MOK KOMPLEX PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ KFT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Jóváhagyta: Balogh-Auer Gábor ügyvezető

Hatályos: 2016. január 1. napjától

I. Általános rendelkezések

1. Alanyi és tárgyi hatály

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a MOK Komplex Pénzügyi Tanácsadó Kft. (továbbiakban **MOK Komplex**) valamennyi /alkalmazottjára /tisztségviselőjére és megbízottjára (továbbiakban együtt: **képviselő**) a jelen szabályzat II. fejezetének 1. pontjában meghatározott valamennyi panasznak (a továbbiakban: **panasz**) minősülő megkereséssel kapcsolatban (alanyi hatály).
A MOK Komplex ügyfelei a jelen szabályzat rendelkezéseit a MOK Komplex honlapján (www.mokkomplex.hu) valamint a MOK Komplex székhelyén ismerhetik meg, ahol a szabályzat közzétételre, illetve kifüggesztésre kerül. Jelen szabályzat a MOK Komplex ügyfeleire vonatkozóan a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott, a MOK Komplex működése során is alkalmazott rendelkezéseket és ügyfél-tájékoztatásokat tartalmazza, amelyből a MOK Komplex ügyfelei megismerhetik a panaszok előterjesztésére, illetve előterjesztési lehetőségeire vonatkozó szabályozást, valamint a MOK Komplex panaszokkal kapcsolatos eljárásának alapvető szabályait.
A jelen szabályzat rendelkezései az I. fejezet 2. pontjában felsorolt jogszabályi rendelkezések szerinti és a II. fejezet 1. pontjában meghatározott panaszokra, valamint a panaszokkal kapcsolatban a MOK Komplex tevékenységére és eljárására alkalmazandóak (tárgyi hatály).

2. Irányadó jogszabályok, felügyeleti szabályozások

- 2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről (Bit.)
- 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról (ideértve az 1. sz. mellékletét – Panaszkezelési Mintaszabályzat) (MNB rendelet)
- 11/2012. (XI.28.) PSZÁF ajánlás a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) szám ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról
- 2013. évi CXXXIX. tv. (MNB tv.) a fogyasztóvédelmi rendelkezésekről
- 2013. évi CCXXXVII. tv. (Hpt.) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállakozásokról

3. A panaszkezelés ügyviteli szabályai

A panaszok kezelésének belső ügyviteli szabályait a MOK Komplex panaszkezeléshez kapcsolódó ügyrend elnevezésű, belső működésre vonatkozó szabályzata tartalmazza, amelynek rendelkezéseit a jelen szabályzattal összhangban, az itt meghatározottak teljes körű figyelembe vételével kell alkalmazni.

4. A szabályzat felülvizsgálatára és módosítására vonatkozó rendelkezések

A jelen szabályzat rendelkezéseit valamennyi panaszkezelésre vonatkozó jogszabályváltozás hatályba lépését, valamint az MNB által a panaszkezeléssel kapcsolatban közzétett iránymutatásának, ajánlásának nyilvánosságra kerülését követően felül kell vizsgálni, és ezen módosításokat a jelen szabályzaton át kell vezetni. Amennyiben a felülvizsgálat eredményeként a szabályzat vagy a MOK Komplex által követett gyakorlat módosítása indokolt, a szabályzat módosításra kerül. Módosítási szükséglet hiányában a szabályzat felülvizsgálattal kapcsolatban a MOK Komplex egyéb intézkedéseket nem alkalmaz.

5. A szabályzat módosítása

A jelen szabályzat módosítására kizárólag a MOK Komplex ügyvezetése (ügyvezetője) jogosult.

II. Különös rendelkezések

1. A panasz meghatározása

Panasznak minősül az MNB rendelet 2. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint a MOK Komplex részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

Kifogásnak minősül:

- minden olyan negatív értékítéletet, elégedetlenséget vagy kritikát megfogalmazó szóbeli (személyesen, telefonon megtett), vagy írásbeli (postai úton, személyesen vagy más által átadott irat útján, e-mailben megtett) közlés, amely a MOK Komplex
- tevékenysége,
- mulasztása,
- alkalmazottjának vagy megbízottjának (továbbiakban együtt: képviselő) kifogásolt magatartása miatt érkezik a MOK Komplex bármely egységéhez vagy képviselőjéhez,
- minden fenti tartalmú levél, amelyet az ügyvezetőhöz címeztek,

Nem minősül panasznak, azonban a panaszkezelési eljárásrend szerinti intézkedést igénylő valamennyi:

- külső, erre hatáskörrel rendelkező (MNB, érdekvédelmi stb.) szervek közvetítésével érkező, fentieknek megfelelő tartalmú levél, megkeresés,
- a sajtó, illetve a média közvetítésével érkező megkeresés, azzal, hogy a jelen szabályzat kizárólag ezeknek a megkereséseknek fogadásával és kivizsgálásával kapcsolatban alkalmazandó, amennyiben a megkeresés általános jellegű és a MOK Komplex érintett ügyfelének panaszával kapcsolatba nem hozható.

Fentiek alapján nem minősül panasznak:

- általános tájékoztatás, illetve vélemény kérése vagy amelyben az ügyfél nem a MOK Komplex magatartásával, tevékenységével, mulasztásával kapcsolatos ügyben a MOK Komplex szakmai vagy egyéb állásfoglalását kéri,
- ha az ügyfél a MOK Komplex döntésének, cselekedetének, vagy azok elmulasztásának okáról magyarázatot, indoklást, információt, vagy a témában kiegészítést kér, anélkül azonban, hogy azt kifogásolná, illetve annak indokolatlanságára, jogszerűtlenségére utalna,
- ha az ügyfél a MOK Komplex által közvetített termékek, szolgáltatások valamelyikével kapcsolatban tájékoztatást kér (pl. termék, szolgáltatás működésével kapcsolatos kérdések).

2. A panasz bejelentésének módjai

A MOK Komplex biztosítja, hogy az ügyfél panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, postai úton, elektronikus levélben) az alábbiak szerint közölhesse.
A MOK Komplex a szóbeli panasz székhelyén történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására.
A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a MOK Komplex személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az ügyfél számára.

2.1. Szóbeli panasz

a) személyesen a MOK Komplex **1068 Budapest, Szondi utca 100.** szám alatti székhelyén (amely egyben az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség is), annak nyitvatartási idejében (munkanapokon, hétfőn 8-20 óráig keddtől csütörtökig 8-16 óráig, pénteken 8-14 óráig),
b) telefonon a MOK Komplex **06-1/301-0805** telefonszámán nyitvatartási időben

2.2. Írásbeli panasz

a) személyesen a MOK Komplex központi címén: **1068 Budapest, Szondi utca 100.** sz. alatti címen,
b) postai úton a MOK Komplex központi címén (**1068 Budapest, Szondi utca 100.**),
c) elektronikus levélben a MOK Komplex e-mail címén: **mokkomplex@mokkomplex.hu**

2.3 Képviselet

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

3. A panasz kivizsgálása

A beérkezett panaszokat a MOK Komplex kivizsgálja.
A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

3.1 Szóbeli panasz

a) A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A MOK Komplex a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati munkatárs élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyv készül.
b) Telefonon történő panaszkezelés esetén a MOK Komplex és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt MOK Komplex hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Az ügyfél kérésére MOK Komplex biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.
c) Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontokról jegyzőkönyv készül.
d) 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 naptári napon belül kell megküldeni.
e) Amennyiben a jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
   - az ügyfél neve,
   - az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
   - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja ,
   - 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
   - a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
   - az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
   - a panasszal érintett terület vagy képviselő megjelölése,
   - amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása, azzal, hogy a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását a telefonon közölt panaszról felvett jegyzőkönyvnek is tartalmaznia kell
   - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
   - a panasszal érintett szolgáltató neve és címe

3.2 Írásbeli panasz

a) Az ügyfél írásbeli panaszát benyújthatja a Magyar Nemzeti Bank által készített és a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatványon.
   Az ügyfél az MNB által készített formanyomtatványtól eltérő formában is benyújthatja panaszát.
b) MOK Komplex az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját, a panasz közlését követő harminc napon belül küldi meg ügyfél részére. A panaszra adott válaszban ki kell térni a teljes körű kivizsgálás eredményére, a panasz rendezésére vonatkozó intézkedésekre, illetve elutasítás esetén annak indokára.

3.3 Vegyes rendelkezések

a) Amennyiben a panaszt tartalmazó megkeresést nem a MOK Komplex ügyfele írta, vizsgálatra kerül, hogy az adatvédelemre, valamint a képviseleti jogra vonatkozó szabályok szerint jogosult-e a válaszadásra a feladónak címzetten. Ennek tisztázása körében MOK Komplex köteles haladéktalanul felvenni az ügyféllel a kapcsolatot, a megfelelő adatok, illetve okiratok beszerzése érdekében. Amennyiben ezek az ügyfél érdekkörében felmerülő ok miatt nem szerezhetőek be, akkor közvetlenül az ügyfél részére ad tájékoztatást.
b) Amennyiben az ügyféltől további adatokat kell bekérni, MOK Komplex a válaszadási határidő megtartása céljából köteles haladéktalanul felvenni az ügyféllel a kapcsolatot, a megfelelő adatok, illetve okiratok beszerzése érdekében. Amennyiben a pótlólagos adatbekérés az ügyfél érdekkörében felmerülő okból késik, és a panaszra a válaszadási határidőn belül teljes körű érdemi válasz nem adható, MOK Komplex a válaszadási határidőn belül a rendelkezésére álló adatok és információk alapján válaszolja meg azt, jelezve a folyamatban lévő adatbekérést.

c) Amennyiben az ügyfél írásbeli panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott, panaszkezelési címre küldi, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt képviselőnek adja át, MOK Komplex a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja azt a panaszkezeléssel foglalkozó képviselőjének, ahol nyilvántartásba veszik azt, és erről, valamint a válaszadás jogszabályi határidejéről tájékoztatják az ügyfelet.
d) MOK Komplex a székhelyén személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő képviselő elérhetőségéről.
e) Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelési képviselőnél terjeszti elő, MOK Komplex köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő lépviselő elérhetőségéről.
f) A panaszra adott választ minden esetben a közlést követő 30 napon belül kell az ügyfél részére megküldeni.

4. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

- MOK Komplex a panaszkezelés során a következő adatokat kérheti az ügyféltől:
- neve
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megnevezése
- panasz leírása, oka
- ügyfél igénye
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely MOK Komplex-nél nem áll rendelkezésre
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- 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.
MOK Komplex fenti adatok kezelésére vonatkozó nyilvántartási számai: NAIH-51613/2012 és NAIH-51614/2012

5. A panaszok nyilvántartása

a) A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.
b) A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését
- a panasz benyújtásának időpontját
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát

c) A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

6. A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

6.1 A panasz elutasítása esetén, vagy ha a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, illetve amennyiben az ügyfél nem ért egyet a válasszal, akkor az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat.

a) Magyar Nemzeti Bank – MNB

Amennyiben a fogyasztónak minősülő ügyfél (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) MOK Komplex szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a jelen szabályzatban meghatározott módon, már korábban bejelentette MOK Komplex részére, azonban a panaszára a kivizsgálásra előírt 30 naptári napos válaszadási határidőn belül nem kapott választ, vagy a panasz kivizsgálása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha MOK Komplex válaszából a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, a Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat.

Az MNB elérhetőségei:
Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
Levélcím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.
Telefon: (06-1) 489-9100, 06-40-203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Elektronikus ügyfélkapun keresztül:
https://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/elekto_beadv.html

b) A Pénzügyi Békéltető Testület

A fogyasztónak minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:
Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
Telefon: (06-1) 489-9700
E-mail cím: pbt@mnb.hu

c) Bíróság

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az ügyfél keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.
A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

6.2 A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén MOK Komplex ügyfelei a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelhetik MOK Komplex jelen szabályzat II. 2. pontjában meghatározott elérhetőségein.

A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás kedvezményezésére rendszeresített formanyomtatványok elérhetőek az MNB honlapján a *http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/formanyomtatvanyok/panasz_formanyomtatvany*, illetve a *http://felugyelet.mnb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok* oldalon,
továbbá az említett szervezetek ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.).