

A GRANTIS Hungary Független Pénzügyi Tanácsadó Zrt.

(1061 Budapest, Paulay Ede u. 65. fszt.)

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységre vonatkozóan

Hatályos: 2018. május hó 25. napjától



I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A jelen Szabályzat a **GRANTIS Hungary Független Pénzügyi Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt., cégjegyzékszám: 01-10-048886, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 25572430-2-42) (a továbbiakban: **Társaság**) panaszkezelési szabályzata, amely az ügyfeleknek a Társaság pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységével kapcsolatos panaszai kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól szól.

A Társaság célja az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása, ezért a Társaság törekszik az ügyféllel az együttműködő, segítőkész magatartásra, a pénzügyi fogyasztói jogvita lehetőség szerinti elkerülése, valamint a panaszok gyors, hatékony és átlátható kezelése érdekében.

A jelen Szabályzat az alábbi jogszabályok figyelembe vételével készült:

- A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.),
- A pénzügyi szolgáltatást közvetítők panaszkezelésére vonatkozó rendelkezései, a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénzt-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatást közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletszabályokról szóló 435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, továbbá
- A pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet.

II. A PANASZ FOGALMA

A jelen Szabályzat alkalmazásában panasznak minősül a jelen Szabályzatban meghatározott módok valamelyikén közölt minden olyan egyedi bejelentés, kérelem, reklamáció, amelyben a panaszos ügyfél a Társaságnak a szerződéskötést megelőzően, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatt a szerződés teljesítésével, a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő, pénzügyi szolgáltatási közvetítői (többes ügynöki) tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.

Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás iránti igény, a Társaság által közvetített pénzügyi szolgáltatást, kiegészítő pénzügyi szolgáltatást (terméket), vagy ilyen szolgáltatást nyújtó pénzügyi intézményt (termék-előállítót) érintő panasz. A Társaság a panaszok nem minősülő bejelentések esetén erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

III. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

Az ügyfél a panaszát az alábbi módokon jelentheti be:

1. Írásban:

- 1.1. személyesen vagy más által átadott irat útján: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.
- 1.2. telefaxon: +36 1/700-29-91
- 1.3. postai úton: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.
- 1.4. elektronikus levélben: panaszkezeles@grantis.hu (folyamatosan)



A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazza. A Társaság a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A Társaság azonban az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

2. Szóban:

2.1. Személyesen:

A Társaság székhelyén: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.
Nyitvatartási időben: minden munkanapon 08:00-16:00 óra között.

2.2. Telefonon:

Telefonszám: +36 1/58-58-555
Hívásfogadási időben: hétfőn: 08:00-20:00 óra között,
kedden, szerdán, csütörtökön és pénteken 08:00-16:00 óra között.

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

IV. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Társaság külön díjat nem számít fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

IV.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt (ideértve a személyesen vagy telefonon bejelentett panaszt is) a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Telefonon történő panaszkezelés esetén:

- a) a Társaság biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését, továbbá az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható;
- b) a Társaság munkatársa felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, melyet a Társaság 5 évig köteles megőrizni;
- c) az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá külön kérésének megfelelően 25 napon belül – térítésmentesen – az ügyfél rendelkezésére bocsátja a telefonbeszélgetésről készült hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

A Társaság jegyzőkönyvet vesz fel:

- a) a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha az ügyfél a panasz kezelése nem ért egyet;
- b) a panaszról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Társaság az ügyféllel közli továbbá a panasz azonosítására szolgáló adatokat.



A panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a Társaság az ügyfélnek a panaszra adott, indoklással ellátott válaszával együtt a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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 teljeskörűen 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, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a Társaság, mint panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

A jegyzőkönyvben felvett szóbeli panaszra egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.

IV.2. Írásbeli panasz

A Társaság a panasz részére való közlését követő 30 napon belül, pontos, egyértelmű, közérthető indoklással ellátott válaszában tájékoztatja az ügyfelet panasz teljes körű kivizsgálásának eredményéről, a panasz rendezésére, vagy megoldására tett intézkedésről vagy a panasz elutasítás esetén az elutasítás indokáról.

A Társaság a panasz kivizsgálását követő válasza – a panasz tartalma szerint – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét, hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, illetve a szerződéses jogviszony tartalma alatt teljesített egyéb tájékoztatásokra.

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

V. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSI SZABÁLYOK

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszáma, ügyfélszáma,
- 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 Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli

VI. A PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbi hatóságokhoz, testülethez fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület: a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172.
Telefon +36-1-489-9700
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testület döntésére általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

b) MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: mint a pénzügyi közvetítő rendszer felügyeletét ellátó hatósághoz fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezése érdekében

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: H-1534 Budapest, BKKP Pf. 777.
Telefon: 06-80-203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

c) Bíróság

A fogyasztó a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ eljárásának kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány megküldését igényelheti, melyet külön kérelem esetén a Társaság megküld a fogyasztó részére.

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



VII. PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS VEZETÉSE

A Társaság az ügyfél panaszokról, azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről panasznyilvántartást vezet. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi, és azt az MNB kérésére bemutatja.

A panasznyilvántartás tartalmazza:

- 1) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- 2) a panasz benyújtásának időpontját,
- 3) a panasz rendezésének vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indokát,
- 4) a teljesítés határidejét, a végrehajtásért felelős személy nevét,
- 5) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.