

## HUNINSOLEX BIZTOSÍTÁSI VEZÉRÜGYNÖK KFT.

Székhely: 1138 Budapest, Népfürdő utca 22. B torony, 5. emelet  
Levelezési cím: 1138 Budapest, Népfürdő utca 22. B torony, 5. emelet  
Ügyfélszolgálat: 1138 Budapest, Népfürdő utca 22. B torony, 5. emelet  
Cégjegyzékszám: 01 09 324575



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**Hatályos: 2021. január 1.**

*(A pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló, a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása alapján)*

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	Bevezető rendelkezések.....	3
2.	Panasz bejelentése .....	4
3.	Panasz kivizsgálása .....	5
4.	Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai.....	6
5.	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.....	6
6.	Panasz nyilvántartása.....	7
7.	Hatályba léptető rendelkezések .....	8

## 1. Bevezető rendelkezések

A jelen Panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) a **HUNInsolex Biztosítási Vezérügynök Korlátolt Felelősségű Társaság** (Székhely: 1138 Budapest, Népfürdő u. 22.; Ügyfélszolgálat: 1138 Budapest, Népfürdő u. 22. Duna Tower, B Torony, 5. emelet; Cégjegyzékszám: 01-09-324575; Adószám: 26332268-1-41(a továbbiakban: **Társaság**) az alábbiakban megjelölt törvények és rendelkezések alapján készült:

- **2014. évi LXXXVIII. törvény** a biztosítási tevékenységről
- **46/2018. (XII. 17.) számú MNB rendelet** a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozóan
- **437/2016 (XII.16.) számú Korm. rendelet** a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról

A Társaság vezérügynökként biztosításközvetítési tevékenységet végez munkavállalók és megbízott közvetítők közreműködésével.

Tevékenységi engedély száma és kiadásának napja: H-EN-II-112/2020., 2020. október 6.

A Társaság kiemelt figyelmet fordít a közvetítési tevékenység ügyfélközpontú, magas szakmai színvonalú ellátására, az ügyfelekkel való aktív és rendszeres kapcsolattartásra. A Társaság lehetőséget biztosít a közvetítők magatartására, tevékenységére és/vagy mulasztására vonatkozó panaszok bejelentésére a Szabályzatban foglaltak szerint.

A Szabályzat alkalmazásában *panasz* *minősül* a Társaság közvetítési tevékenysége keretében a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés létrejöttével, a szerződés fennállása alatt a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás.

*Nem minősül panasz* az általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás iránti igény, a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását nem érintő, kizárólag a termékkibocsátó partnert vagy termékét érintő panasz vagy egyes feltételek iránti érdeklődés. A Társaság a panasz *nem minősülő* bejelentések esetén – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – erről a panasz bejelentőjét tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

A Társaság panaszként kezel minden olyan egyedi bejelentést, kérelmet, reklamációt, amelyben a panaszos a Társaság vagy képviselője tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja. A panaszok kivizsgálása a bejelentésben részletezett, összes körülmény figyelembevételével történik.

## 2. Panasz bejelentése

### Panasz bejelentésének módjai:

#### 2.1. szóbeli bejelentés:

- a) személyesen, a Társaság ügyfélfogadásra kijelölt irodájában:  
1138 Budapest, Népfürdő u. 22. Duna Tower, B Torony, 5. emelet

##### Ügyfélfogadási idő:

Hétfő	8 – 16 óra között
Kedd	8 – 16 óra között
Szerda	8 – 16 óra között
Csütörtök	8 – 16 óra között
Péntek	8 – 14 óra között

- b) telefonon, a Társaság telefoni elérhetőségén:

+36 1 406 8209

##### Hívásfogadási idő:

Hétfő	8 – 16 óra között
Kedd	8 – 16 óra között
Szerda	8 – 16 óra között
Csütörtök	8 – 16 óra között
Péntek	8 – 14 óra között

A Társaság a jelzett időt előtt és után üzenetrögzítőn fogadja a bejelentéseket.

A panasz kivizsgálására és elbírálására rendelkezésre álló 30 (*harminc*) nap kezdőnapja a panasz bejelentésének napja. Személyesen történő ügyintézésre vonatkozó kérés alapján a Társaság a bejelentéstől számított 5 (*öt*) munkanapon belül biztosít ügyfélfogadási időpontot a panasz bejelentő számára.

#### 2.2. írásbeli bejelentés:

- a) személyesen vagy egyéb módon átadott/kézbesített irat útján, a Társaság ügyfélfogadásra kijelölt irodájában: 1138 Budapest, Népfürdő u. 22. B torony, 5. emelet
- b) telefaxon, a Társaság elérhetőségén: +36 1 406 8209
- c) postai úton, a Társaság nevére címzett levélben:
- HUNInsolex Biztosítási Vezérügynök Kft.  
1138 Budapest, Népfürdő u. 22., 5. emelet
- d) elektronikus levélben, a Társaság e-mail címére küldött üzenetben:

[adminisztracio@huninsorex.hu](mailto:adminisztracio@huninsorex.hu)

A bejelentő ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a Társaság a panasz kivizsgálását a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás alapján végzi el.

### 3. Panasz kivizsgálása

Panaszok kivizsgálása térítésmentes, a Társaság külön díjat nem számít/számíthat fel. Panaszok kivizsgálása minden esetben a bejelentésben részletezett, összes körülmény figyelembevételével történik:

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt, de ebben az esetben sem lépheti túl a panasz kivizsgálására szánt 30 napos határidőt.

#### 3.1. szóbeli (személyesen vagy telefonon tett) panaszbejelentés esetén

- a panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság jegyzőkönyvet vesz fel.
- a Társaság a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívást hangfelvétel rögzítésével fogadja, és a Társaság az ügyfelet (bejelentőt) legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából, rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja;  
a visszahívásról készült hangfelvételt 1 (egy) évig megőrzi.
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja a bejelentő figyelmét, hogy a panaszbejelentésről hangfelvétel készül; a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi.
- az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.

Amennyiben az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példánya a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél részére átadásra kerül. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv a panaszra adott válasszal együtt kerül továbbításra az ügyfél részére, a bejelentést követő 30 (*harminc*) naptári napon belül.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő – és/vagy egyéb jogszabály másként nem rendelkezik – a Társaság a jegyzőkönyvben az alábbi adatokat rögzíti:

- a) ügyfél neve,
- b) ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) ügyfél panaszának részletes leírása (a panasszal érintett kifogások elkülönített rögzítése, annak érdekében, hogy a panaszban foglalt kifogások teljeskörűen kivizsgálásra kerüljenek)

kerüljenek)

- e) a panasszal érintett ügylet azonosítója (ajánlat/kötvény/szerződés száma, ügyfélszám, pénztári tagi azonosító stb.)
- f) 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) jegyzőkönyv felvételének helye és ideje,
- i) panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

### 3.2. Írásbeli panaszbejelentés esetén

- a panaszt a Társaság megvizsgálja, és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot tartalmazó válasz-levelet a panasz bejelentés kézhezvételének napjától számított 30 (*harminc*) naptári napon belül továbbítja az ügyfél részére, az általa megadott módon, postai úton lakcímrre vagy levelezési címrre, vagy e-mail címre továbbított küldeményként.

## 4. Panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A panaszt bejelentő ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a 2018. május 25. napjától alkalmazandó, az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (General Data Protection Regulation /GDPR/ -Általános Adatvédelmi Rendelet) rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Az adatkezelésről való részletes tájékoztatás a Társaság Adatkezelési Tájékoztatójában található, amely a következő weboldalon érhető el: [www.huninsorex.hu](http://www.huninsorex.hu)

A Társaság a panaszkezelés során – különösen, de nem kizárólagosan – 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.

## 5. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Társaság a panaszok kivizsgálása, valamint az azokra adandó válaszok és megoldások kialakítása során arra törekszik, hogy ügyfélközpontú, fogyasztóbarát módon mérlegelje és értékelje a bejelentésben foglalt panaszt, kérdéseket, kéréseket és igényeket, és a panaszokat teljeskörűen és megnyugtató módon zárja le. A Társaság minden tőle telhetőt igyekszik megtenni a körülmények által adott lehetőségekhez mérten, hogy elkerülje jogviták kialakulását.

A bejelentő – fogyasztónak minősülő – ügyfél az alábbiakban pontos névvel, címmel és elérhetőségekkel megjelölt testületnél, illetőleg fogyasztóvédelmi központnál tett bejelentéssel jogorvoslati lehetőségekkel élhet, vagy bírósághoz fordul a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (*harminc*) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén:

**a) Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén)

Levelezési cím: MNB 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. MNB 1534 Budapest, Pf. 777.

Telefon: +36 80 / 203 776

Telefax: +36 1 / 489 9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu)

Egyéb részletek: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem)

Nyomtatvány letöltés: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok)

**b) Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)** (szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén)

Levelezési cím: MNB PBT 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.  
MNB PBT 1525 Budapest, Pf. 172.

Telefon: +36 80 / 203 776

Telefax: +36 1 / 489 9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu)

Egyéb részletek: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes)

Nyomtatványok: [www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany](http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany)

**c) bíróság** (illetékesség szerint)

A Szabályzat alkalmazásában *fogyasztó* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt jelenti.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

## 6. Panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, az alábbi részletek feltüntetésével:

- a) panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése,
- b) panasz benyújtásának időpontja,
- c) panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka,
- d) az intézkedés teljesítésének határideje, és a végrehajtásért felelős személy megnevezése,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának vagy egyéb módon történő továbbításának napja.

A Társaság a panaszbejelentések dokumentumait, és az arra adott válaszokat 5 (öt) évig megőrzi.

## 7. Hatályba léptető rendelkezések

A jelen Panaszkezelési szabályzat 2021. január 1. dátummal lép hatályba.

A jelen Panaszkezelési szabályzat hatályba lépésének napján a korábban kiadott szabályzat hatályát veszti.

Budapest, 2020. december 30.

Tisztelettel:

Dr. Halasi Zoltán  
ügyvezető igazgató

Keszthelyi Szilveszter  
ügyvezető igazgató

HUNInsolex Biztosítási  
Vezérügynök Kft.