


GRANTIS Hungary Zrt. Ügyfélkapcsolati terület
Panaszkezelési szabályzat

Dokumentum azonosító:	GRANTIS Hungary Zrt. - Panaszkezelési szabályzat		
Felelős szerkesztő:	Sebestyén Lilla Ügyfélszolgálati Operatív Vezető	Dokumentum frissítés napja:	2022-09-30
Ellenőrizte:	Sebestyén András Vezérigazgató	Ellenőrzés napja:	2022-09-30
Jóváhagyta:	Sebestyén András Vezérigazgató	Jóváhagyás napja:	2022-10-01
Végrehajtásért felelős:	Sebestyén Lilla Ügyfélszolgálati Operatív Vezető	Hatálybalépés napja:	2022-10-01

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
I. Bevezető rendelkezések, a szabályzat hatálya

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) (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 hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) szerinti **független pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki)** tevékenység;
 - (c) 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. és a Hpt. alapján köteles biztosítani, hogy az ügyfél a Társaság – biztosításközvetítői (alkuszi), illetve pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) 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), illetve a független pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) 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., a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, továbbá az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet (a továbbiakban: MNB rendelet);
 - (b) a Társaság független pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységével összefüggésben a Hpt., 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, valamint az 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.



II. Alapfogalmak, általános elvek és szabályok

4. 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.
5. 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.
6. A szabályzat alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
7. Általános elvek és szabályok
 - 7.1. 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.
 - 7.2. A panaszkezelés során (annak valamennyi szakaszában) minden munkatárs köteles az ügyfelekkel együttműködő, továbbá rugalmas és segítőkész hozzáállást tanúsítani.
 - 7.3. 5. 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, a kiszámíthatóságot.



- 7.4. A Társaság olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és közte esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.
- 7.5. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
- 7.6. 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.
- 7.7. A Társaság képzés és szinten tartó oktatás útján gondoskodik arról, hogy a panaszkezelésben részt vevő munkatársak minden szükséges szakmai ismeret birtokában legyenek.
- 7.8. A Társaság a panaszkezelés gyakorlatát (ennek részeként az érintett munkatársak tevékenységét) folyamatosan ellenőrzi annak érdekében, hogy a szükséges intézkedések haladék nélkül meghozhatók legyenek, ha a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárást észlel.
- 7.9. 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

8. 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:

+36-1/58-58-555

bb) hívásfogadási idő:



- hétfő: 8:00 – 20:00 óra között
- kedd, szerda, csütörtök, péntek: 08:00 – 16:00 óra között

9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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
 - d) telefaxon: +36-1/700-29-91
13. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
14. 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 elérhető. A Társaság a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

IV. A panasz kivizsgálása

15. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
16. 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 jogvitakialakulását.
17. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot ezen információk beszerzése érdekében.
18. Szóbeli panasz:
 - 18.1. 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.
 - 18.2. A Társaság a biztosításközvetítői (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.
 - 18.3. 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.



18.4. 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.

18.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

18.6. 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.

18.7. 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.

18.8. 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.

19. Írásbeli panasz: Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.
20. 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) a panasz az Ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre és
 - (b) 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 eljárás alkalmaz.

+

V. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

21. 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.
22. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.



VI. Panaszkezeléshez fűződő jogorvoslati tájékoztatási kötelezettség

- 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@mnb.hu
 - honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>
- b) Magyar Nemzeti Bank Az aktuális elérhetősége:
- székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
 - ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
 - levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
 - telefon: +36 (80) 203-776
 - fax: +36 1 429-8000
 - e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
 - honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>
- c) bíróság
23. A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.
24. 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.

25. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.
26. 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

27. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
28. 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).
29. 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.