szabályzathoz csatolt Panaszbejelentő/Jegyzőkönyv Nyomtatványt (1. számú melléklet). A személyesen jelenlevő panaszos az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. által kitöltött Panaszbejelentő/Jegyzőkönyv Nyomtatványt a bejelentéskor aláírásával látja el, ezzel igazolva a formanyomtatvány tartalmának általa előadottakkal való egyezését.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott ügyintézőnél terjeszti elő, az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő ügyintéző elérhetőségéről.

Szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja a panaszos figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat. Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatás során közérthető, szakszerű és érdemi információkat ad.

Személyes ügyfélkapcsolat alkalmával – az ügyfél – ez irányú kérése esetén – az ügyfél számára biztosításra kerül elegendő idő és nyugodt körülmények a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

2. Telefonon bejelentett panaszok

Telefonon történt panaszkezelés esetén az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási

időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. ügyintézője a közte és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a Társaság a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erre az ügyfél figyelme a telefonos ügyintézés kezdetekor felhívásra kerül. A Társaság biztosítja az ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a telefonon bejelentett panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt szóbeli panasz felvételét követően az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panasz felvételekor eljáró ügyintéző a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. 30 napon belül megküldi az ügyfél részére a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjával együtt. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz azonnali kivizsgálása követelményének az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából a Társaság rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- egyedi azonosító szám,
- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje és módja,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a telefonon tett szóbeli bejelentés esetén fenntartja magának a jogot arra, hogy amennyiben a bejelentésből a bejelentő személy kiléte minden kétséget kizáróan nem állapítható meg, avagy a bejelentés tartalma kétségesse teszi a panasz tényleges tartalmát, illetve a panaszt bejelentő által kívánt intézkedést, a panasz megerősítése, tartalmának tisztázása céljával telefonon, vagy e-mailen keresztül megkeresse a panaszost.

3. Írásbeli panasz (posta és telefax útján, illetve személyesen eljuttatott papír alapú panaszok)

Az ügyfél írásos panaszát az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt.-hez levélben, vagy a társaság honlapjáról (www.mpk.hu) letöltött és értelemszerűen kitöltött formanyomtatványon juttathatja el. Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához - a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett - formanyomtatványt alkalmazzon.

A formanyomtatvány letölthető: **mnb.hu / Pénzügyi navigátor / Pénzügyi panasz / Formanyomtatványok mnb.hu / Békéltetés / Nyomtatványok (Kérelem nyomtatványok)**

A fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. általi költségmentes megküldését is a panasz@mpk.hu e-mail címen, a + 36 (1) 413-7895 telefonszámon és a 1327 Újpest 3. Pf. 79. postai címen is. Az MPK Zrt. a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat - az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelési szabályzatban meghatározott címre küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság székhelyén nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a Társaság

vezérigazgatójának, aki azonnal intézkedik a panasz nyilvántartásba vételéről és a panasz kivizsgálásáról.

A Társaság a székhelyén személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő ügyintéző elérhetőségéről.

4. E-mail-ben (elektronikus levélben) eljuttatott panaszok

Az ügyfél panaszát elektronikus úton (e-mail-ben) eljuttathatja az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. részére elektronikus levélben, vagy az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. és az MNB honlapjáról letölthető nyomtatvány kitöltésével és annak elektronikus úton történő megküldésével. Az e-mail-ben érkezett panaszt a társaság visszaigazolja.

E-mail útján (válasz tekintetében) nem adható ki ügyféladat, vagy biztosítási titkot, üzleti titkot képező adat. Ezért, ha e-mail váltás során nem lehetséges az ügyfélbeazonosítás, ezen a csatornán csak olyan válasz adható, ami általános információval megválaszolható.

Az e-mail-ben eljuttatott panasz írásos panasznak minősül, ezért az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. 30 harminc napon belül megküldi az ügyfél részére a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját írásban, postai úton. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. valamennyi hozzá benyújtott panaszt, a beérkezés sorrendjében, sorszámmal ellátva iktat (egyedi azonosító szám: sorszám/befogadás dátuma).

Az erre irányuló kérelem vagy az e-mail-ben érkezett panasz esetén, a panasz visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. munkatársának tett, vagy hozzá eljuttatott panaszt a munkatárs nem veheti át, azzal kapcsolatban a Társaság nevében semmilyen nyilatkozat nem tehet. Feladata az, hogy tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárásról, a panaszkezelési szabályzatról, annak tartalmáról és elérhetőségéről. Az ilyen, nem arra kijelölt személynél előterjesztett panasz, a beérkezést követően haladéktalanul továbbításra kerül az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. vezérigazgatójának, aki azonnal intézkedik a panasz nyilvántartásba vételéről és a panasz kivizsgálásáról. Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő ügyintéző elérhetőségéről.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet – GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

VI. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panaszok vizsgálatát az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. vezérigazgatója, az Ő felkérésére Bergerné Havasi Szilvia Fogyasztóvédelmi Ügyekért Felelős Kapcsolattartó, a panaszban érintettek bevonásával végzi. A Fogyasztóvédelmi Kapcsolattartó – a fogyasztói panaszok vonatkozásában – együttműködik a panaszkezelésért felelős személyekkel.

A panaszkezeléssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel, valamint kellő empátiával rendelkeznek, akik a vonatkozó jogszabályi előírásokat, valamint a panaszkezelési szabályzatot maradéktalanul betartják.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A panasz a vezérigazgató által kerül megválaszolásra.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját.

A Társaság a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja az ügyféllel való kapcsolat teljes folyamatában. Ennek érdekében törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgálati magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során.

Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön, a Társaság gondoskodik a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, és ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.

VII. Válaszadási határidő

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. az írásbeli panaszra adott, indoklással ellátott válaszát, a közlést követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a késedelm okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a választ közérthetően fogalmazza meg.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszzelelőre történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén – figyelemfelhívásra alkalmas módon – tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

a) a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet – figyelemfelhívásra alkalmas módon – tájékoztatni kell arról, hogy

a) a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület szabályai szerint fogyasztónak minősül) vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálása esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB-nél kezdeményezheti.

A Társaság tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a Társaság rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

Ha az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. álláspontja szerint a panasz a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezését és a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálását is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja a Társaság, hogy a panaszának mely része hova tartozik, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. az ügyfelektől, (vagy a képviselőjükben eljáró szervezetektől, személyektől) beérkező panaszok kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik, kitér az ügyfelek minden kifogására.

A Társaság a releváns jogszabályhelyekre hivatkozik, azokat röviden értelmezi és válaszát ellátja az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet használva kommunikál.

VIII. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. az ügyfelek panaszát, továbbá az ügyfelektől bekért dokumentumokat, valamint az ügyfelek adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – az ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván, biztonságos elektronikus nyilvánartartás formájában.

1. Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a panaszkezelés során különösen 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) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt.-nél nem áll rendelkezésre,
- 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.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet – GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Azoknak az adatoknak a nyilvántartása indokolt, amelyek szükségesek a panaszok okainak azonosításához, az utóméréshez, a kockázatkezeléshez és a döntéshozatalhoz.

IX. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Társaság a panasztételre, a panaszkezelési eljárásra, továbbá az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan a mindenkorai jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújt.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, minden dokumentumban egységes módon alkalmazza.

Az ügyfelek ügyintézésének gördülékenyebbé tétele érdekében az ügyintéző az ügyféllel közli a telefonon tett szóbeli panasz egyedi azonosító számát.

A panaszkezelési eljárás során a Társaság – az ügyfél erre irányuló kérésére – tájékoztatja az ügyfeleket arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. elősegíti, hogy az ügyfelek a panasztétel során a kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítsék. Amennyiben az ügyfél nem az MNB által, vagy az MNB nyomtatványa alapján kialakított formanyomtatványon tesz panaszt, úgy az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. biztosítja, hogy az ügyfélnek lehetősége legyen a panasztétel során – a fenti elvek mentén – elkülönítetten megjelölni a kifogásait.

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi 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)

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

levelezési cím: H-1525 Budapest Pf.: 172.

telefon: + 36-80-203-776

fax: +36 1 429 8000

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbn.hu

webcím: <http://mnbn.hu/bekeltetes>

formanyomtatvány letölthető: mnbn.hu / Békéltetés / Nyomtatványok (Kérelem nyomtatványok)

- b) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

telefon: + 36-80-203-776

fax: + 36 1-489-9102

levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbn.hu

webcím: <http://mnbn.hu/fogyasztovedelem>

formanyomtatvány letölthető: mnbn.hu / Pénzügyi navigátor / Pénzügyi panasz / Formanyomtatványok

A fogyasztót - figyelemfelhívásra alkalmas módon - tájékoztatni kell arról is, hogy a panasz elutasítása

vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok megküldését igényelheti.

c) **Bíróság**

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél és a fogyasztó is bírósághoz fordulhat. webcím: <https://birosag.hu>

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok az alábbi elektronikus címen érhetők el:

mnb.hu / Békéltetés / Nyomtatványok (Kérelem nyomtatványok)

mnb.hu / Pénzügyi navigátor / Pénzügyi panasz/ Formanyomtatványok

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. az ügyfél ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat elektronikus hozzáféréssel rendelkező ügyfél számára elektronikus úton, más esetben postai úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi illetve igény esetén székhelyén átadja.

A formanyomtatványok MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. általi költségmentes megküldése kérhető a panasz@mpk.hu e-mail címen, a + 36 (1) 413-7895 telefonszámon és a 1327 Újpest 3. Pf. 79. postai címen.

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. alávétési 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 IX.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi 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.

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

Online vitarendezési platform

Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot.

A Rendelet szerint az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani.

Az online vitarendezési platform 2016. február 15-től elérhető a fogyasztók számára.

A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóra, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött **online szolgáltatási szerződéssel** kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel. A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platformra mutató elektronikus link: <http://ec.europa.eu/odr>

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő e-mail címe: panasz@mpk.hu

X. A panasz nyilvántartása

1. Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely alkalmas a panaszok belső nyomon követésére. Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. által vezetett nyilvántartás tartalmazza:

- a) egyedi azonosító szám
- b) a panasz leírását, a tárgyat képező esemény vagy tény megjelölését;
- c) a panasz benyújtásának időpontját;
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- e) a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f) a panaszra adott válaszlévlél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A telefonon tett panaszt a Társaság egyedi azonosítószámon tartja nyilván, tekintettel arra, hogy az egyszerűbbé teszi a panasz visszakeresését, az ügyfelek számára pedig a későbbi hivatkozást.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig kell őrizni, és azt a Felügyelet kérésére be kell mutatni.

3. Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy alakította ki, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt.:

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra;
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. vezetése rendszeres tájékoztatást kap a visszatérő vagy rendszerproblémákról, amelyek révén szükséges, hogy azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

XI. Közzététel

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. a panaszkezelési szabályzatot jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon a székhelyén kifüggeszt és a honlapján közzéteszi.

Melléklet:

1.sz. melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány/Jegyzőkönyv

Budapest, 2019. március 1. napján


Papné Dr. Berger Tímea
vezérigazgató

PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BIZTOSÍTÓHOZ, STB.) BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. 1042 Budapest, Árpád út 40. Levélcím: 1327 Újpest 3. Pf. 79. Tel.: + 36 (1) 413-7894, +36 (1) 461-0345 Fax.: + 36 (1) 413-7895 E-mail: panasz@mpk.hu

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakásbiztosítás, életbiztosítás):

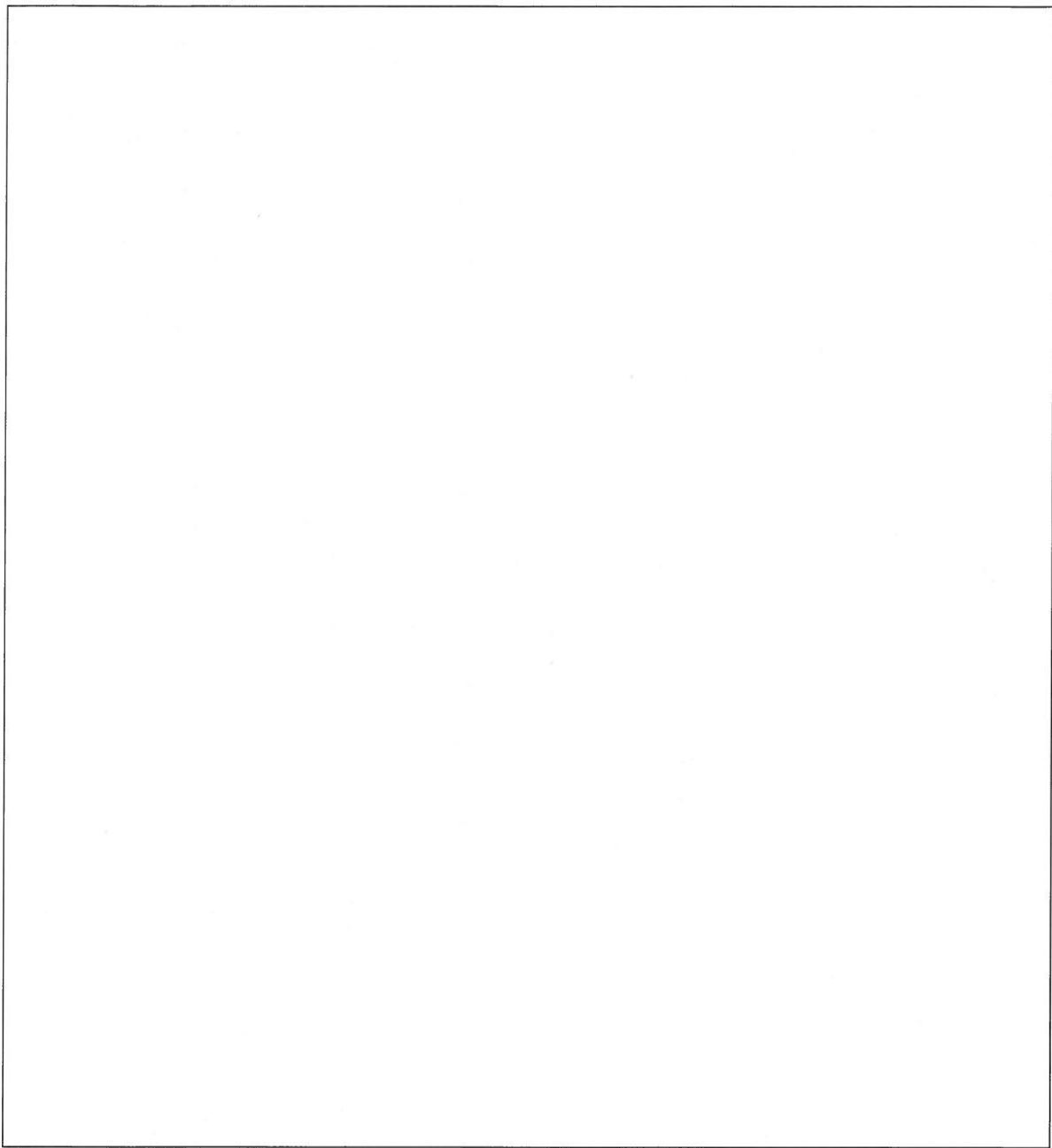
Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást | ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | ☐ Kártérítés összegével nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást megszüntették | ☐ A kártérítést visszautasították |
| ☐ Kára keletkezett | ☐ Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| ☐ Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | ☐ Szerződés felmondása |
| ☐ Téves tájékoztatást nyújtottak | ☐ Egyéb panasza van |
| ☐ Hiányosan tájékoztatták | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]



Kelt:

Aláírás: