

Money & More Zrt.

Felelős terület:	Jog
Tárgy:	Panaszkezelési szabályzat
Hatályba lépés időpontja:	2016. január 1.
Címzettek:	Minden munkavállaló
Közzététel helye:	\\10.110.10.10\fileserver\Public\Vezérigazgatói utasítások
Éves felülvizsgálat felelőse:	Jogi területet felelősen irányító személy

**4/2016. számú
vezérigazgatói utasítás**

Alulírott, a Money & More Zrt. (a továbbiakban: Társaság) vezérigazgatója jelen utasítás útján csatolt tartalommal 2016. január 1. napi hatállyal kihirdetem, és hatályba helyezem a Társaság „Panaszkezelési szabályzatát”, amellyel egyidejűleg az azonos tárgyú 19/2014. számú vezérigazgatói utasítás a hatályát veszti.

Bunghardt Csaba
vezérigazgató

Panaszkezelési Szabályzat

I. Bevezetés

Jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.), a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) és a 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet előírásainak megfelelően szabályozza a Money & More Zrt. (székhelye: 1138 Budapest, Váci út 135-139.) (a továbbiakban: Társaság) részére benyújtott, a Társaság tevékenységével, szolgáltatásaival, eljárásával, mulasztásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését.

A Társaság befogad minden, a tevékenységével, eljárásával vagy szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült bejelentést, továbbá biztosítja, hogy ügyfelek a Társaság magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszait szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) bejelenthessék. A Társaság a panaszokat azok jellege szerint nyilvántartásba veszi, kezeli és vizsgálja.

II. A Tájékoztató közzététele

A Társaság jelen Szabályzatot az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben és honlapján (www.moneyandmore.hu) teszi közzé.

III. A Panasz fogalma

Panasz: az azonosítható ügyfél, vagy a nevében más, arra jogosult személy által küldött, a Társaság és a Társaság megbízásából eljáró biztosításközvetítő vagy pénzügyi közvetítő tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatban a Társasághoz intézett, elégedetlenséget kifejező nyilatkozat.

Nem minősül panasznak:

- a. azon szóbeli bejelentés, amely szóban azonnal, vagy telefonon történő visszajelzéssel rövid időn belül rendezhető;
- b. felvilágosítás, tájékoztatás kérése valamely termék feltételeiről, szolgáltatásairól;
- c. kárbejelentések, szolgáltatási igénybejelentések;
- d. változás bejelentések, szerződésmódosítási kérelmek;
- e. szerződések ügyfél részéről történő szabályszerű felmondása, díjvisszafizetési kérelmek;
- f. a fedezetet igazoló dokumentum, kötvény és csekk pótlására irányuló kérelmek;
- g. a biztosítási szerződés díjrendezetségére, elért hozamokra, tőkekimutatásra vonatkozó kérelmek;
- h. méltányossági kérelmek;

Nem minősül panasznak a Társaságnál minden egyéb, a közvetített konkrét termékkel kapcsolatos kérdés, igény, bejelentés, így ezeket a Társaság haladéktalanul továbbítja az érintett biztosítótársaság vagy pénzügyi intézmény felé.

IV. A bejelentés módja

Az Ügyfelek bejelentéseiket **szóban és írásban** is közölhetik az alábbi módokon.

Az ügyfélpanasz **személyes** fogadásának helyszíne: 1138 Budapest, Váci út 135-139.

Ügyfélszolgálat, ügyfélfogadási idő:

Hétfő-Szerda: 8:30-16:30

Csütörtök: 8:00-20:00

Péntek: 8:30-16:30

Az ügyfélpanasz **telefonos** fogadásának elérhetősége: 06-20-620-4800.

Telefonos ügyfélszolgálat ügyélfogadási ideje:

Hétfő-Szerda: 8:00-18:00

Csütörtök: 8:00-20:00

Pénteken: 8:00-16:00

Írásban (levélben, telefaxon, e-mail útján):

Levelezési cím: 1138 Budapest, Váci út 135-139.

1392 Budapest, Pf: 266.

Telefax: (06 1) 799 08 21

E-mail: info@moneyandmore.hu

A személyesen leadott írásbeli panasz esetén a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről

A Társaság biztosítja, hogy az Ügyfélnek lehetősége legyen elektronikusan az info@moneyandmore.hu e-mail címen és a 06-20-620-4800-as telefonszámon a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Társaság köteles személyes ügyélfogadási időpontot biztosítani az Ügyfél számára.

V. A bejelentés adattartalma

A Társaság a bejelentés kivizsgálásához az alábbiakban felsorolt adatok megadását kéri:

- Ügyfél neve
- biztosítási kötvényszáma vagy pénzüpiaci ügylet száma
- állandó lakcíme és levelezési címe
- telefonszáma
- e-mail címe (amennyiben elektronikus levélben vár választ)
- telefax száma (amennyiben telefax útján vár választ)
- értesítés módja
- képviselő / meghatalmazott neve (abban az esetben, ha az ügyfél képviselő / meghatalmazott útján nyújtja be panaszát)
- panasz észlelésének időpontja
- ha volt korábbi hasonló panasz, akkor annak időpontja
- panasz oka és annak leírása, kifejtése
- panaszos igénye
- a panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl.: vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszos Ügyfél részére küldi meg választát.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az Ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. (Pl.: általános szerződési feltételekkel, kondíciós listákkal, díjakkal, költségekkel, a Társaság szolgáltatásaival kapcsolatban). A Társaság azonosítás hiányában az ügyfél szerződéseivel, azok meglétével, tartalmával kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki.

A Társaság kéri a panaszos Ügyfelet, hogy:

- fejtse ki panaszát és igényét részletesen,
- csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban), és a kivizsgáláshoz, válaszadáshoz szükséges egyéb adatokat
- őrizze meg a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot.

VI. A bejelentés fogadása, válaszadás

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számít fel. A telefonon történő panaszkezelést a Biztosító emelt díjas szolgáltatással nem működteti. A panasz kivizsgálása során a Társaság az összes vonatkozó körülményt figyelembe veszi.

A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben annak azonnali kivizsgálása lehetséges, – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjának megküldésével egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. Szóbeli panasz esetén, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges vagy az nem vezet eredményre, a Társaság közli az Ügyféllel a panasz azonosítására szolgáló adatokat (kötvényszám, ügyletszám, kárszám vagy ügytől függően ügyfélszám).

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét, hogy a panaszáról hangfelvétel készül. A telefonos ügyfélszolgálatlal folytatott beszélgetések hanganyagát a Társaság rögzíti és öt évig megőrzi. A Társaság az Ügyfél kérésére az azonosított hívások hanganyagának meghallgatását biztosítja, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Társaság által készített jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- Ügyfél neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- a panasz részletes leírása, az érintett kifogások elkülönített rögzítésével, annak érdekében, hogy valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
- szóbeli panasz esetén az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzéke
- jegyzőkönyvet felvevő személy és szóbeli panasz esetén az Ügyfél aláírása
- jegyzőkönyv felvételének helye és ideje
- a Társaság neve és címe

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek. Amennyiben a panasz eredményes kivizsgálása érdekében hiánypótlásra van szükség, a hiánypótlás érdekében a Társaság haladéktalanul megkeresi az ügyfelet.

Az Ügyfél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a Társaságtól milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető hagyományos postai levél formájában, elektronikus levélben vagy telefaxon keresztül.

Amennyiben az Ügyfél bejelentése több kérdést, szolgáltatást, illetve területet érint, a Társaság a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A Társaság arra törekszik, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintse át.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

VII. Panaszbejelentések nyilvántartása

A Társaság az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A panaszbejelentések nyilvántartása elérhető a Public/Panaszügyek mappában.

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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

VIII. Panasszal kapcsolatos adatkezelési szabályok

A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) az Ügyfél neve,
- b) szerződésszám, ügytől függően ügyfélszám,
- c) Ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) Ügyfél telefonszáma,
- e) Ügyfél értesítésének 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 Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az Ügyfélre, szerződésre vonatkozóan a Társaság információt kizárólag az Ügyfél vagy meghatalmazottja részére szolgáltat ki.

IX. Jogorvoslati lehetőség

Amennyiben az Ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy új információval, dokumentációval rendelkezik, kérheti a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Társaság ismét megvizsgálja a panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

Amennyiben a Társaságtól érkező választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, azaz a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Társaság nem megfelelően kezelte, illetőleg a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén panaszával – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Bank vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Végső esetben lehetőség van bírói út igénybevételére is.

Magyar Nemzeti Bank

Központi cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: H-1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
Telefon: 061-4899-100
e-mailcím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A Pénzügyi Békéltető Testület a Magyar Nemzeti Bank mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, amely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos) jogviták kezelésével foglalkozik.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Postafiók: 172.

telefon: 061-4899-100

e-mail: pbt@mnb.hu

A Társaság tájékoztatja Ügyfeleit, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének való alávetésről a Társaság ügynként dönt. Amennyiben a Társaság az adott ügy vonatkozásában aláveti magát az eljárásnak, az ott hozott határozatban foglaltakat köteles végrehajtani. Amennyiben a Társaság az adott ügy vonatkozásában nem tesz alávetési nyilatkozatot, az eljárás során hozott ajánlás a Társaság számára nem kötelező. A panaszlevelekben a Biztosító tájékoztatja Ügyfeleit, hogy általános alávetési nyilatkozatot nem tesz a Pénzügyi Békéltető Testület vonatkozásában.

X. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2016. január 1. napján lép hatályba.

XI. Mellékletek

1. számú melléklet: [Nyomtatvány panaszok benyújtásához a Money & More Zrt. felé](#)
2. számú melléklet: [Nyomtatvány panaszok benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank felé](#)