

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A PFS-Partners Kft. (Cg. 01-09-734358; székhely: 1061 Budapest, Anker köz 2-4. – a továbbiakban PFS-Partners) alapvető célja, hogy ügyfelei irányába mindig a legnagyobb fokú gondossággal és megbízhatósággal járjon el, továbbá jogszerű és professzionális szolgáltatásban részesítse őket. Ettől függetlenül előfordulhatnak panaszok a PFS-Partners közvetítői tevékenységével kapcsolatban.

A PFS-Partners a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, 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 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet figyelembevételével készített jelen panaszkezelési szabályzat alapján fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.

I. Fogalmak

1.1. **Panasz:** a PFS-Partners, továbbá az általa megbízott biztosításközvetítői tevékenységet végző személy (továbbiakban: közvetítő) tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben az ügyfél a PFS-Partners-nek a biztosítási szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a teljesítéssel, a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő, tevékenységét, magatartását vagy mulasztását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg, függetlenül attól, hogy azt milyen formában terjeszti elő.

1.2. **Panasznak nem minősülő bejelentések:** nem minősül panasznak az általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás iránti igény, a PFS-Partners vagy közvetítője tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz. A Társaság a panasznak nem minősülő bejelentések esetén erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

1.3. **Ügyfél:** az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki (amely) a PFS-Partners tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban

(személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

1.4. **Fogyasztó:** A 46/2018.(XII.17.) számú MNB rendelet 1. § (2) bekezdése és a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. (továbbiakban: MNBtv.) 81.§ (2) bekezdés a) pontja alapján az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. Ennek megfelelően a panasz kezelés szempontjából, nem fogyasztó pl.: a gazdasági társaság, a szövetkezet, a társasház, vagy bármely jogi személy, továbbá a biztosításközvetítő (üzletkötő), illetve más biztosító, vagy biztosításközvetítő alkalmazásában álló/képviselőjében eljáró személy.

II.A panasz bejelentésének módjai

Az ügyfél a panaszát szóban vagy írásban terjesztheti elő. A panaszok meghatalmazás útján is előterjeszthetőek, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba szükséges foglalni.

2.1. Szóbeli panasz előterjeszthető:

a) személyesen a PFS-Partners székhelyén és nyitvatartási idejében:

1061 Budapest, Anker köz 2-4.

hétfőtől-péntekig 8:00-tól 16:00 óráig

b) telefonon az alábbi számon:

+36 1 248-2170

hétfőtől-péntekig 8:00-tól 16:00-ig, szerdán 8:00-tól 20:00-ig

A PFS-Partners az ügyfelek számára biztosítja annak lehetőségét, hogy az esetleges panaszuknak a PFS-Partners székhelyén személyes ügyintézés keretében történő előterjesztése céljából akár elektronikusan (az info@pfspartners.hu e-mail címen), akár telefonon (a +36 1 248-2170 számon) előzetesen időpontot foglaljanak. A fenti céllal történő személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a PFS-Partners köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

A szóbeli panasz felvételét követően a PFS-Partners tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

2. Írásbeli panasz előterjeszhető:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján: 1061 Budapest, Anker köz 2-4.

b) postai úton: 1061 Budapest, Anker köz 2-4.

d) elektronikus levélben: info@pfspartners.hu

A bejelentésnek elegendő információt szükséges tartalmaznia a panasz érdemi kivizsgálásához, ennek hiányában az ügyfél telefonon, illetve írásban megkereshető a hiányzó adatok pótlása érdekében.

Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a PFS-Partners vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a panaszt benyújtó személy meghatalmazással köteles igazolni. Meghatalmazás minta található a jelen szabályzat 2. számú mellékletében, valamint a PFS-Partners székhelyén és internetes oldalán is. Biztosítási titok csak akkor adható ki a meghatalmazott számára, ha az ügyfél vagy annak képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad. A Biztosítási titokkör pontos megjelöléséhez szükséges legalább kötvényszám, ajánlatszám megjelölése a meghatalmazásban. **A meghatalmazásnak ezen túl meg kell felelnie a Polgári perrendtartás előírásainak, azt vagy közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.** A bejelentésre szolgáló nyomtatványon az ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az ügyfél képviselőjeként eljáró, és a panaszt benyújtó természetes személy nevét is (pl. a jogi személy képviselője, a természetes személy meghatalmazottja, stb.). Érvényes meghatalmazás hiányában a PFS-Partners közvetlenül az ügyfélhez fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében és a vizsgálat eredményéről is csak az ügyfelet köteles tájékoztatni.

A PFS-Partners segíti az ügyfelet a panasz megfogalmazásában és benyújtásában azzal, hogy – amennyiben azt az ügyfél igényli – a panasz benyújtásához a jelen Panaszkezelési szabályzat 1. számú mellékletét képező nyomtatványt biztosítja számára. Az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>) közzétett – panasz formanyomtatványt is alkalmazhatja.

A PFS-Partners a fent megjelöltektől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a fentiekben meghatározott elérhetőségekre küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a PFS-Partners nem a panaszkezelésre kijelölt személynek adja át, a PFS-Partners a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó kijelölt személy részére.

A panaszkezelésre kijelölt személy a PFS-Partners ügyvezetője.

III. A panasz kivizsgálása

A PFS-Partners a panaszkezelés során együttműködésre törekszik az ügyfelekkel, és köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz kivizsgálása mindig térítésmentesen, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

A PFS-Partners a személyesen közölt szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a PFS-Partners jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról, valamint indoklással ellátott álláspontjáról. A jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek átadja.

Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a PFS-Partners jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról és a jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. A panaszra adott, indoklással ellátott választ a PFS-Partners 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a PFS-Partners biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A PFS-Partners az ügyintézőjének - a biztosító felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a PFS-Partners jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról és a jegyzőkönyvet az indoklással ellátott válasszal együtt az ügyfélnek 30 napon belül megküldi.

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.

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.

2. Írásbeli panasz

A PFS-Partners az írásbeli panaszra adott, indokolással ellátott választ a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

A PFS-Partners a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a PFS-Partners által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

Ha az ügyfél a PFS-Partners tájékoztatását követően, azonos tényalapra hivatkozással tesz azonos tárgyú panaszt, és újabb körülmény nem merül fel, a PFS-Partners tájékoztatja az ügyfelet erről a körülményről és csatolja a korábbi panaszra adott választ.

IV. 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.

Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a PFS-Partners köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A PFS-Partners 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 PFS-Partners által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre és
- b) a PFS-Partners 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.

V.A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A PFS-Partners a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A PFS-Partners 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.

VI.A panasz nyilvántartása

A PFS-Partners a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját;
- f) a panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél esetén a postára adás, elektronikus úton adott válasz esetén az elküldés dátumát).

VII.Jogorvoslat

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

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

Pénzügyi Békéltető Testület. Az elérhetőségek:

- cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest, Pf.: 172.
- telefon: +36 (80) 203-776
- e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
- honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>

b) Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

- 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- Levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP, Postafiók 777.

- Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 40 203 776
- Ügyfélszolgálat e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

c) hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság.

A PFS-Partners a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett. 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.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a PFS-Partners a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

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.

Budapest, 2022. január 14.

Adámi Mónika

PFS-Partners Kft.

ügyvezető

I. számú melléklet

Nyomtatvány panasz előterjesztéséhez a PFS-Partners Kft. részére

Felek adatai:

	Ügyfél	Meghatalmazott*
Név:		
Lakcím/székhely/levelezési cím:		
Telefonszám:		
E-mail cím:		

*Abban az esetben kell kitölteni, ha az ügyfél képviselője útján nyújtja be a panaszt. Ezesetben kérjük a meghatalmazást is csatolni.

I. A PANASZ

A panasszal érintett szerződés/jogviszony adatai:

Kötvényszám/ajánlatszám:

A panasz alapjául szolgáló ok/körülmény észlelésének időpontja (év/hónap/nap):

Ha volt ilyen, a korábbi hasonló panasz időpontja:

Panasz oka:

<input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást	<input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
<input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották	<input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet
<input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást	<input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
<input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották	<input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet
<input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették	<input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították
<input type="checkbox"/> Kára keletkezett	<input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
<input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel	<input type="checkbox"/> Szerződés felmondása
<input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak	<input type="checkbox"/> Egyéb panasza van
<input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták	

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

PANASZHOZ MELLÉKLET DOKUMENTUMOK

Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása, egyéb):

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Kijelentem, hogy az PFS-Partners Kft. Panaszkezelési Szabályzatát megismertem.

Kelt:

Aláírás

Átvette:

dátum

aláírás

II. számú melléklet

Meghatalmazás

	Meghatalmazó	Meghatalmazott
Név:		
Lakcím:		
Születési hely és idő:		
Anyja neve:		

Alulírott _____ meghatalmazom _____,
hogy a _____ kötvényszámú/ajánlatszámú biztosítással
kapcsolatban nevemben és helyettem a PFS-Partners Kft. (továbbiakban: PFS-Partners) előtt
eljárjon:

Jelen meghatalmazás a panaszjelzés során valamennyi jognyilatkozat megtételére kiterjed/az
alábbi korlátozásokkal terjed ki:*

Jelen meghatalmazás alapján a Meghatalmazott pénzfelvételre jogosult/nem jogosult**

Alulírott Meghatalmazó akként nyilatkozom, hogy jelen meghatalmazás aláírásával egyidejűleg
felmentem a PFS-Partners-t a Meghatalmazottal szembeni biztosítási titoktartás kötelezettsége
alól a panaszjelzés tárgyát képező adatok vonatkozásában.

Jelen meghatalmazás visszavonásig/ _____ év _____ hónap _____ napig érvényes.***

Kelt _____, _____ év _____ hónap _____ nap

Előttünk, mint tanúk előtt:

	Tanú 1	Tanú 2
Név:		
Lakcím:		
Aláírás:		

* Kérjük, hogy a megfelelő választ aláhúzni szíveskedjen. Aláhúzás (korlátozás megjelölése hiányában) a meghatalmazás valamennyi jognyilatkozat megtételére kiterjed.

** Kérjük, hogy a megfelelő választ aláhúzni szíveskedjen. Aláhúzás hiányában a meghatalmazás pénzfelvételre nem jogosít.

*** Kérjük, hogy a megfelelő választ aláhúzni, illetve a meghatalmazás érvényességének lejárátát megjelölni szíveskedjen.