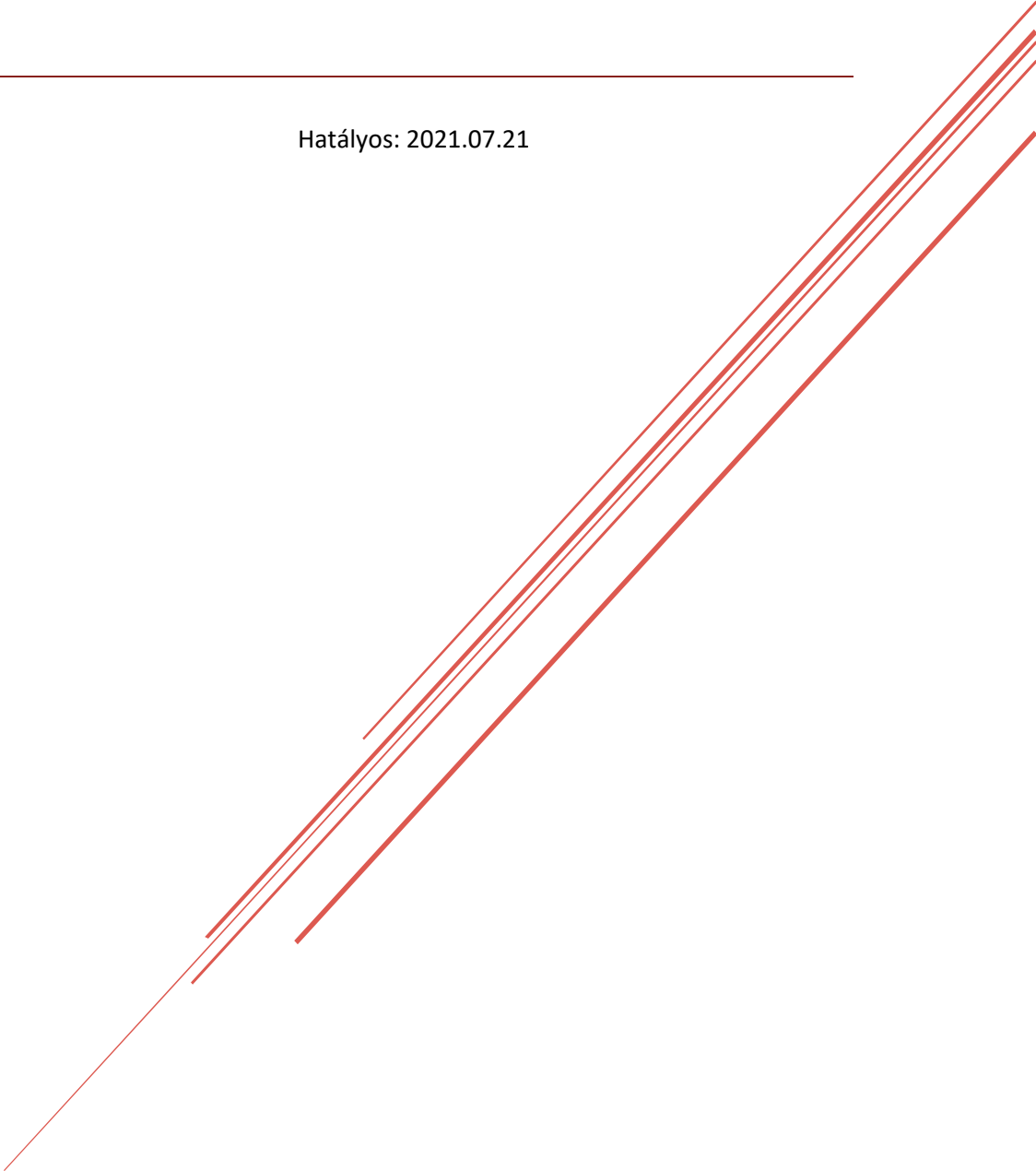


---

## *Panaszkezelési Szabályzat*

---

Hatályos: 2021.07.21



## I. Előszó:



*Kedves Ügyfeleink!*

*Köszönjük bizalmát, amivel megtisztelte társaságunkat. Ahhoz, hogy ez a bizalmi viszony fennmaradjon fontosnak tartjuk véleményét, észrevételeit és panaszát. Hiszen csak így tudjuk orvosolni és javítani folyamatinkat. Cégünk elkötelezett a szabályszerű működés iránt és hisszük, hogy a hosszútávú partnerség lényege az ügyfélelégedettségben rejlik. Amennyiben mégis elégedetlen szolgáltatásunkkal Panaszkezelési szabályzatunk iránymutatást ad a teendőkről.*

*Köszönjük válaszát!*

*Tisztelettel,*

*Szabó László*

## II. Preambulum:

Jelen panaszkezelési szabályzatunkat azzal a céllal hoztuk létre, hogy biztosítsa ügyfeleink jogait és társaságunk szabályok szerinti működését panaszkezelési eljárás során.

Cégünk a **Szala-Co Biztosítási- és Pénzügyi Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (2613 Rád Mindszenty u.29 adószám: 14025965-2-13 )** (továbbiakban: Szala-Co Kft) tevékenysége során tisztességes és jóhiszemű magatartást folytat ügyfelei védelme érdekében, így biztosítja a Szala-Co Kft magatartására, ügyvitelére és mulasztásból adódó panasztételt szóban és írásban egyaránt.

Panaszkezelési szabályzatunk kialakításakor figyelembe vettük a jogszabályi háttérrel és a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) javaslatait és irányelveit.

### III. Jogsabályi háttér:

Szabályzatunkat az alábbi törvények és rendeletek figyelembevételével készítettük:

- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („Bit.”)
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet („MNB rendelet”)
- a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet
- 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
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás

### IV. A panasz bejelentésének módjai:

Társaságunk szóbeli és írásbeli panaszt tudja befogadni ügyfeleinktől, telefonos rögzítőrendszerrel nem rendelkezünk, ezért telefonon csak időpontegyeztetést, illetve tájékoztatást tudunk nyújtani, panasz befogadása nem áll módunkban.

#### Társaságunk adatai:

**Cégneve: Szala-Co Biztosítási és Pénzügyi Tanácsadó Kft**

**Cégjegyzékszám: 13-09-114615**

**Székhelye: 2613 Rád, Mindszenty u 29**

**Email: laszlo.szabo@szala-co.hu**

**Telefon: +36 20 212 4788**

**Panaszkezelés: panaszkezeles@szala-co.hu**

**1. Szóbeli panasz:**

Ügyfeleink panasszal élhetnek személyesen székhelyünkön: 2613. Rád Mindszenty u.29 szám alatt. Előzetes időpont egyeztetéssel munkanapokon 8-16 óra között. Időpontegyeztetés az alábbi telefonszámon kérhető: +36 20 212 4788

**2. Írásbeli panasz:**

a) személyesen vagy más által átadott irat útján székhelyünkön: 2613 Rád, Mindszenty u 29

b) postai úton: 2613 Rád, Mindszenty u 29

c) elektronikus levélben: [panaszkezeles@szala-co.hu](mailto:panaszkezeles@szala-co.hu) -Esetleges üzemzavar esetén társaságunk biztosít más elérhetőséget.

Az ügyfeleink eljárhatnak meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Társaságunk honlapján elérhetőek a panasz benyújtásához szükséges dokumentumok.

<https://szala-co.ckbtrend.hu/panaszkezeles>

**V. A panasz kivizsgálása:**

A Szala-Co Kft elkötelezett ügyfelei iránt, ezért a benyújtott panaszok azonnali megoldására törekszünk típusától függetlenül. Amennyiben sajnós ez nem lehetséges jegyzőkönyvet készítünk és figyelembe véve törvényi időkorlátokat szakértő csapatunk válaszol a megkeresésre. Panasz kivizsgálás során amennyiben a körülmények engedik igyekszünk elkerülni egy esetleges jogvitát. Panaszkezelésünk díjmentes.

## 1. Szóbeli panasz esetén:

1.1. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk, és lehetőség szerint megpróbáljuk orvosolni azt. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, jegyzőkönyvet készítünk.

1.2. Ha az ügyfelünk a szóbeli panaszkezelésünkkel nem ért egyet, szintén jegyzőkönyvet készítünk panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontról.

1.3. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadjuk ügyfelünknek. A panaszra adott, indokolással ellátott írásbeli választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldjük az ügyfél által megadott elérhetőség egyikén.

1.4. Jogszabályi háttérnek megfelelően a jegyzőkönyveink az alábbi tartalmi kerettel készülnek:

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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,

e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,

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 panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

## 2. Írásbeli panasz esetén:

2.1. Ügyfeleink panaszait a kézhezvételtől számított 30 napon belül elbíráljuk és írásos álláspontunkat visszaküldjük a megadott elérhetőségre.

## VI. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai:

A Szala-Co Kft. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A benyújtott adatokat cégünk a személyes adatok védelmére vonatkozó irányelvek szerint kezeli

**VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:**

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén ügyfeleink az alábbiakhoz fordulhat:

**a) Pénzügyi Békéltető Testület:**

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest BKKP Pf. 172;

Telefonszám:06-1-4899-100;

E-mail cím: pbt@mnb.hu.

**b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:**

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

Telefonszám: 06-1-4899-100

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu.

**c) bíróság.**

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a ügyfeleink bírósághoz fordulhat.

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

#### VIII. A panasz nyilvántartása:

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezetünk. 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ három évig megőrizzük.

#### IX. Panaszkezelési szabályzat közzététele:

A Szala-Co Kft Panaszkezelési szabályzatát a honlapon teszi közzé a panaszkezelés menüpont illetve a szabályzatok és eljárásrendek menüpont alatt. Társaságunk folyamatosan ellenőrzi tartalmi és formai keretét és összehangolja a jogszabályi követelményekkel.

Szabó László

Szala-co Kft ügyvezetője