



A Funk International Hungaria Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság

Panaszkezelési Szabályzata

Tartalomjegyzék

I. Bevezetés	1
II. Panasz bejelentése a Funk Kft-nél	2
1. Szóbeli panasz	2
2. Írásbeli panasz.....	3
3. Meghatalmazott útján való eljárás	3
III. A panasz kivizsgálása	4
1. Szóbeli panasz kivizsgálása	4
2. A szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei	4
3. Írásbeli panasz kivizsgálása	5
4. Adatkezelés	5
IV. A panasz megválaszolása	6
V. Jogorvoslati tájékoztatás	7
VI. A panaszok nyilvántartása	8
VII. Záró rendelkezések	9
Mellékletek:	9
1. Meghatalmazás formanyomtatvány	10
2. Panasztételi formanyomtatvány	11
3. Panaszfelvételi jegyzőkönyv minta	15
4. Panaszkezelési nyilvántartás minta	17

I. Bevezetés

1. A Funk International Hungaria Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített cégnév: Funk International Hungária Kft.; székhely: 1071 Budapest, Városligeti fasor 47-49.; cégjegyzékszám: 01-09-705148; képviseli: Plesz Zoltán István ügyvezető; **a továbbiakban: Funk Kft.**) biztosítja ügyfelei számára a panaszaiak hatékony, átlátható és gyors kezelését. Ennek érdekében a panaszkezelés eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint ezek nyilvántartásáról a jelen Panaszkezelési Szabályzatban foglaltakat teszi közzé.

2. A Funk Kft. Panaszkezelési Szabályzata az alábbi panaszkezelésre vonatkozó rendelkezések alapján készült:

- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.),
- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.),
- a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Kormányrendelet,
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet, valamint
- a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás.

3. Fogalommeghatározások:

- **Panasz:** az ügyfélnek a szolgáltató - szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő - magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogása.
- **Szolgáltató:** az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, a foglalkoztatói nyugdíjszolgáltató intézmény, a befektetési vállalkozás, a pénzügyi intézmény, a pénzügyi szolgáltatás közvetítését független közvetítőként végző közvetítő, az ÁÉKBV-alapkezelő, a biztosító, a független biztosításközvetítő és az egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetítő függő biztosításközvetítő. Jelen Panaszkezelési Szabályzat alkalmazásában **a Funk Kft.**
- **Ügyfél:** Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a pénzügyi szervezet magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli, vagy közölte. A Bit. 4. § 101. pontja alapján: ügyfél lehet 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 is, aki a független biztosításközvetítővel alkuszi megbízási szerződést kötött.
- **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

II. Panasz bejelentése a Funk Kft-nél

A Funk Kft. biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek a cégünk és az általunk megbízott biztosításközvetítői tevékenységet végző személyek magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban, vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhessék.

1. Szóbeli panasz

Szóbeli panasztétel esetén a Funk Kft. felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat tartalmazó jelen Panaszkezelési Szabályzat elérhetőségére. Szóbeli panasz az alábbiak szerint tehető a szolgáltatónál.

a) személyesen:

- A panaszügyintézés helye a Funk Kft. székhelye: 1071 Budapest, Városligeti fasor 47-49.
- Nyitvatartási idő: Hétfőtől Péntekig 9.00-17.00-ig

A Funk Kft. a személyesen tett szóbeli panasz kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az ügyfelek számára.

b) telefonon:

- Telefonszám: +36 1 354 20 30
- Hívásfogadási idő: Munkanapokon: 8.00-16.00-ig, Keddenként: 8.00-20.00-ig

A Funk Kft. a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Funk Kft. az ügyintézőjének – a szolgáltató felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított- öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasz az alábbiak szerint közölhető a Funk Kft-nél:

- a) személyesen, vagy meghatalmazott által átadott irat útján a panasz-ügyintézés helyén;
- b) postai úton a következő levelezési címen: 1071 Budapest, Városligeti fasor 47-49.;
- c) telefaxon: a +36 1 354 20 31-os számon;
- d) elektronikus levélben: az info@funk.hu e-mail címen.

A Funk Kft. az írásbeli panaszokat elektronikus elérhetőséggel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva- folyamatosan fogadja.

A szolgáltató a panasz beérkezésének visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt az ügyfelek számára a panaszkezelési eljárásáról.

3. Meghatalmazott útján való eljárás

Amennyiben a panasz benyújtása során az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalnia.

A Funk Kft. által alkalmazott meghatalmazás formanyomtatványt a Panaszkezelési Szabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

III. A panasz kivizsgálása

A Funk Kft. teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a panaszát. A panasz kivizsgálása jogszabály által biztosított módon térítésmentes, azért a szolgáltató külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása minden esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panaszkezelés nyelve magyar, kivéve, ha az ügyfél és a szolgáltató ettől eltérően állapotnak meg. A Funk Kft. panaszkezelési ügyekért felelős kapcsolattartója Vincze Judit, irodavezető, ügyfélkapcsolati referens. A Funk Kft. szükség esetén más személy kijelölésével gondoskodik arról, hogy a panasszal érintett Funk-alkalmazott a panasz kivizsgálásában ne vegyen részt.

1. Szóbeli panasz kivizsgálása

A szóbeli panaszt a Funk Kft. azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. **Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.**

A Funk Kft. a telefonon közölt szóbeli panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik, amelynek tényére az ügyfelek figyelmét az ügyítkezés kezdetekor felhívja, és legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából a rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt a szolgáltató 1 évig köteles megőrizni. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Funk Kft. a jogszabálynak megfelelően 5 évig őrzi meg. Az ügyfél kérésére biztosítja számára a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül a rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát. A szóbeli panasz felvételét követően a Funk Kft. tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő személy elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet és a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Funk Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a szolgáltató az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt küldi meg az ügyfélnek.

Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a Funk Kft. a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

2. A szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe;
- d) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

3. Írásbeli panasz kivizsgálása

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott **álláspontját a Funk Kft. a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek**, a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszt a Funk Kft. valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt személynek adja át, a szolgáltató a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó személy részére.

A Funk Kft. lehetővé teszi, hogy az ügyfél használja és alkalmazza a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján (www.mnb.hu) panasz benyújtásához **közzétett** a pénzügyi szervezetkhez benyújtandó **panasztételi formanyomtatványt**, amely az alábbi linken keresztül is elérhető: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-panasz-szolgáltatónak-20180904-1.pdf>. A formanyomtatvány a jelen Panaszkezelési Szabályzat 2. számú mellékletét képezi, a Funk Kft. ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is elérhető. A Funk Kft. az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszokat is befogadja.

4. Adatkezelés

A panaszkezelés során a Funk Kft. különösen a következő adatokat és dokumentumokat 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) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Funk Kft. a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően köteles kezelni.

IV. A panasz megválaszolása

1. A Funk Kft. az írásban közölt panaszt, továbbá azt a szóbeli panaszt, amelynek kivizsgálása és megválaszolása azonnal nem lehetséges, **a közlést követő 30 napon belül köteles kivizsgálni és megválaszolni.**

2. A panasz kivizsgálását követően **a Funk Kft. válaszában részletesen és közérthetően tájékoztatja az ügyfeleket** a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményéről, a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedésekről, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokáról, a vitarendezés további lehetséges fórumairól (ld. V. pont), valamint a válaszában szükség szerint kitér a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegére.

3. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett és a Funk Kft. által elutasított panaszával **azonos tartalommal terjeszt elő ismételten panaszt,** és a szolgáltató a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

4. A fogyasztónak minősülő ügyfelet panaszának elutasítása esetén a Funk Kft. tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasza az alábbiak közül melyik tárgykörbe esik:

- a) szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére,
- b) vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul.

Ha a szolgáltató szerint a panasz mindkét pontot érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

A Funk Kft. **válaszában feltünteti** a vitarendezés további lehetséges fórumait (ld. V. pont). A szolgáltató feltünteti továbbá a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá ezen fórumok előtt történő vitarendezés alapjául szolgáló formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét. A Funk Kft. tájékoztatást ad a fogyasztónak minősülő ügyfélnek arról, hogy kérheti ezen formanyomtatványok költségmentes megküldését, egyúttal megjelöli a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

5. A Funk Kft. válaszát olyan módon küldi meg az ügyfél számára, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

6. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén az 5. pontban foglaltak teljesülését a Funk Kft. olyan zárt, automatikus, és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítja, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

V. Jogorvoslati tájékoztatás

1. Amennyiben az ügyfél nem minősül fogyasztónak a panasz Funk Kft. által történő elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására a jogszabályban a Funk Kft. számára előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése érdekében **bírósághoz fordulhat**.

2. Amennyiben az ügyfél fogyasztónak minősül a panaszának a Funk Kft. által történő elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására a szolgáltató számára jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén:

- a) **Pénzügyi Békéltető Testülethez fordulhat**, amennyiben a Funk Kft.-vel kötött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvitában kíván panaszt tenni.

Elérhetőségek: Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, H-1525 Budapest, Pf. 172.; Telefonszám: +36 80 / 203 776/ +36 1 489 91 00, E-mail cím: pbt@mnbb.hu; Internetes elérhetőség: www.penzugyibekeltetotestulet.hu.

- b) **A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat**, amennyiben álláspontja szerint a Funk Kft. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezéseket megsértette.

Elérhetőségek: Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.; Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; Telefonszám: +36 (40) 203 776; E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu; Internetes elérhetőség: <http://www.mnbb.hu>.

- c) **Bírósághoz fordulhat** a mindenkor hatályos polgári eljárásjog szabályai alapján, amennyiben szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos panaszt kíván tenni.

A Funk Kft. tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is **kötelezést tartalmazó határozatot hozhat**, ha a Funk Kft 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.

3. A fenti eljárások kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtására rendszeresített formanyomtatványok elektronikus elérhetősége: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/vitarendezeesi-forumok>.

A Funk Kft. **a fogyasztónak minősülő ügyfél kérésére** a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett kérelem formanyomtatványokat haladéktalanul és költségmentesen **megküldi** számára.

4. A panaszok rendezésével kapcsolatos egyéb információk megtalálhatóak a Magyar Nemzeti Bank honlapján: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>.

VI. A panaszok nyilvántartása

1. A Funk Kft. a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat 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 panasz megválaszolásának az időpontját.

2. A nyilvántartás alapján a Funk Kft. a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre, vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő, vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

3. A panaszt és az arra adott választ a Funk Kft. 5 évig őrzi meg és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére a rendelkezésére bocsátja.

VII. Záró rendelkezések

1. A Panaszkezelési Szabályzatot a Funk Kft. a honlapjának nyitó oldalán a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt elektronikusan, és az ügyfélforgalom számára nyitva álló irodájában nyomtatott formában teszi közzé.
2. A Funk Kft. az előírt rendelkezéseknek megfelelően biztosítja a Panaszkezelési Szabályzathoz történő hozzáférést a szervezet panaszkezeléssel érintett valamennyi munkatársa számára.
3. Jelen szabályzat 2021. április 1. napján lép hatályba, ezzel egyidőben a 2020. július 7. napján kiadott Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.

Mellékletek:

1. Meghatalmazás formanyomtatvány
2. Panasztételi formanyomtatvány
3. Panaszfelvételi jegyzőkönyv minta
4. Panaszkezelési nyilvántartás minta

Kelt: Budapest, 2021. március 30.



Funk International Hungária Kft.
Képviselet: Plesz Zoltán István ügyvezető

1. számú melléklet

1. Meghatalmazás formanyomtatvány

Meghatalmazás

Alulírott

meghatalmazó neve:	
meghatalmazó születési helye, ideje:	
meghatalmazó lakcíme, vagy levelezési címe:	

ezúton meghatalmazom az alábbi személyt, hogy helyettem és nevemben eljárjon, és teljes jogkörben képviseljen a köztem és a Funk International Hungaria Biztosítási Alkusz és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1071 Budapest, Városligeti fasor 47-49.) között kialakult, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben foglaltak szerinti panasz tárgyát képező jogvita rendezése érdekében.

meghatalmazott neve:	
meghatalmazott születési helye, ideje:	
meghatalmazott lakcíme, vagy levelezési címe:	

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti eljárásra/pénzügyi jogvitára vonatkozik.

Kelt,, év hó napján

..... Meghatalmazó aláírása Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

Előttük, mint tanúk előtt:

Név:

Lakcím:

Anyja neve:

Aláírás:

Név:

Lakcím:

Anyja neve:

Aláírás:

2. számú melléklet

2. Panasztételi formanyomtatvány

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	Funk International Hungária Kft.

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Értesítés módja (levél, email):	
Telefonszám:	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

Ügyfél panaszja és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

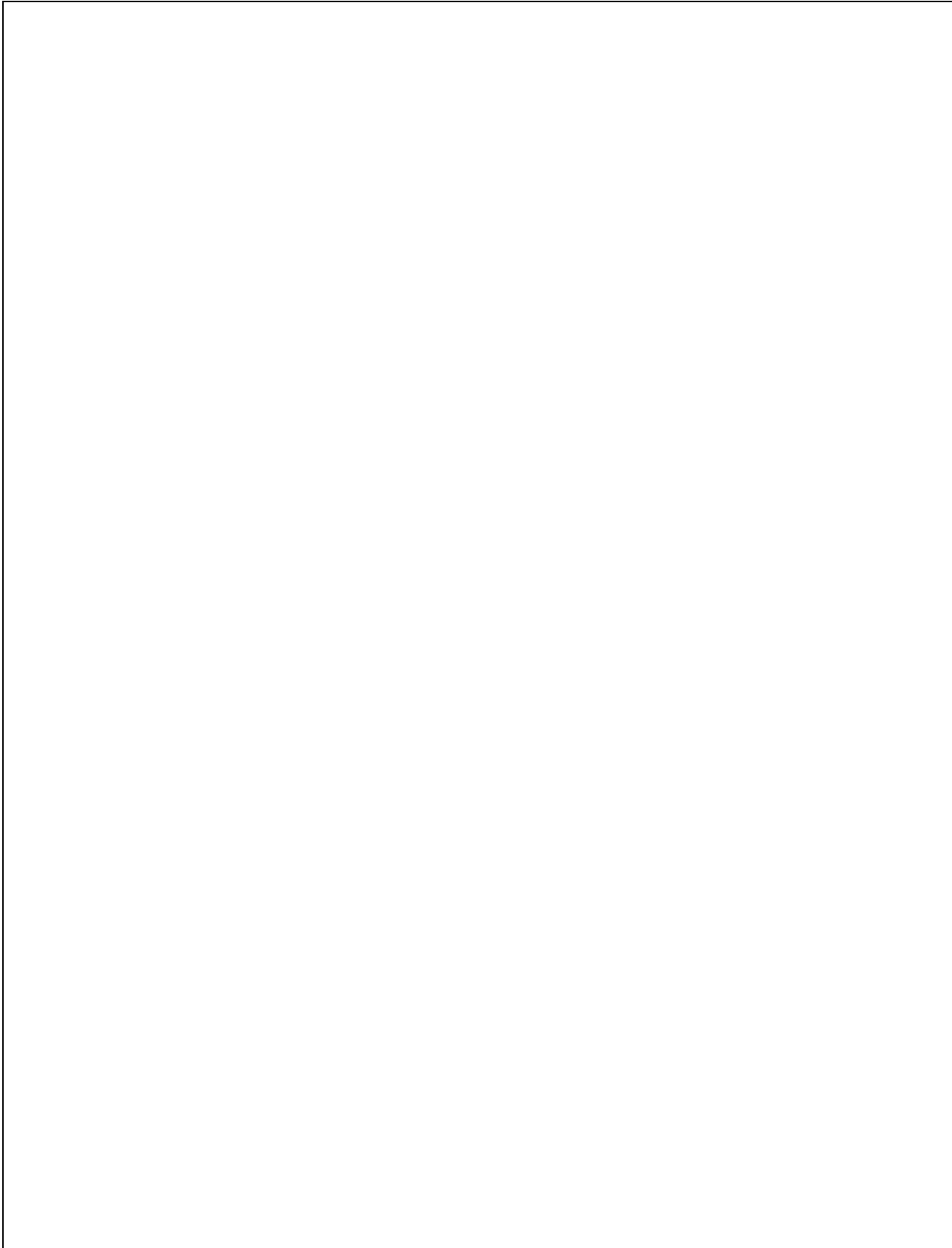
Panasz oka:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nem nyújtottak szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | <input type="checkbox"/> Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | <input type="checkbox"/> Kártérítés összegével nem ért egyet |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották | <input type="checkbox"/> A kártérítést visszautasították |
| <input type="checkbox"/> A szolgáltatást megszüntették | <input type="checkbox"/> Nem megfelelő kártérítést nyújtottak |
| <input type="checkbox"/> Kára keletkezett | <input type="checkbox"/> Szerződés felmondása |
| <input type="checkbox"/> Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel | <input type="checkbox"/> Egyéb panasz van |
| <input type="checkbox"/> Téves tájékoztatást nyújtottak | |
| <input type="checkbox"/> Hiányosan tájékoztatták | |
| <input type="checkbox"/> Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet | |

Egyéb típusú panasz megnevezése:

A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]



Kelt:

Alírás:

3. számú melléklet

3. Panaszfelvételi jegyzőkönyv minta

Panaszfelvételi jegyzőkönyv

PANASSZAL ÉRINTETT SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

Név:	Funk International Hungária Kft.
Cím:	1071 Budapest, Városligeti fasor 47-49.

ÜGYFÉL ADATAI:

Név:	
Székhely/ lakcím:	
Levelezési cím*:	
Telefonszám:	
Képviselő neve**:	
Képviselő születési helye, ideje**:	
Képviselő lakcíme**:	

*Amennyiben eltér a székhely címétől, vagy természetes személy esetén a lakcímétől

**Abban az esetben kell kitölteni, ha a panaszt tevő ügyfél meghatalmazott útján nyújtja be a panaszt.

PANASZRA VONATKOZÓ ADATOK:

Panasztétel helye:	
Panasztétel időpontja:	
Panasztétel módja*:	<input type="checkbox"/> telefonon <input type="checkbox"/> személyesen <input type="checkbox"/> írásban
Panasszal érintett szerződés száma:	
Ügyfélszám**:	
Pénztári azonosító száma:	
Panaszolt szolgáltatás típusa:	
Ügyfél igénye***:	

*A megfelelő részt X-el jelölje meg!

** Ügytípustól függően

*** Pl. tájékoztatás, szolgáltatás kiegészítése, szerződés/követelés megszüntetése, kártérítés stb.

PANASZ RÉSZLETES LEÍRÁSA:

Panaszelem*:	Indoklás

* Kérjük, hogy kifogásait és azok indokait lehetőség szerint elkülönítetten (minden kifogást külön azonosításra alkalmas módon), lényegretörően, felsorolásszerűen rögzítse.

ÜGYFÉL ÁLTAL BEADOTT IRATOK JEGYZÉKE:

Panaszt alátámasztó iratok, dokumentumok és bizonyítékok*:	1.
	2.
	3.

* Kérjük, csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszát alátámasztó iratokat, dokumentumokat, és bizonyítékokat (lehetőleg másolatban). A nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumokat őrizze meg!

Kelt: Budapest,.....év.....hónap.....napján.

Jegyzőkönyvet felvevő személy

Ügyfél

4. számú melléklet

4. Panaszkezelési nyilvántartás minta

Panaszkezelési nyilvántartás

Sorszám	Ügyfél neve	Panasztétel időpontja	Panasz leírása	Benyújtott iratok	Intézkedés leírása	Intézkedés határideje	Intézkedő személy	Válaszadás időpontja