

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a MEDBRO Tanácsadó Kft. Ügyfelei részére

Hatályos: 2021. október 8-tól

A MEDBRO Tanácsadó Kft. (a továbbiakban Társaság), mint a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi. LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) 398. §-ban meghatározott független biztosításközvetítő, a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében Ügyfelei számára – 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, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletnek MNB rendelet előírásainak megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) állapítja meg.

## I. A Szabályzat fő elvei

1. Az 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.
2. Az Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
3. Az Társaság olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és közte esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.
4. Az 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.

## II. A panasz bejelentésének módjai:

### 1. Szóbeli panasz:

#### **a) személyesen:**

Panaszügyintézés helye: 4024 Debrecen, Vármegyeháza u. 5. H/07.

Nyitva tartás: Hétfő-Csütörtök 8-16 óráig

Péntek 8-15 óráig

#### **b) telefonon:**

Telefonszám: +36 52 324 279

Hívásfogadási idő: Hétfő, Szerda, Csütörtök 8-16 óráig

Kedd 8-20 óráig  
Péntek 8-15 óráig

## **2. Írásbeli panasz:**

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a panaszügyintézés helyén;
- b) postai úton, levelezési cím: 4024 Debrecen, Vármegyeháza u. 5. H/07.
- c) telefaxon: +36-52 299 276
- d) elektronikus levélben: info@medbro.hu

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

## **III. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### **1. Szóbeli panasz**

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében az Társaság úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Az Társaság a szóbeli panasz Ügyfelek részére nyitva álló helyiségben, vagy annak hiányában székhelyén történő kezelése esetén köteles biztosítani, hogy az Ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikus és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül az Társaság köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az Ügyfél számára.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a telefonos ügyintézés kezdetekor fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt – ide nem értve az alábbi, visszahívásról szóló hangfelvételt – 5 évig meg kell őrizni.

Az Társaság - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az Társaság az Ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell kérésének megfelelően vagy a hangfelvétel másolatát, vagy térítésmentesen 15 napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, valamint, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, továbbá telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

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 közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv 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) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- h) a panasszal érintett szolgáltató neve, címe.

## **2. Írásbeli panasz:**

- a) Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.
- b) Az Társaság a panaszra adott választ elektronikus úton küldi meg az Ügyfélnek, ha a panaszt az Ügyfél:
  - ba) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
  - bb) az Ügyfél az Társaság által üzemeltetett, az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.
- c) A fenti szabály alkalmazása esetén az Társaság az Ügyfél által használt elektronikus csatornával azonos csatornán válaszol.
- d) A fentiek ellenére sem adható elektronikus válasz a panaszra, amennyiben az alábbi adatbiztonsági feltételek nem teljesülnek:
  - da) az elektronikus üzenetet küldő rendszer a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét nem biztosítja,
  - db) az Társaság adott esetben nem tudja biztosítani, hogy a választát oly módon küldje meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett nem alkalmas az elküldés tényének és időpontjának annak a kétséget kizáró igazolására.
- e) A panaszra adott válasz pontosan tartalmazza az alkalmazott szerződési feltétel, szabályzat stb. szövegét.

f) Azonos tartalmú, megismételt panasz esetén az Társaság jogosult arra, hogy az ismételt válaszában csak a korábbi válaszra hivatkozzon, de ha az első válasz elutasító volt, akkor a panasz elutasítására szóló tájékoztatásoknak a megismételt válaszban is szerepelnie kell.

#### IV. Az 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 szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Eurorisk Kft-nél nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi rendelkezéseknek megfelelően kell kezelni.

#### V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

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

a) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ** (levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777. Telefon: 06-80-203-776, E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)). MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége MNB ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., a Kormányablakoknál, vagy elektronikusan: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>

b) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172., székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., telefon: 06-80-203-776, honlap: <https://www.mnb.hu/bekeltetes>, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)).

PBT eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elérhetősége PBT ügyfélszolgálaton: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., a Kormányablakoknál, vagy elektronikusan: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő Ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

c) bíróság.

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy az Társaság tette általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület előtt, továbbá tájékoztatni kell arról is, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti.

4. Az Társaság a panaszkezelési szabályzatot a honlapján és az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében a székhelyén közzéteszi.

#### **VI. A panasz nyilvántartása:**

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. 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 válaszelevél postára adásának, elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldésnek a dátumát.

2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

3. Az Társaság nyomon követi a panaszokat a panasz-nyilvántartás alapján. Az Társaság ésszerű időközönként feltárja, és azonosítja, és megfelelően csoportosítja a panaszokhoz vezető okokat.

#### **VII. A szabályzat hatályba lépése**

A Szabályzat 2021. október 8. napjától hatályos, hatályba lépésével egyidejűleg valamennyi korábban azonos tárgyban kiadott szabályzat hatályát veszti.

Debrecen, 2021. október 8.