

---

# Panaszkezelési Szabályzat

2018.



**GP Consulting**  
Pénzügyi Tanácsadó Kft.

## Tartalom

Szerződő/biztosított adatai . . . . .	3
I. A panasz bejelentésének módjai . . . . .	3
II. A panasz kivizsgálása . . . . .	4
III. Társaságunk a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől: . . . . .	4
IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség . . . . .	5
V. A panasz nyilvántartása . . . . .	5
VI. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó . . . . .	5
Melléklet . . . . .	6

A **GP Consulting Pénzügyi Tanácsadó Kft.** (továbbiakban: GPC) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § rendelkezéseinek, valamint a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382. § rendelkezéseinek eleget téve az alábbiakban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

A GPC kiemelt célja, hogy az ügyfelek elégedettségének és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlessze szolgáltatásai minőségét.

A jelen szabályzat célja, hogy egyértelműen és közzétételre alkalmas módon rögzítse a GPC panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait, biztosítva ezzel az Ügyfelek esetleges panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelését.

A jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, a GPC szabályzataival és a pénzügyi közvetítői rendszer felügyeletét is ellátó Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: Felügyelet) által a tárgykörre kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

A GPC a jelen panaszkezelési szabályzatát a honlapján közzéteszi. Kérjük, hogy a könnyebb azonosítás érdekében panaszbejelentéseink, észrevételeink szíveskedjen biztosításközvetítőjének nevét, biztosítóját, kötvényszámát, vagy kárszámát megadni! Amennyiben a bejelentés nem tartalmaz elegendő információt a panasz érdemi kivizsgálásához, a GPC telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok pótlása érdekében.

## I. A panasz bejelentésének módjai

### 1. Szóbeli panasz bejelentése:

- a) személyesen:
  - GPC központi ügyviteli irodájában:
  - 1052 Budapest, Fehérhajú u.12-14. III./3.
- b) telefonon:
  - +36-1-780-3543 (nem emelt díjas telefonszám!)

A bejelentésre munkanapokon 8.00-16.00 óra között van lehetőség azzal, hogy telefonos bejelentésre a hét második munkanapján 8.00-20.00 között folyamatosan is van lehetőség van.

Az Ügyfeleinknek lehetősége van személyes ügyintézésre előzetesen időpontot igényelni. Ezt telefonon a fenti, panaszbejelentésre megadott telefonszámon és időtartamban, vagy elektronikusan az írásbeli

panaszbejelentésre megadott e-mailcímen tehetik meg. A személyes ügyintézés lehetőségét az időpontfoglalást követő legkésőbb 5 munkanapon belül biztosítjuk az adott Ügyfelünknek.

Telefonos bejelentés esetén munkatársunk az aktuális terheltségtől függően, ésszerű határidőn belül fogadja. Illetve foglaltság esetén – feltéve, hogy az Ügyfél saját száma kijelzését nem korlátozta/tiltotta meg – a szolgáltató által kijelzett telefonszámon haladéktalanul visszahívja. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy munkatársunk – a sikeres hívásfelépülést követően – legfeljebb öt percen élőhangos bejelentkezésre sor kerülhessen. Amennyiben a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik, úgy munkatársunk legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés érdekében rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja.

A telefonos történő panaszkezelés esetén a GPC az Ügyféllel történő telefonos kommunikációt rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Erről a telefonos kommunikáció kezdetekor tájékoztatjuk ügyfeleinket. Ügyfelünk kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát.

### 2. Írásbeli panasz bejelentése:

- a) személyesen az ügyfél által vagy más által átadott irat útján a személyes panaszbejelentésre megadott lehetőségen.
- b) postai úton: H-1132 Budapest, Váci út 36-38.
- c) faxon: +36-1-799-4381
- d) elektronikus úton a panaszbejelentes@gpconsulting.hu e-mail címen.

Elektronikus út üzemzavara esetén a panaszt postai útban, faxon, vagy szóban is elő lehet terjeszteni a feni elérhetőségeken és módon.

A Felügyelet által közzétett, panaszbejelentésre használt nyomtatvány az alábbi linken érhető el:  
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

Az Ügyfél a panaszát – az előzőek szerinti bármely módon – akár meghatalmazott útján is benyújthatja. Amennyiben azonban meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni (pl. a nem Ön által írt meghatalmazást két tanúnak kell aláírással hitelesíteni).

## II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, melyért külön díjat nem számítunk fel. A telefonon történő panaszkezelésünk nem emelt díjas telefonszámon történik.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. GPC a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülhető legyen a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulása.

A beérkező szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk és szükség szerint orvosoljuk. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a GPC a panaszról jegyzőkönyvet – jegyzőkönyv minimális tartalma a mellékletben – vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – ha nem a hangfelvétel másolatát igényli – megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról a GPC jegyzőkönyvet – jegyzőkönyv minimális tartalma a mellékletben – vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A GPC az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panasz elutasítása esetén a GPC írásban is tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy

- a) az MNB-ről szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.
- b) A GPC nem tett általános alávétési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület döntése tekintetében.

A PBT eljárás kezdeményezésére szolgáló nyomtatvány letölthető: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> (kérésre ezen nyomtatványt külön is megküldjük)

Telefonon közölt panasz esetén biztosítjuk az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

## III. GPC a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) biztosító megnevezése, szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a GPC-nek nem áll rendelkezésre;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

## IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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 jogorvoslatért:**

a) **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztó-védelmi Központ**

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon:+ 36 80 203 776

Fax:+ 36 1 489 9102

Email: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Levél cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

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

Levél cím általános ügyekben: H-1525 Budapest Pf.:172.

Levél cím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: 1539 Budapest Pf.: 670.

Ügyfélszolgálat:

1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Ügyfélszolgálati tel.: (+36 1) 489 9700; (+36 80) 203-776

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

c) illetékes bíróság

Az eljárásra a mindenkor hatályos polgári perrendtartásra vonatkozó jogszabályok vonatkoznak, javasoljuk jogi/ügyvéd szakértővel történő előzetes konzultációt.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a bírósághoz (lsd. c.) fordulhat.

## V. A panasz nyilvántartása

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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját, postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni, melynek bemutatását a Felügyelet kérheti.

## VI. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

A vonatkozó jogszabályi előírások alapján a GPC a fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős és a felügyeletnek is bejelentett kapcsolattartója:

Név: Fenyvesi Miklós

Elérhetősége: 1052 Budapest, Fehér Hajó u.12-14. III./3.

Tel.: +36-1-780-3543

E-mail: [panaszbejelentes@gpiconsulting.hu](mailto:panaszbejelentes@gpiconsulting.hu)

A jelen panaszkezelési szabályzatunk kifüggesztve elérhető a GPC központi ügyviteli irodájában: 1052 Budapest, Fehér Hajó u. 12-14. III/3., valamint elérhető a GPC weboldalán: [www.gpiconsulting.hu](http://www.gpiconsulting.hu).

## Melléklet

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, 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.