

**GRANTIS Hungary Független Pénzügyi Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**- Panaszkezelési szabályzat -**  
**- Ügyfélkapcsolati terület -**

|                           |                                                    |
|---------------------------|----------------------------------------------------|
| Dokumentum azonosító      | GRANTIS Hungary Zrt. – Panaszkezelési szabályzat   |
| Hatálybalépés dátuma      | 2026. év augusztus hó 01. napja                    |
| Végrehajtásért felelős    | Sebestyén Lilla – ügyfélszolgálati operatív vezető |
| Jóváhagyta és ellenőrizte | Sebestyén András – vezérigazgató                   |

## **I. Bevezető rendelkezések**

1. A GRANTIS Hungary Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. földszint, cégjegyzékszám: 01-10-048866, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószáma: 25572430-2-42; honlapja: [www.grantis.hu](http://www.grantis.hu)) (a továbbiakban: **Társaság**) az alábbi tevékenységek ellátására jogosult:
  - (a) a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) szerinti **független biztosításközvetítői (alkuszi)** tevékenység;
  - (b) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bszt.) szerint **tőkepiaci függő ügynöki** tevékenység.
2. A Társaság a Bit. alapján köteles biztosítani, hogy az Ügyfél a Társaság – biztosításközvetítői (alkuszi) tevékenységével összefüggő – magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. A jelen szabályzat az ügyfeleknek a Társaság független biztosításközvetítői (alkuszi) tevékenységével kapcsolatos panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól szól.  
*A Társaság tőkepiaci függő ügynöki tevékenységével kapcsolatos panaszokra a jelen szabályzat nem irányadó, a Társaság e tevékenységével összefüggésben az ügyfelek a Társaságot megbízó befektetési vállalkozáshoz fordulhatnak.*
3. A jelen szabályzat az alábbi jogszabályok figyelembe vételével készült:
  - (a) a Társaság független biztosításközvetítői (alkuszi) tevékenységével összefüggésben a Bit.;
  - (b) a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Kormány rendelet;



(c) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2026. (VI.3.) MNB rendelet.

A fent megjelölt jogszabályokon túl, a jelen szabályzat létrehozása során a Társaság kiemelt figyelmet fordított a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI. 25.) MNB ajánlásban megfogalmazott elvárásokra is.

## **II. Alapfogalmak, általános elvek és szabályok**

1. A szabályzat alkalmazásában **panasz** a Társaság magatartását, a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás. A Társaság panaszként kezel minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a Társaság vagy képviselője magatartását, tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.
2. Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás iránti igény, a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő kifogás. A Társaság a panasznak nem minősülő bejelentések esetén erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.
3. A szabályzat alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
4. Általános elvek és szabályok
  - 4.1. A Társaság a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
  - 4.2. A panaszkezelés során (annak valamennyi szakaszában) minden munkatárs köteles az ügyfelekkel együttműködő, továbbá rugalmas és segítőkész hozzáállást tanúsítani.
  - 4.3. A Társaság panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot az ügyfelek jogainak védelme érdekében.
  - 4.4. A Társaság olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és közte esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

- 4.5. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
- 4.6. A Társaság konkrét eljárási határidő hiányában is úgy adja át az Ügyfél részére a szükséges információkat és tájékoztatásokat, hogy az ne hátráltassa az ügyfelet a kifogása érvényesítésében.
- 4.7. A Társaság képzés és szinten tartó oktatás útján gondoskodik arról, hogy a panaszkezelésben részt vevő munkatársak minden szükséges szakmai ismeret birtokában legyenek.
- 4.8. A Társaság a panaszkezelés gyakorlatát (ennek részeként az érintett munkatársak tevékenységét) folyamatosan ellenőrzi annak érdekében, hogy a szükséges intézkedések haladéék nélkül meghozhatók legyenek, ha a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárást észlel.
- 4.9. A Társaság vezetése rendszeresen, legalább negyedéves gyakorisággal tájékoztatást kap a panaszkezelés működéséről, ezen belül főként a visszatérő vagy rendszerproblémákról annak érdekében, hogy azok elhárítására megfelelő intézkedéseket hozhasson.

### **III. A panasz bejelentésének módjai**

#### **1. Szóbeli panasz:**

##### **a) személyesen:**

- |                        |                                          |
|------------------------|------------------------------------------|
| aa) cím:               | 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt. |
| ab) nyitvatartási idő: |                                          |
| - hétfőtől péntekig:   | 8:00 – 16:00 óra között                  |

##### **b) telefonon:**

- |                                    |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| ba) telefonszám:                   | +36 1 585 8555           |
| bb) hívásfogadási idő:             |                          |
| - hétfő:                           | 08:00 – 20:00 óra között |
| - kedd, szerda, csütörtök, péntek: | 08:00 – 16:00 óra között |

2. A jelzett idő előtt és után üzenetrögzítő fogadja az Ügyfelek hívásait, melyek alapján a szükséges intézkedések megtétele a következő munkanapon kezdődik, ebben az esetben a panasz elbírálására nyitva álló 30 napos határidő azon a napon kezdődik, amelyiken a panasz rögzítésre került.
3. A Társaság a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az Ügyfél számára.



4. Társaságunk előzetes bejelentkezés alapján várakozás nélküli és akadálymentesen megközelíthető ügyfélszolgálatot biztosít fogyatékkal élő Ügyfelei számára a szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférése céljából. Az adott ügyfélszolgálat a használó fizikai, érzékszervi és szellemi fogyatékoságának mértékétől függetlenül is lehetőség szerint a legönállóbban, külső segítség nélkül kényelmesen, különösebb erőfeszítés nélkül érhető el, ott megfelelő méretű, magasságú hely biztosított, miközben a segédeszköz használata (bot, mankó, járókeret, kerekesszék) nem korlátozott.
5. Írásbeli panasz:
  - a) személyesen vagy más által átadott irat útján: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.
  - b) postai úton: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.
  - c) elektronikus levélben: [panaszkezeles@grantis.hu](mailto:panaszkezeles@grantis.hu)
  - d) telefaxon: +36 1 700 2991
6. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
7. 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 formanyomtatvány a Társaság honlapján is elérhető. A Társaság a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

#### **IV. A panasz kivizsgálása**

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
3. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot ezen információk beszerzése érdekében.
4. Szóbeli panasz:
  - 4.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali

kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.

- 4.2. A Társaság a biztosításközvetítói (alkuszi) tevékenységével összefüggésben a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és a Társaság az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt 1 évig kell megőrizni.
- 4.3. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.
- 4.4. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre kell bocsátani – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 4.5. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- 4.6. 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 panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- 4.7. 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, az egyes panaszelemek 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, – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személyes és az Ügyfél aláírása;
  - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
  - i) a Társaság, mint panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
- 4.8. Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Társaság köteles az Ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.





## 5. Írásbeli panasz:

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

5.2. A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az Ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben:

a) az írásbeli panaszt az Ügyfél

aa) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a GRANTIS Hungary Zrt. által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy

ab) a szolgáltató által üzemeltett, kizárólag a GRANTIS Hungary Zrt. ügyfele által hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületen keresztül terjesztett elő,

és eltérően nem rendelkezett.

b) a szóbeli panaszt előterjesztő Ügyfél a válasz megküldését a GRANTIS Hungary Zrt. által nyilvántartott elektronikus levelezési címére vagy a kizárólag általa hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre kérte.

5.3. A Társaság az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmaz.

5.4. Amennyiben a panasz több tárgykörbe tartozik, akkor az arra adott válaszban jelölésre kerül, hogy a válasz mely részei minősülnek a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos tárgykörbe, és melyek a fogyasztóvédelmi tárgykörbe.

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

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

- a) neve;
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre;

- i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

## **VI. Panaszkezeléshez fűződő jogorvoslati tájékoztatási kötelezettség**

1. 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). Az aktuális elérhetőségek:

- székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
- ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf.: 172.
- telefon: +36 (80) 203-776
- e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>

- b) **Magyar Nemzeti Bank** (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálása érdekében). Az aktuális elérhetőségek:

- székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.
- levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
- ügyfélkapcsolati információs központ: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- levélcím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.
- telefon ügyfeleknek: +36 (80) 203-776
- fax: +36 1 429 8000
- e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- honlap: <https://www.mnbb.hu/> és <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>

- c) **Bíróság**

2. A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.
3. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.
4. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.

5. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztót. Interneten elérhető formanyomtatványok:  
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatványok>

## **VII. A panasz nyilvántartása**

1. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
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;
  - e) a panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél esetén a postára adás, elektronikus úton adott válasz esetén az elküldés dátumát).
3. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja. A Társaság a jelen szabályzatot a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (székhelyén) közzéteszi.