

# A **Benevolus**

Független Biztosításközvetítő HázKft.

Panaszkezelési Szabályzata

Közzétéve: 2014.03.01.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfelek jogait a panaszkezelés teljes folyamata során, tanúsítva a társaság ügyfelek iránti elkötelezettségét. A (Benevolus Független Biztosításközvetítő HázKft.) panaszkezelési szabályzatával is biztosítja ügyfeleit, hogy minden esetben a jóhiszeműség és a tisztesség, illetve az adott helyzetben a jogszabályok és a Felügyelet ajánlásainak megfelelően elvárható magatartás alapján jár el.

Az (Benevolus Független Biztosításközvetítő HázKft.), a biztosítókról és a biztosításokról szóló 2003. évi LX. törvény 167/B. §, illetve a 7/2012. (IX.11.) PSZÁF rendelet rendelkezéseinek eleget téve, valamint a MNB elnökének panaszkezeléssel kapcsolatos 11/2012. számú ajánlása figyelembevételével az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

## I. A panasz fogalma

A panasz fogalmának meghatározására társaságunk a 7/2011. PSZÁF rendeletet veszi alapul, mely szerint a panasz:

*„Minden olyan kifogás, melyet az ügyfél a szerződéskötést megelőzően, vagy azt követően terjeszt elő az intézménynek.”*

Ezt a meghatározást társaságunk az alábbi módon alkalmazza:

- Panasz az a kifogást tartalmazó bejelentés, mely társaságunk termékét, szolgáltatását, eljárását, tájékoztatását, szerződését vagy egyébét érinti;
- Panaszként kezelünk minden szóban elhangzott és írásban hozzánk beérkezett, a fentieket érintő megkeresést;

## II. A panasz bejelentésének módjai

### 1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

- **A személyes panaszügyintézés helye:** 7623 Pécs Szabadság utca 22.
- **A személyes panaszügyintézés ideje:** a fent írt címen  
Hétfő-Csütörtök : 8:00-16:30  
Pénteken : 8:00-16:00

b) telefonon: 72/510-898, vagy 06/30/90-20-555 számon az “a” pontban megjelölt időben

### 2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton (7623 Pécs Szabadság utca 22.)
- c) elektronikus levélben (info@benevolus.hu).

Az ügyfél panaszát a szabályzat I. mellékletében található formanyomtatványon is benyújthatja. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. A meghatalmazás (IV. számú melléklet) formanyomtatványát mellékletünkben megtalálja.

A Panaszkezelésért felelős szervezeti személy a társaságon belül: **Benkő Péter** ügyvezető  
Amennyiben a felelős szervezeti egységet nem tudja elérni, bármely más munkatársunk haladéktalanul továbbítja számára panaszát.

### III. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása jogszabály által biztosított módon térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása minden esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

#### 1. Szóbeli panasz

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

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

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt társaságunk a jogszabálynak megfelelően 1 évig őrzi meg.

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

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, (ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról) jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a 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 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyvben az alábbiak rögzítését kérjük:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

## 2. Írásbeli panasz:

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

Az írásbeli panasz megtételekor társaságunk használja és alkalmazza és ügyfélszolgálati helységeiben elérhetővé teszi a MNB „Fogyasztói Panasz” elnevezésű nyomtatványát.

Társaságunk számára írásbeli panaszát az [info@benevolus.hu](mailto:info@benevolus.hu) e-mail címre is elküldheti. Tekintettel arra, hogy az elektronikus levelezés során nem tudjuk biztosítani a biztosítási és banktitkok jogszabályban előírt védelmét, e-mail címére általános választ küldünk, míg az ilyen titkokat tartalmazó válaszunkat megadott, vagy a nyilvántartásunkban rendelkezésünkre álló postai címére küldjük meg.

## IV. Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

1. neve;
2. szerződésszám, ügyfélszám;
3. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
4. telefonszáma;
5. értesítés módja;
6. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
7. panasz leírása, oka;
8. panaszos igénye;
9. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
10. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
11. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1. Amennyiben álláspontja szerint a társaság rá vonatkozó jogszabályt (2010. évi CLVIII Tv. fogyasztóvédelmi rendelkezései) sértett, akkor az annak felügyeletét ellátó **MNB (II. számú melléklet)** számára írott bejelentést tehet, telefonon, e-mailen információt kérhet: MNB (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));
2. Amennyiben a társaság által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatosan kíván további lépéseket tenni, fordulhat az ingyenesen eljáró **Pénzügyi Békéltető Testülethez (III. számú melléklet)**. Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 061-4899-100, e-mail: [pbt@pszaf.hu](mailto:pbt@pszaf.hu));
3. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatosan a PBT mellett **polgári bírósághoz** is fordulhat. **Kizárólag a bíróság járhat el:** a bízattási kárral és a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel kapcsolatos kérdésekben.

## **VI. A panasz nyilvántartása**

Társaságunk a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja elsősorban az utólagos azonosítás és visszakereshetőség, illetve fogyasztóink észrevétele alapján a szolgáltatásaink színvonalának további javítása.

### **A nyilvántartásunk tartalmazza:**

1. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
2. a panasz benyújtásának időpontját;
3. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
4. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
5. a panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ három évig őrizzük meg a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

Társaságunk felhívja ügyfelei figyelmét a MNB honlapjának panaszügyintézésel kapcsolatos felületére, illetve a Felügyelet panaszkezeléssel kapcsolatos kiadványaira ([www.felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak](http://www.felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak))

**Pécs, 2014.03.01.**

**I. számú melléklet**

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)  
BENYÚJTANDÓ PANASZ  
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

<b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

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

**Pa na szü gyint ézés h elye (p l. fiókt elep , központ , székhel y, közvet ít ő) :\***

--

\*személyesen tett panasz esetén

## I. Ügyfél panasa 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 szolgáltatás típusa (pl. lakáshitel, KGF B):**

### **Panasz oka:**

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**II. A panasz részlet es leírása :**

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

Kelt:

Aláírás



## II. számú melléklet

# FOGYASZTÓI KÉRELEM

AZ MNB FELÜGYELETE RÉSZÉRE

Kérjük, hogy jelen kérelmét **kizárólag abban az esetben nyújtsa be**, ha az alábbi – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvényben (a továbbiakban: Psztv.) **előírt feltételeknek a kérelem valamint mellékletei maradéktalanul megfelelnek. Ennek hiányában a Felügyelet hiánypótlásra lesz kénytelen felszólítani Önt.**

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben kérelme **nem felel meg** az alábbi követelményeknek, akkor az Ön által kérelmezett fogyasztóvédelmi **eljárás megindításának feltételei nem állnak fenn.**

- A Psztv. szerint a fogyasztóvédelmi eljárást **csak fogyasztó kezdeményezheti.** Fogyasztónak minősül az a természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el. Az MNB felügyeletéhez (a továbbiakban: Felügyelet) fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatására irányuló kérelemmel csak fogyasztó fordulhat. **Ha a kérelmező nem minősül fogyasztónak a Felügyelet a kérelmet elutasítja.**
- Fogyasztóvédelmi eljárást a fogyasztó kizárólag azt követően kezdeményezhet, **miután a beadványával érintett pénzügyi szervezetenél** (bank, biztosító, befektetési szolgáltató, pénztár stb.) igazolhatóan és azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a pénzügyi szervezet szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatban **panaszát már korábban előterjesztette**, azonban ezen panaszára nem kapott választ vagy a panasz kivizsgálása nem az érintett pénzügyi szervezetre vonatkozóan meghatározott jogszabályokban előírtak szerint történt.
- Kérjük, hogy mielőtt beadványával a Felügyelethez fordul, **pontosan ellenőrizze**, hogy a beadvánnyal érintett eljárás tekintetében **fordult-e a pénzügyi szervezethez** illetve kapott-e a panaszára a pénzügyi szervezettől választ. Kérjük, ugyancsak ellenőrizze, hogy kérelméhez csatolta-e a pénzügyi szervezethez igazolható módon benyújtott panaszát (a szóban benyújtott panaszáról felvett jegyzőkönyvet), valamint az arra érkezett válasz másolatát.
- Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a fenti alapvető feltételek teljesítésén túl is **csak** olyan esetben kerülhet sor a beadvány tartalma alapján fogyasztóvédelmi ellenőrzés lefolytatására, amennyiben a vélelmezett jogsértés a **három éven belül történt, valamint a jogsértés a Felügyelet hatáskörébe tartozik.** A Felügyelet hatáskörébe tartozó ügyekről bővebben a [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu) oldalon olvashat.
- **A beérkezett fogyasztóvédelmi kérelmek elbírálásnak időtartama három hónap, mely eljárási határidő további harminc nappal meghosszabbítható.**
- A kérelem csak akkor felel meg a jogszabályban támasztott tartalmi feltételeknek, ha tartalmazza a kérelmező **eredeti aláírását, lakcímét.**

- Felhívjuk a figyelmét arra, hogy amennyiben Ön nem a saját nevében jár el, akkor a kérelemhez szükséges csatolni az Ön által képviselt fogyasztó által az Ön számára adott **eredeti meghatalmazást**, amely feljogosítja Önt a **Felügyeleti előtti eljárásra**.

*Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképpen töltsse ki és írja alá a beadványt, továbbá kérjük, hogy az ügyre vonatkozó iratok (pl. hivatalos levelezés, biztosítási kötvény stb.) másolatát is szíveskedjen részünkre megküldeni.*

Kérjük, hogy beadványát a következő címre küldje:

MNB

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

\*Név:

\*Lakcím:

Telefon:

Fax:

E-mail:

**\*Érintett pénzügyi szervezet:**

**Szolgáltatástípus** (pl. lakáshitel, KGFB):

**Pénzügyi szervezettel közölt panasz\* igazolása**

A fogyasztó által a Panasz közlésének időpontja:			
Panasz közlésének módja:	telefonon	személyesen	írásban
Pénzügyi szervezet válaszána időpontja:			

\*Kérjük, hogy **kérelméhez csatolja** az Ön által a Pénzügyi szervezettel közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát, és a Pénzügyi szervezet erre adott választát.

**Az érintett pénzügyi szervezetenél az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat**  
(pl. bankszámlaszám, szerződészsám):

**\*A kérelem leírása:**

Kelt:

Aláírás

### III. számú melléklet

#### Tisztelt Pénzügyi Békéltető Testület!

Alulírott .....(fogyasztó neve)  
..... (fogyasztó lakcíme) (Telefonszám:  
..... ) **kérem**

a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának lefolytatását a közöttem és  
a

.....  
.. (pénzügyi szolgáltató neve, székhelye) között kialakult pénzügyi jogvita rendezése  
érdekében.

Jelen kérelem benyújtásával – kérelmem elutasításának terhe mellett – egyben nyilatkozom arról, hogy a panaszügy rendezését az érintett pénzügyi szolgáltatóval közvetlenül megkíséreltem, amely eredménytelenül végződött, továbbá arról, hogy közvetítői eljárást, pénzügyi jogok biztosa előtti eljárást vagy polgári peres eljárást az ügyben nem indítottam.

Szerződés ..... létrejöttének, ..... teljesítésének  
helye:.....

A ..... jogvita ..... leírása:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

A kérelemhez mellékelem azokat az iratokat, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozom:

.....  
.....  
.....

A Pénzügyi Békéltető Testület döntésére az alábbi indítványt  
teszem:

.....  
.....  
.....

Kelt: ....., 201.....

Melléklet: .....darab

.....  
Aláírás

1. A kérelemhez csatolom azokat az okiratokat (illetve azok másolatát), amelynek tartalmára bizonyítékként hivatkozom.

- a pénzügyi szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról,
- egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

2. Az ügyben képviselő útján járok el, ezért a kérelemhez csatolom az általam meghatalmazott képviselő meghatalmazását.

#### IV. számú melléklet

### MEGHATALMAZÁS

Alulírott

..... (fogyasztó neve)

..... (fogyasztó címe)

mint meghatalmazó ezúton meghatalmazom,

..... (meghatalmazott neve)

..... (meghatalmazott címe)

meghatalmazottat, hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárva lássa el képviseletemet, a köztem és a Benevolus Független Biztosításközvetítő HázKft. pénzügyi szervezet között kialakult panasz rendezése során.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti pénzügyi szervezettel szembenálló panasz rendezésére vonatkozik.

Kelt: ....., 201.....

.....

.....

.....

*Meghatalmazó*

*Meghatalmaz*

*ott*

**Előttünk mint tanúk előtt:**

Név: ..... Név: .....

Lakcím: ..... Lakcím: .....

Anyja neve: ..... Anyja neve: .....

Aláírás: ..... Aláírás: .....