

# Panaszkezelési szabályzat

**Panasz:** a H.L. Konvergál Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Zrt., (székhelye: 8400 Ajka, Alkotmány utca 15-17., cégjegyzékszám: 19-10-500265, továbbiakban: Szolgáltató) – a 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 szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Ezt a meghatározást a Szolgáltató az alábbi módon alkalmazza:

- Panasz az a kifogást tartalmazó bejelentés, mely Szolgáltató tevékenységét vagy mulasztását (terméket, szolgáltatását, eljárását, tájékoztatását, szerződését vagy egyéb tevékenységét) és magatartását érinti;
- Panaszként kezelünk és teljes körűen kivizsgálunk minden szóban elhangzott és írásban hozzánk beérkezett, a fentieket érintő megkeresést;

A Szolgáltató a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382. §, a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet illetve a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet rendelkezéseinek eleget téve, valamint a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 16/2021. (XI.25.) ajánlása figyelembevételével az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

## I. A panasz bejelentésének módjai

### 1. Szóbeli panasz:

a) **személyesen** a központi panaszügyintézés helyén (8400 Ajka, Alkotmány utca 15-17.), az iroda nyitva tartási ideje alatt (H-Cs: 9-15 óráig, P: 9-13 óráig);

b) **telefonon** a +36 30 9971268 telefonszámon, hívásfogadás a központi panaszügyintézés helyének fenti nyitvatartási idejében (H-Cs: 9-15 óráig, P: 9-13 óráig);

### 2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján;

b) postai úton (levelezési cím: 8400 Ajka, Alkotmány utca 15-17.);

c) elektronikus levélben, e-mail: [iroda@hlkonvergal.hu](mailto:iroda@hlkonvergal.hu).

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

## II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogvisztonnyal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt, de ebben az esetben sem lépheti túl a panasz kivizsgálására szánt 30 napos határidőt.

### **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 (az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül) várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

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

A Telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Szolgáltató a jogszabálynak megfelelően 5 évig őrzi meg.

A Szolgáltató lehetőséget biztosít elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Szolgáltató biztosítja a személyes ügyfélfogadási időpontot az ügyfél számára.

A biztosításközvetítő a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából a többes ügynök és az alkuusz rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívást 1 évig meg kell őrizni.

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

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

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) 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, illetve a tag pénztári azonosítója,

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.

## **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 a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél használja és alkalmazza az MNB honlapján ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)) közzétett írásbeli panaszhoz készített formanyomtatványt.

A Szolgáltató számára írásbeli panaszát az [iroda@hikonvergal.hu](mailto:iroda@hikonvergal.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.

## **II. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

1. A szolgáltató 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) ügyfél igénye;

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;

k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679. számú rendelete (általános adatvédelmi rendelet - GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

#### IV. 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 Szolgáltató rá vonatkozó jogszabályt (2013. évi CXXXIX törvény. fogyasztóvédelmi rendelkezései) sértett, akkor az annak felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet és személyesen, telefonon vagy írásban információt kérhet az alábbi elérhetőségek valamelyikén: Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)),
2. Amennyiben a Szolgáltató által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a Szolgáltatóval kötött szerződés létrejöttével és teljesítésével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvitában kíván további lépéseket tenni, fordulhat az ingyenesen eljáró **Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT)**. Levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: +36 80/203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));  
A 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 fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Szolgáltatótól, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.
4. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatosan a PBT mellett **polgári bírósághoz** is fordulhat.
5. A Szolgáltató és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó online vitarendezési fórumon keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését, melyre Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési fórumot az alábbi linken érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>.
6. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

## **V. A panasz nyilvántartása**

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

**A nyilvántartás** tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

A panaszkezelésért felelős munkatárs az ügyvezető, helyettesítője a központi iroda vezetője.

Ajka, 2022.08.05.



Horváth Ernő elnök-vezérigazgató  
H.L. Konvergál Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Zrt.