

A KOMPLEX KAMARAI PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ KFT. PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA

Jóváhagyta: **Balogh-Auer Gábor ügyvezető**

Aktualizálva: **2020. július 30.**

I. Általános rendelkezések

1. Alanyi és tárgyi hatály

Jelen szabályzat hatálya kiterjed a KOMPLEX Kamarai Pénzügyi Tanácsadó Kft. (továbbiakban **Társaság**) valamennyi /alkalmazottjára /tisztviselőjére és megbízottjára (továbbiakban együtt: **képviselő**) a jelen szabályzat II. fejezetének 1. pontjában meghatározott valamennyi panasznak (a továbbiakban: **panasz**) minősülő megkereséssel kapcsolatban (alanyi hatály).

A Társaság ügyfelei a jelen szabályzat rendelkezéseit a Társaság honlapján (www.mokkomplex.hu) valamint a Társaság székhelyén ismerhetik meg, ahol a szabályzat közzétételre, illetve kifüggesztésre kerül. Jelen szabályzat a Társaság ügyfeleire vonatkozóan a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott, a Társaság működése során is alkalmazott rendelkezéseket és ügyfél-tájékoztatásokat tartalmazza, amelyből a Társaság ügyfelei megismerhetik a panaszok előterjesztésére, illetve előterjesztési lehetőségeire vonatkozó szabályozást, valamint a Társaság 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 Társaság tevékenységére és eljárására alkalmazandók (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 vállalkozásokról

3. A panaszkezelés ügyviteli szabályai

A panaszok kezelésének belső ügyviteli szabályait a Társaság 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 Társaság által követett gyakorlat módosítása indokolt, a szabályzat módosításra kerül. Módosítási szükséglet hiányában a szabályzat felülvizsgálattal kapcsolatban a Társaság egyéb intézkedéseket nem alkalmaz.

5. A szabályzat módosítása

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

II. Különös rendelkezések

1. A panasz meghatározása

Panasznak minősül az MNB rendelet 2. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint a Társaság 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 Társaság
- tevékenysége,
- mulasztása,
- alkalmazottjának vagy megbízottjának (továbbiakban együtt: képviselő) kifogásolt magatartása miatt érkezik a Társaság 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 Társaság érintett ügyfelének panaszával kapcsolatba nem hozható.

Fentiek alapján nem minősül panasznak:

- általános tájékoztatás, illetve vélemény kérése vagy amelyben az ügyfél nem a Társaság magatartásával, tevékenységével, mulasztásával kapcsolatos ügyben a Társaság szakmai vagy egyéb állásfoglalását kéri,
- ha az ügyfél a Társaság 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 Társaság által közvetített termékek, szolgáltatások valamelyikével kapcsolatban tájékoztatást kér (pl. termék, szolgáltatás működésével kapcsolatos kérdések).

2. A panasz bejelentésének módjai

A Társaság biztosítja, hogy az ügyfél panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, postai úton, elektronikus levélben) az alábbiak szerint közölhesse.

A Társaság a szóbeli panasz székhelyén történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikus és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására.

A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Társaság személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az ügyfél számára.

2.1. Szóbeli panasz

a) személyesen a Társaság **1132 Budapest, Alig utca 14. Alig Irodaház II. em. 206-207.** 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 Társaság **3630 715 6535** üzenetrögzítő telefonszámán

2.2. Írásbeli panasz

a) személyesen a Társaság központi címén: **1132 Budapest, Alig utca 14. Alig Irodaház II. em. 206-207.** alatti címén,

b) postai úton a Társaság központi címén (**1132 Budapest, Alig utca 14. Alig Irodaház II. em. 206-207.**),

c) elektronikus levélben a Társaság 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 Társaság 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 Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén lehetőség szerint 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 Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt egy évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- c) Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontról 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) Társaság 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 Társaság ügyfele írta, vizsgálatra kerül, hogy az adatvédelemre, valamint a képviseleti jogra vonatkozó szabályok szerint jogosult-e a válaszadásra a feladónak címzetten. Ennek tisztázása körében a Társaság köteles haladéktalanul felvenni az ügyféllel a kapcsolatot, a megfelelő adatok, illetve okiratok beszerzése érdekében. Amennyiben ezek az ügyfél érdekkörében felmerülő ok miatt nem szerezhető be, akkor közvetlenül az ügyfél részére ad tájékoztatást.
- b) Amennyiben az ügyféltől további adatokat kell bekérni, a Társaság 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, a Társaság 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, Társaság 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) Társaság 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, Társaság köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő képviselő 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

- Társaság 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 Társaság-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 és az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. rendeletének (a továbbiakban: Rendelet) megfelelően kell kezelni.

Társaság fenti adatok kezelésére vonatkozó nyilvántartási számai: NAIH-51613/2012., NAIH-51614/2012. és NAIH-145197/2018

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) Társaság szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát a jelen szabályzatban meghatározott módon, már korábban bejelentette Társaság 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 Társaság 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 Postafiók: 777

Telefon: +361 428 2600

Ügyfélszolgálat: +3680 203 776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

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

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: *Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf.: 172*

Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: +3680 203 776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

web: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>

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 Társaság ügyfelei a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelhetik Társaság 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 <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok> továbbá az említett szervezetek ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.).