

A Money & More Pénzügyi Tanácsadó Zrt. ügyfelei részére szóló panaszkezelési szabályzata

(Hatályos: 2021. január 1-től)

a. Célkitűzés:

Társaságunk célja ügyfelei elégedettségének és bizalmának növelése, ezért tartunk kiemelten fontosnak minden visszajelzést termékeinkkel, szolgáltatásunkkal, eljárásunkkal, munkatársaink magatartásával, a kiszolgálás módjával, illetve működésünkkel kapcsolatban.

Ügyfeleink által jelzett problémákat kiemelten kezeljük, biztosítva a panaszok gyors és szakszerű kivizsgálását. Panaszkezelési eljárásunk – a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban - garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálunk, az ügyfelünknek minden esetben választ adunk, a megalapozott panaszokat orvosoljuk.

Célunk továbbá a panaszügyek kapcsán szerzett információk felhasználásával társaságunk munkájának tökéletesítése, folyamataink gyorsabbá és hatékonyabbá tétele, szolgáltatásaink színvonalának folyamatos javítása.

Társaságunk a jelen panaszkezelési szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti, és a honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt közzéteszi.

b. Fogalmi meghatározások, rövidítések:

Panasz:

Panasz Társaságunk tevékenységével, szolgáltatásával, termékével vagy a Társaság megbízásából eljáró biztosításközvetítővel szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, bejelentés, amelyben az Ügyfél a Társaság vagy a biztosításközvetítő eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza, függetlenül attól, hogy a kifogás utóbb jogosnak bizonyul, avagy nem.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél Társaságunktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Nem tekinthető továbbá panasznak:

- az Ügyfél egyszerű kérése és észrevétele,
- felvilágosítás, tájékoztatás kérése valamely termék feltételeiről, szolgáltatásairól,
- kárbejelentések, szolgáltatási igénybejelentések,
- változásbejelentések, szerződésmódosítási kérelmek,
- szerződések ügyfél részéről történő szabályszerű felmondása,
- fedezetet igazoló dokumentum, kötvény és csekk pótlására irányuló kérelmek,
- a biztosítási szerződés díjrendezetségére, elért hozamra, tőkekimutatásra vonatkozó kérelmek,
- a méltányossági kérelmek.

Ügyfél:

Ügyfél a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító szolgáltatására jogosult más személy; az adatvédelemre vonatkozó rendelkezések alkalmazásában ügyfél az is, aki a biztosító számára szerződéses ajánlatot tesz.

A Társaság pénzügyi közvetítői tevékenysége kapcsán ügyfél továbbá az a személy vagy szervezet, aki, vagy amely részére a Társaság a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) szerinti független közvetítőként pénzügyi szolgáltatást közvetít.

Az ügyfél lehet természetes személy (fogyasztó), jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

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

A képviselő (jogszabályon vagy meghatalmazáson alapuló) képviseleti jogosultságát Társaságunk vizsgálni köteles. A meghatalmazott a képviseleti jogát a Társaságunk részére benyújtott írásbeli meghatalmazással igazolja. Meghatalmazás hiányában társaságunk közvetlenül az ügyfélhez fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

Fogyasztó:

A jelen szabályzat alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

c. A panasz bejelentésének módjai

1) Szóbeli panasz bejelentése:

a) személyesen:

A panaszok szóbeli, személyesen történő bejelentésére:

- a) Társaságunk Központi Ügyfélszolgálati Irodáján, annak nyitvatartási idejében biztosítunk lehetőséget. A Központi Ügyfélszolgálati Iroda címe: 1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49. II. épület I. emelet. nyitvatartási ideje:

Hétfő	8.30-17.30
Kedd	8.30-17.30
Szerda	8.30-17.30
Csütörtök	8.00-20.00
Péntek	8.30-16.00

- b) vagy a fővároson kívül a területi értékesítési irodáink irodavezetőinél. A területi értékesítési irodáink elérhetősége megtalálható honlapunkon, a www.moneyandmore.hu oldalon.

b) telefonon:

Panaszát bejelentheti Társaságunk telefonos ügyfélszolgálatán keresztül is hívásfogadási időben a (+36-20) 620 4800 telefonszámon. A telefonos ügyfélszolgálat hívásfogadási ideje:

Hétfő	8.00-17.30
Kedd	8.00-17.30
Szerda	8.00-17.30
Csütörtök	8.00-20.00
Péntek	8.00-16.00

2) Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy meghatalmazott által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján;
b) postai úton (1392 Budapest, Pf.: 266);
c) telefaxon (+36-20-620 4800);
d) elektronikus levélben panaszkezeles@moneyandmore.hu e-mail címen.

A Magyar Nemzeti Bank által panaszbejelentésre használt formanyomtatvány elérhető társaságunk honlapján, valamint a Magyar Nemzeti Bank honlapján az alábbi linken:

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

d. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számolunk fel. A telefonon történő panaszkezelést Társaságunk nem emelt díjas szolgáltatásként nyújtja, telefonos ügyfélszolgálatunk hívószáma (+36 20 620 4800); a hívó fél tarifacsomagja szerinti díjon hívható. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben a Társaság által közvetített pénzügyi szolgáltatással kapcsolatban jelentenek be panaszt a III. pontban írt elérhetőségek valamelyikén, a Társaság a panaszt késedelem nélkül továbbítja a panasszal érintett pénzügyi intézmény részére, amely a panaszt a saját panaszkezelési szabályzatában foglaltak szerint vizsgálja ki. A pénzügyi intézmény a panaszra adott választ közvetlenül a panaszosnak küldi meg.

Az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában a Társaság válaszát elektronikus üzenetben, a személyes adatokat titkosítással védve küldi meg, amennyiben az Ügyfél regisztrált email címmel rendelkezik Társaságunknál.

1) Szóbeli panasz:

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szóbeli panasz Társaságunk ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében történő kezelése esetén Társaságunk 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 az ügyfél részére a személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani kell.

Telefonon történő panaszkezelés esetén Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintéztést. Társaságunk az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

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

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételeket 5 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére Társaságunk biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról 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 jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- 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 telefonon közölt szóbeli panasz kivételével -, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe
- j) az elektronikus úton megválaszolt panasz esetén, az elektronikus üzenet elküldésének dátumát

2) Írásbeli panasz:

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

A panaszkezelésért felelős személy: Nyiri Annamária igazgatósági tag

e. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) egyéb elérhetőség (telefonszám, e-mail cím, telefax szám)
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panaszos 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,
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az ügyfelek adatait Társaságunk a vonatkozó adatvédelmi rendeletnek (GDPR) megfelelően kezeli.

f. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség, jogorvoslati lehetőségek

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.:777, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu),
- c) bíróság;
- d) Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatóság (amennyiben a panasz a vonatkozó adatvédelmi rendelet, GDPR.) alapján adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés adatkezelő általi megtagadásával függ össze, levelezési címe: 1530 Budapest, Pf.:5., telefon: +36-1-391-1400, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu).

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

g. A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről Társaságunk nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) az Ügyfél nevét, elérhetőségeit;
- b) a panasszal érintett szerződés számát;
- c) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- d) a panasz benyújtásának módját (személyes, telefonos, postai, e-mail, telefax) és időpontját;
- e) előzmény számot (amennyiben van);
- f) a panasz nyilvántartási számát;
- g) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- h) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- i) a panaszra adott válaszlevél postára adásának időpontját.

A nyilvántartásban a panaszokat beérkezési sorrendben kell rögzíteni.
A panaszt és az arra adott választ Társaságunk 5 (öt) évig őrzi meg.

h. Online vitarendezési platform

Az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani.

Az online vitarendezési platform 2016. február 15-től elérhető a fogyasztók számára. Az erről szóló Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóra, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel. A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

A felhasználói útmutatók elérhetőek az online vitarendezési platform honlapján: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>