



ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a GranBróker Kft.
független biztosításközvetítői (alkusz)
tevékenységére vonatkozóan

Hatályos 2024. szeptember 15. napjától

Tartalomjegyzék

Tartalom	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
Bevezetés	3
Fogalmak.....	3
Hatály.....	4
Ügyfélkapcsolat.....	4
Ügyfélszolgálati elérhetőségek	4
Panasztételi elérhetőségek	4
Panaszbenyújtás módja	5
A panaszok nyilvántartása	6
Adatkezelés	6
A tájékoztatás és a válaszadás szabályai	7
További panasz fórumok.....	7
Záró rendelkezések	7

Bevezetés

A GranBróker Független Biztosításközvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített néven: GranBróker Kft., a továbbiakban: Társaság) független biztosításközvetítési (alkuszi) tevékenységére, magatartására vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony kezelésére, valamint az ügyfélszolgálat rendjének meghatározására a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló Európai Parlament és Tanács 524/2013/EU rendelete; a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) szabályai; a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 10/2016. (X.24.) számú MNB ajánlásban foglaltak; a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet szabályai; az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet; továbbá a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI. 25.) számú MNB ajánlás rendelkezései betartása érdekében az alábbi Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzatot hozza.

Fogalmak

panasz: A panasz a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény 1. § (2) bekezdése alapján olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Panasz alatt értendő az ügyfélnek a Társaság a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása továbbá szerződéskötést megelőző, megkötésével, szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítése.

Nem tekinthető panasznak minden olyan kérelem, amelyet az ügyfél a Társasághoz benyújt, de nem felel meg a fenti meghatározásnak. Ilyenek például azok a kérelmek, amelyek általános tájékoztatásra, vélemény- vagy állásfoglalás kérésére irányulnak, vagy az ügyfél adataiban bekövetkezett változások miatti adatmódosítási igények.

ügyfél: A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény t. 4. § (1) bekezdés 101. pontja alapján ügyfél a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy, továbbá a független biztosításközvetítő esetében az a személy, aki a független biztosításközvetítővel alkuszi megbízási szerződést kötött.

fogyasztó: A fogyasztó olyan természetes személy, aki szakmai, üzleti tevékenységén vagy önálló foglalkozásán kívül eső célból jár el. Ez azt jelenti, hogy a fogyasztó olyan személy, aki saját személyes, családi vagy háztartási szükségleteinek kielégítése érdekében vásárol árut vagy vesz igénybe szolgáltatást.

Hatály

személyi hatály: A Kft. tagjaira és alkalmazottaira, valamint ügyeire terjed ki.

időbeli hatály: A szabályzat a fedlapon jelzett időponttól kezdődően hatályos.

tárgyi hatály: A GranBróker Kft. ügyfélszolgálatának és panaszkezelésének szabályai.

Ügyfélkapcsolat

Az ügyfélkapcsolat **ügyfélszolgálatból** és **panaszkezelésből** áll, mely feladatokat a Társaság mindenkor a felek kölcsönös érdekeinek egyenrangú rendezése céljából végzi. A Társaság az érdeklődők és az ügyfelek számára székhelyén nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati iroda), továbbá telefonon, elektronikus úton biztosítja a tájékoztatás és az ügyintézés, továbbá a panaszbejelentés lehetőségét.

Ügyfélszolgálati elérhetőségek

Ügyfélszolgálati iroda címe: 2500 Esztergom, Bottyán J. u. 2.

Levelezési cím: 2500 Esztergom, Bottyán J. u. 2.

Elektronikus levelezési cím (e-mail): szig@granbroker.hu; info@granbroker.hu

Telefon/Fax: +36-33/401-367

A Társaság a <https://www.granbroker.hu> elérési címen internetes weboldalt üzemeltet általános tájékoztatás céljából, jogszabályok, illetve felügyeleti tevékenységen alapuló kötelezően közzétett dokumentumok, szabályzatok és ügyintézéshez szükséges nyomtatványok elérése, letölthetősége céljából.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási idejét, a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségét (telefonszám, telefax szám, elektronikus levél küldés) a Társaság a honlapján folyamatosan közzéteszi.

Panasztételi lehetőségek

1. Szóbeli panasztétel

- a) Személyesen az Ügyfélszolgálati irodában
 - 2500 Esztergom, Bottyán J. u. 2.
 - Hétfő-Csütörtök: 8:00-16:00, Péntek: 8:00-15:00
- b) Telefonon
 - Mobil: 06-30-9791-587
 - Hétfő-Szerda: 8:00-16:00, Csütörtök: 8:00-20:00, Péntek: 8:00-15:00

2. Írásbeli panasztétel

- Személyesen vagy meghatalmazással átadott irat útján (a személyes panaszügyintézés helyén): 2500 Esztergom, Bottyán J. u. 2.
- Postai úton - Levelezési cím: 2500 Esztergom, Bottyán J. u. 2.
- Telefonon/Faxon: +36-33/401-367
- Elektronikus levélben (e-mail): info@granbroker.hu

Panaszbenyújtás módja

A Társaság a panaszbejelentést az ügyélforgalom számára nyitva álló helyiségben (Ügyfélszolgálati iroda) személyesen vagy meghatalmazott útján, telefonon, postai úton, telefaxon, elektronikus levél útján a bejelentő azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban fogadja be. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást a Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény követelményeinek megfelelően, közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A panasz kivizsgálása térítésmentes, az összes vonatkozó körülmény kivizsgálásával történik. Törekedni kell a vitás esetek peren kívüli békés rendezésére.

Szóbeli panasztétel

- (1) A telefonon közölt szóbeli panasz beérkezésétől számított legkésőbb 5 percen belül az ügyfélszolgálat köteles élőhangos bejelentkezéssel, az általában elvárható magatartással eljárni.
- (2) A beszélgetés végeztével fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszról hangfelvétel készül, valamint tájékoztatni kell az ügyfelet jelen panaszkezelési szabályzat elérhetőségére a további részletes információszerezés érdekében.
- (3) Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, valamint a jogszabályban meghatározott 30 napos határidőn belül annak, és/vagy a hívásról készült jegyzőkönyv térítésmentes másolatát.
- (4) A szóbeli panaszról a panasz lényeges elemeit (az ügyfél neve; az ügyfél lakhelye/székhelye; az ügyfél levelezési címe; a panasz előterjesztésének helye, ideje és módja; az ügyfél panaszának részletes leírása; az ügyfél által bemutatott bizonyítékok; jegyzőkönyvfelvétel helye és ideje) tartalmazó jegyzőkönyv készül, melyet a panasztételt követően az ügyfél részére a Társaság személyes panasztétel esetén azonnal, telefonon közölt panasz esetén 30 naptári napon belül továbbít.
- (5) A panasz azonosíthatatlansága (névtelen bejelentés, azonosításra alkalmatlan adatok), a Társaság által az azonosításra tett kísérlet sikertelensége esetén a Társaság nem köteles, nem tud további intézkedést tenni a panasszal kapcsolatban.

Írásbeli panasztétel

- (1) Írásbeli panasztételre használható az 1. sz. melléklet szerinti nyomtatvány, az MNB által rendszeresített nyomtatvány, de panasz benyújtható nyomtatvány használata nélkül is.
- (2) A Társaság a panaszt a jogszabály által előírt 30 naptári napon belül bírálja el, amennyiben ez nem lehetséges, úgy haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet az elbírálás várható időpontjáról.
- (3) A Társaság a panaszra adott választ elektronikusan, vagy a panasz előterjesztésére igénybevett azonos módon kézbesíti. Sikertelen kézbesítés esetén a Társaság a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető ügyfél részére.

A panaszok nyilvántartása

A panaszokról a társaság nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz egyedi azonosítószámát
- b) a panasz tárgyát, valamint az azt alkotó esemény vagy tény megjelölését;
- c) a panasz benyújtásának időpontját;
- d) a panasz megoldására szolgáló intézkedés, elutasítás esetén annak indokát;
- e) az adott intézkedés végrehajtásának határidejét és a felelős személy nevét;
- f) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát, illetve elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés időpontját.

A panaszt és az arra adott választ a panasz eljárás lezárását követő **öt (5) évig** megőrzi, és azt az Magyar Nemzeti Banknak kérésre bemutatja.

Adatkezelés

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

- a) neve;
- b) szerződésszám;
- 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 rendelkezésére;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat (ide értve pl. az ügyfél igényét).

A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó hatályos EU-s és hazai jogszabályok, így különösen az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A tájékoztatás és a válaszadás szabályai

A Társaság a tájékoztatás és a válaszadás során válaszlevelében egyértelműen rögzíti a panasz azonosítására alkalmas adatokat, annak érkezésének időpontját, illetve mellékletek csatolása esetén azok egyértelmű megjelölését, felsorolását. A társaság válaszát egyértelműen, közérthetően és minden kérdésre kiterjedően fogalmazza meg.

Ha a panasz elutasítására kerül sor, a Társaság a panaszost válaszában tájékoztatja az elutasítás tényéről, és annak okairól. Részletes tájékoztatást olvashat fogyasztói jogairól és lehetőségeiről a Magyar Nemzeti Bank aloldalán: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

További panasz fórumok

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos jogszabályban előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Ügyfelek az alábbi panasz fórumokhoz fordulhatnak.

- (1) Pénzügyi Békéltető Testület eljárását lehet kezdeményezni a fogyasztónak minősülő Ügyfél biztosítási jogviszonyának létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, a szerződés létrejöttével, megszűnésével, valamint a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén (levelezési cím: Fejér Vármegyei Békéltető Testület (2024. január 01-től illetékes) 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. címre, postacím: H-8050 Székesfehérvár, Pf. 357.; Tel.: +36 22 510-310, E-mail: kemkik@kemkik.hu; bekeltetes@fmkik.hu, internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu). Az ügyfélfogadás rendjéről a <https://fmkik.hu/alternativ-vitarendezes> honlapon tud tájékozódni.
- (2) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ eljárását lehet kezdeményezni, amennyiben a fogyasztónak minősülő Ügyfél pénzügyi fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén benyújtott panaszát a Biztosító elutasítja: az aktuális elérhetőségei (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: telefon: 061-4899-100, mobil: + 36 80 203 776; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);).
- (3) Bíróság eljárását kezdeményezheti bármely jogvita esetén, akinek jogát vagy jogos érdekét az ügy érinti.

Záró rendelkezések

Az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzat megváltoztatására a Társaság ügyvezetője jogosult.

Kelt: Esztergom, 2024. szeptember 15.

Szabó István Gábor s.k.
ügyvezető tulajdonos

1.sz. melléklet – Panaszbejelentő lap

PANASZBEJELENTŐ LAP**Társaság adatai:**

Társaság neve: GranBróker kft.

Társaság székhelye: 2500 Esztergom, Bottyán J. u. 2.

Társaság levelezési címe: 2500 Esztergom, Bottyán J. u. 2.

Ügyfél adatai

Név:	
Szerződésszám:	
Lakcím/Levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja(levél, email)	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	
Meghatalmazás esetén a meghatalmazott neve és lakcíme	

Bemutatott iratok jegyzéke:

Panasz okai:

- Nem biztosítottak szolgáltatást.
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották.
- Késve nyújtották a szolgáltatást.
- A szolgáltatást nem megfelelő módon nyújtották.
- A szolgáltatást megszüntették.
- Kára keletkezett.
- Nem volt elégedett az ügyintézéssel.
- Téves információt adtak.
- Hiányos tájékoztatást nyújtottak.

Más jellegű panasz:

Panasz részletes leírása:

Panaszos igénye:

Csatolt melléletek:

Kelt:, 20.... Ügyfél aláírása:

Átvevő munkatárs neve és aláírása