



Székhely: 6060 Tiszakécske, Tiszasor 65/A

Tel.: +36/20/556-6229, +36/20/299-1550

E-mail: garantor.hungary.kft@gmail.com

Garantor Hungary Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság

Panaszkezelési szabályzata

A Garantor Hungary Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság („Garantor Hungary Kft.”) biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt: „**ügyfél**”) a Garantor Hungary Kft. magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhessék.

A Panaszkezelési szabályzat

- a) a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („Bit.”),
- b) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („Hpt.”),

A Társaság pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységet 2019. január 01. napját követően nem folytat. Az ezen időpontot megelőzően folytatott pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységre vonatkozóan esetlegesen benyújtásra kerülő ügyfélpanaszokra tekintettel szerepeltetjük a Hpt. hivatkozást a jelen szabályzatban.

- c) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet („MNB rendelet”),
- d) a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- e) a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, és
- f) a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás

panaszkezelésre irányadó rendelkezései alapján készült.

1. A Garantor Hungary Kft. adatai

Cégneve: Garantor Hungary Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégjegyzékszám: 03-09-128767

Székhelye: 6060 Tiszakécske, Tizsator utca 65/A

Panaszügyintézésének helye: 6060 Tiszakécske, Tizsator utca 65/A

Panaszok fogadására szolgáló elektronikus levelezési címe:

garantor.hungary.kft@gmail.com

Panaszok fogadására szolgáló telefonszáma: +36/20/556-6229

Honlapjának címe: www.garantorkft.hu

2. A Garantor Hungary Kft. panaszkezelési szervezeti egysége

- 2.1 A panaszkezelési feladatokat a Garantor Hungary Kft. által kinevezett fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személy látja el.
- 2.2 A panaszkezelésért felelős személy neve: Dr. Mosonyi Balázs Bálint

3. A panaszok fogadása

3.1 Szóbeli panasz

- 3.1.1 A Garantor Hungary Kft. a személyesen tett szóbeli panaszt az ügyfélszolgálati irodájában (6060 Tiszakécske, Tizsator utca 65/A), annak nyitvatartási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.
- 3.1.2 A Garantor Hungary Kft. a személyesen tett szóbeli panasz 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 Garantor Hungary Kft. köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

3.2 Telefonon közölt szóbeli panasz

- 3.2.1 A Garantor Hungary Kft. a telefonon közölt szóbeli panaszt a +36/20/556-6229 telefonszámon minden munkanapon 8 órától 16 óráig, folyamatosan fogadja.
- 3.2.2 A Garantor Hungary Kft. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást

3.3 Írásbeli panasz

- 3.3.1 Az írásbeli panasz benyújtása az alábbiak szerint történhet:
- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Garantor Hungary Kft. ügyfélszolgálati irodájában (6060 Tiszakécske, Tizsator utca 65/A),
 - b) postai úton a Garantor Hungary Kft. székhelyére (6060 Tiszakécske, Tizsator utca 65/A) címezve,
 - c) a garantor.hungary.kft@gmail.com elektronikus levelezési címre.

3.4 Meghatalmazott útján való eljárás

Amennyiben a panasz előterjesztése során az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

3.5 A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány

- 3.5.1 A Garantor Hungary Kft. a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához az MNB által a honlapján közzétett nyomtatványt.
- 3.5.2. A Garantor Hungary Kft. köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

4. A panasz kivizsgálása

4.1 Azonnali kivizsgálás

- 4.1.1 A Garantor Hungary Kft. a **szóbeli panaszt** – kivéve, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Garantor Hungary Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja.

A Garantor Hungary Kft. a szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek

- 4.1.2 A Garantor Hungary Kft. a **telefonon közölt szóbeli panaszt** – kivéve, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Garantor Hungary Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Garantor Hungary Kft. a telefonon közölt szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek, a szóbeli panaszbejelentésről készült jegyzőkönyvvvel együtt, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4.2 Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges

- 4.2.1 Ha a **szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Garantor Hungary Kft. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. A Garantor Hungary Kft. a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.
- 4.2.2 Ha a **telefonon közölt szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Garantor Hungary Kft. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. A Garantor Hungary Kft. a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

5. A panaszról felvett jegyzőkönyv

A panaszról felvett 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, és módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz 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,

- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, és ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

6. A panaszkezelés során kért adatok, dokumentumok

6.1 A Garantor Hungary Kft. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, és ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Garantor Hungary Kft.-nél nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

6.2 A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

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

7. A panaszkezelés elvei

A Garantor Hungary Kft. a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

8. A panasz elutasítása

8.1 A panasz elutasítása esetén a Garantor Hungary Kft. válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy:

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy
- b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.

- 8.2 A 8.1 pontban meghatározott jogorvoslat az ügyfelet abban az esetben is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt harminc napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelt.
- 8.3 Ha a Garantor Hungary Kft. azt állapítja meg, hogy a panasz
- a) mind a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére,
 - b) mind a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, úgy a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.
- 8.4 A Garantor Hungary Kft. a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen haladéktalanul megküldi.
- 8.5 A fogyasztónak minősülő ügyfél panasz elutasítása esetén a Garantor Hungary Kft. válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Garantor Hungary Kft. általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.
- 8.6 A Garantor Hungary Kft. válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Garantor Hungary Kft. a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- 8.7 A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a fentiek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.
- 8.8 A Garantor Hungary Kft. tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt tett-e általános alávetési nyilatkozatot.
- 8.9 A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Garantor Hungary Kft. 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.
- 8.10 A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a 8.1 pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadók.
- 8.11 A Garantor Hungary Kft. a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségeiről az ügyfelet a jelen Panaszkezelési szabályzatban is tájékoztatja az alábbiak szerint:

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Honlapjának címe: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, H-1525 Budapest, Pf. 172.

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

9. Panaszok nyilvántartása

- 9.1 A Garantor Hungary Kft. az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
- 9.2 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 – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.
- 9.3 A panaszt és arra adott választ a Garantor Hungary Kft. öt évig megőrzi.

10. A Panaszkezelési szabályzat közzététele

A Panaszkezelési szabályzatot a Garantor Hungary Kft. a honlapján a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt, és az ügyfélszolgálati irodájában közzéteszi.

11. A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépése

A Panaszkezelési szabályzat 2020. május 15. napján lép hatályba, ezzel egy időben ez időpont előtti Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.