



MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. Panaszkezelési Szabályzata

Budapest, 2025. december 1.

Jóváhagyta:

**Papné dr. Berger Tímea
vezérigazgató**

I.

A Szabályzat alapvetése, célja, elvei

Az MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. (a továbbiakban: Társaság, MPK Zrt.) az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a jogszabályban rögzített nyilvántartás vezetésének szabályairól jelen Szabályzatot készíti (a továbbiakban: Panaszkezelési Szabályzat, Szabályzat) az ügyfelek elégedettsége és igényeik magasabb szintű kiszolgálása érdekében.

Az MPK Zrt. a Panaszkezelési Szabályzatban tájékoztatja az ügyfeleket a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról.

Az MPK Zrt. a panaszosok, az ügyfelek, valamint a jelen Szabályzat IV. pontjában megjelölt személyek vagy szervezetek (a továbbiakban együtt: Panaszos) panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el.

A Panaszkezelési Szabályzat az alábbi jogszabályok vonatkozó rendelkezéseit tartalmazza:

- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény,
- a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény,
- a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet,
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) Magyar Nemzeti Bank rendelet,
- a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14.) ajánlás,
- a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) Magyar Nemzeti Bank ajánlás.

Az MPK Zrt. eljárása során együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelés folyamatában és a válaszadást követően is. A Társaság a panaszkezelési eljárás 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. Az MPK Zrt. törekszik a rugalmas és segítőkész hozzáállásra a panaszkezelés teljes folyamata során, illetve szem előtt tartja az azonos és tisztességes bánásmód követelményét.

Az MPK Zrt. olyan panaszkezelési eljárást folytat, amelynek segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet. A Társaság panaszkezelési eljárása során a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy az ügyfelek megfelelő időben megkapják a megfelelő információt és korrekt tájékoztatást a felmerülő kifogásukkal összefüggésben, jogos igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. A panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt is fokozatosan biztosításra kerül a közérthetőség, az átláthatóság, a kiszámíthatóság, valamint a szükséges minőségi információk folyamatos hozzáférhetősége, teljeskörűsége, illetve egyértelműsége. Az MPK Zrt. biztosítja, hogy a panaszost nem éri hátrány a panasz megtétele miatt.

Az MPK Zrt. a panaszokban foglalt kifogásokat folyamatosan figyelemmel kíséri és összegzi, továbbá visszajelzést ad az érintett terület részére.

Az MPK Zrt. aktívan monitorozza a közreműködőkkel és a megbízása alapján eljáró közvetítőkkel összefüggő panaszokat és bejelentéseket, továbbá megfelelő megelőző és szükség esetén korrekciós intézkedéseket tesz az ügyfelek érdekei sérelmének kiküszöbölésére.

II.

A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

Személyesen: Az MPK Zrt. a személyes szóbeli panaszt a 1042 Budapest, Árpád út 40. szám alatti székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja. Az MPK Zrt. valamely rendkívüli állapot (például pandémia) miatt fennálló megváltozott munkarendjéről az ügyfeleket honlapján haladéktalanul, közérthetően tájékoztatja.

Telefonon: A telefonos szóbeli panaszt az MPK Zrt. a panaszszámán, a +36 (1) 461-0345 telefonszámon keresztül keddi napokon 8 órától 20 óráig, hétfőn, szerdán, csütörtökön és pénteken 8 órától 16 óráig fogadja.

2. Írásbeli panasz

Írásbeli panasznak minősül a személyesen vagy más (például az MPK Zrt. munkatársa) által átadott irat útján benyújtott panasz. Az MPK Zrt. az írásbeli panaszt a 1042 Budapest, Árpád út 40. szám alatti székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja. Az MPK Zrt. valamely rendkívüli állapot (például pandémia) miatt fennálló megváltozott munkarendjéről az ügyfeleket honlapján haladéktalanul, közérthetően tájékoztatja.

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

- postai levélcímén: MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt., 1325 Újpest 1. Pf. 416.
- telefaxszámán: +36 (1) 413-7895
- elektronikus levélben (e-mailben) a panasz@mpk.hu címen – üzemzavar esetén telefonos elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

A személyes panaszbejelentés megtételét elősegíti a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) által ajánlott és az MPK Zrt. székhelyén rendszeresített formanyomtatvány.

III.

A panasz fogalma

- A panasz a Társaság – 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 szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses, illetve a tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést, illetve a tagsági jogviszonyt érintő jogvita rendezésével összefüggő – magatartásával, tevékenységével, mulasztásával vagy szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a Panaszos a Társaság eljárását kifogásolja. Így különösen panasz a Társaság vagy a nevében eljáró munkatárs, alkalmazott, a Társaság által alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy – az adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy (együttesen: Társaság) – a megbízási szerződés megkötését megelőző, vagy a megbízási szerződés megkötésével, teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – magatartásával, tevékenységével, mulasztásával vagy szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a Panaszos a Társaság eljárását kifogásolja.
- Nem minősül panasznak, ha valaki az MPK Zrt.-től általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
- Az MPK Zrt. lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – az MNB által honlapján közzétett, és jelen Panaszszabályzat mellékleteként is tájékoztatásul csatolt – formanyomtatványt alkalmazzon. Az MPK Zrt. az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

IV.

A Panaszos meghatározása

- Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, fogyasztói érdekképviselői szervek, akik/ amelyek a Társaság valamely szolgáltatását igénybe veszik, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettjei.
- A Panaszos általában ügyfele a Társaságnak. Ezen Panaszkezelési szabályzat alkalmazásában Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.
- A jelen Panaszkezelési Szabályzat alkalmazásában fogyasztó az az ügyfél, aki önálló foglalkozásán és a gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

V.

A panaszok fogadása, a panasz tartalma

1. Személyes szóbeli panaszok

A Társaság a szóbeli panasz székhelyén történő kezelése esetére biztosítja az ügyfeleknek elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalását. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül az MPK Zrt. biztosítja a személyes ügyfélfogadási időpontot az ügyfél számára. A szóbeli panasz esetén az MPK Zrt. felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési Szabályzat elektronikus elérhetőségére.

Az MPK Zrt. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panasz felvételekor eljáró ügyintéző a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja. Egyéb esetekben a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg küldi meg az ügyfél részére egyedi azonosítóval ellátva.

A szóbeli panasz felvételét követően az MPK Zrt. tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A fentieknek eleget téve az ügyintéző a bejelentés tartalmának mindenben megfelelően – kitölti a jelen Panaszkezelési Szabályzathoz csatolt Panaszbejelentő/Jegyzőkönyv Nyomtatványt (1. számú melléklet). A személyesen jelenlevő panaszos az MPK Zrt. által kitöltött Panaszbejelentő/Jegyzőkönyv nyomtatványt a bejelentéskor aláírásával látja el, ezzel igazolva a formanyomtatvány tartalmának általa előadottakkal való egyezését.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott ügyintézőnél terjeszti elő, az MPK Zrt. köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő ügyintéző elérhetőségéről.

Szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja a panaszos figyelmét a Panaszkezelési Szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat. Az MPK Zrt. a panaszkezelés menetéről szóló tájékoztatás során közérthető, szakszerű és érdemi információkat ad.

Személyes ügyfélkapcsolat alkalmával – az ügyfél ez irányú kérése esetén – az MPK Zrt. az ügyfél számára biztosít elegendő időt és nyugodt körülmények a Panaszkezelési Szabályzat áttanulmányozására.

2. Telefonon bejelentett panaszok

Telefonon történt panaszkezelés esetén az MPK Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében az MPK Zrt. úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az MPK Zrt. ügyintézője a közte és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a Társaság a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erre az ügyfél figyelme a telefonos ügyintézés kezdetekor felhívásra kerül. Az MPK Zrt. biztosítja az ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Az MPK Zrt. a telefonon bejelentett panaszt azonnal megvizsgálja és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az MPK Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt szóbeli panasz felvételét követően az MPK Zrt. tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panasz felvételekor eljáró ügyintéző a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az MPK Zrt. harminc napon belül megküldi az ügyfél részére a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontjával együtt. Az MPK Zrt. a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz azonnali kivizsgálása követelményének az MPK Zrt. úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik és az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából az MPK Zrt. rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) egyedi azonosító szám,
- b) az ügyfél neve,
- c) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- d) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- e) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,

- f) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- g) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- h) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- i) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- j) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- k) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Az MPK Zrt. a telefonon tett szóbeli bejelentés esetén fenntartja magának a jogot arra, hogy amennyiben a bejelentésből a bejelentő személy kiléte minden kétséget kizáróan nem állapítható meg, avagy a bejelentés tartalma kétségesse teszi a panasz tényleges tartalmát, illetve a panaszt bejelentő által kívánt intézkedést, a panasz megerősítése, tartalmának tisztázása céljával telefonon, vagy e-mailen keresztül megkeresse a panaszost.

3. **Írásbeli panasz** - posta és telefax útján, illetve a személyesen eljuttatott papír alapú panaszok

Az ügyfél írásos panaszát az MPK Zrt.-hez levélben, vagy a Társaság honlapjáról (www.mpk.hu) letöltött és értelemszerűen kitöltött formanyomtatványon juttathatja el. Az MPK Zrt. lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához - az MNB által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon.

A formanyomtatvány letölthető:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

A fogyasztó, panaszos kérheti ezen formanyomtatványok MPK Zrt. általi költségmentes megküldését is a panasz@mpk.hu címen, a +36 (1) 413-7895 telefonszámon és a 1325 Újpest 1. Pf. 416. postai címen is. Az MPK Zrt. a fogyasztó, panaszos ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat az MPK Zrt. rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó, panaszos számára elektronikus úton, más esetben postai úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Az MPK Zrt. köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

Az MPK Zrt. az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc naptári napon belül megküldi az ügyfélnek. Amennyiben nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott címre küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság székhelyén nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, az MPK Zrt. a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt az MPK Zrt. a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére, ahol azonnal intézkedést hoznak a panasz nyilvántartásba vételéről és a panasz kivizsgálásáról.

Az MPK Zrt. a székhelyén személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő ügyintéző elérhetőségéről.

4. E-mailben (elektronikus levélben) eljuttatott panaszok

Az ügyfél panaszát elektronikus úton (e-mailben) is eljuttathatja az MPK Zrt. részére elektronikus levélben vagy az MPK Zrt. és az MNB honlapjáról is letölthető nyomtatvány kitöltésével és annak elektronikus úton történő megküldésével. Az e-mailben érkezett panaszt az MPK Zrt. visszaigazolja, és ezzel egyidejűleg írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról, és a panasz azonosítására szolgáló adatokról.

Amennyiben az ügyfél a panaszát e-mailben terjeszti elő, és az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn, úgy az MPK Zrt. a panasz megválaszolását megelőzően ezen a csatornán tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

E-mail útján (válasz tekintetében) nem adható ki ügyféladat, vagy biztosítási titkot, üzleti titkot képező adat, amennyiben az e-mailváltás során nem lehetséges az ügyfél-beazonosítás, akkor ezen a csatornán csak olyan válasz adható, ami általános információval megválaszolható.

Az e-mailben eljuttatott panasz írásos panasznak minősül, arra az MPK Zrt. harminc napon belül megküldi az ügyfél részére a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját írásban, postai úton. Az MPK Zrt. a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Az MPK Zrt. munkatársának tett, vagy hozzá eljuttatott panasz vonatkozásában a munkatárs a Társaság nevében semmilyen nyilatkozatot nem tehet, hanem feladata az, hogy tájékoztatást nyújtson a panaszkezelési eljárásról, a Panaszkezelési Szabályzatról, annak tartalmáról és elérhetőségéről. Az MPK Zrt.-hez ilyen módon eljuttatott panasz a beérkezést követően haladéktalanul továbbításra kerül az MPK Zrt. vezérigazgatója részére, aki azonnal intézkedik a panasz nyilvántartásba vételéről és a panasz kivizsgálásáról. Az MPK Zrt. köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt továbbiakban kezelő ügyintéző elérhetőségéről.

VI.

A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért az MPK Zrt. külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panaszok vizsgálatát az MPK Zrt. vezérigazgatója felkérésére Dr. Fülöp Tibor, Fogyasztóvédelmi Ügyekért Felelős Kapcsolattartó (továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Kapcsolattartó), a panaszban érintettek bevonásával végzi. A Fogyasztóvédelmi

Kapcsolattartó biztosítja a Panaszkezelési Szabályzat mindenkor jogszabályoknak megfelelő kialakítását, valamint azt, hogy a panaszkezelés magas színvonalon és az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen. A Fogyasztóvédelmi Kapcsolattartó – a fogyasztói panaszok vonatkozásában – együttműködik a panaszkezelésért felelős személyekkel. A panaszkezeléssel foglalkozó munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel, valamint kellő empátiával rendelkeznek, a vonatkozó jogszabályi előírásokat, valamint a Panaszkezelési Szabályzatot maradéktalanul betartják.

Az MPK Zrt. a panaszkezelést egyenletes színvonalon biztosítja az ügyféllel való kapcsolat teljes folyamatában, törekszik az együttműködő, rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartásra a jogviszony létrejöttét megelőzően, a jogviszony fennállása alatt, és annak megszűnését követően felmerülő problémák, panaszok kezelése során.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnyal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot és beszerzi azt. Annak érdekében, hogy a panasz minden eleme tisztázásra kerüljön a Társaság gondoskodik a panaszban felvett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, összegyűjti és megvizsgálja a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.

A panasz a vezérigazgató által kerül megválaszolásra. Az MPK Zrt. a panaszra adott válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan, iktatott levél formájában igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját. Ha a panaszra adott választ az MPK Zrt. papíralapon küldi meg, és a kézbesítés sikertelen, úgy a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a fogyasztó részére.

Az MPK Zrt. a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljeskörű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. Az

MPK Zrt. a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses, illetve tagsági jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra. Az MPK Zrt. a választ közérthetően fogalmazza meg, és abban rögzíti a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint a mellékletek csatolása esetén azok felsorolását, egyértelmű megjelölését.

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

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén - figyelemfelhívásra alkalmas módon – tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (továbbiakban: Mnbtv.) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet – figyelemfelhívásra alkalmas módon- tájékoztatni kell arról, hogy

- a) a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület szabályai szerint fogyasztónak minősül) vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
- b) Az Mnbtv. rendelkezései megsértésének kivizsgálása esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB-nél kezdeményezheti.

A Társaság tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a Társaság rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt. Az MPK Zrt. tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy mely esetekben hozhat alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot.

Ha az MPK Zrt. álláspontja szerint a panasz a szerződés, illetve tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezését és az Mnb tv. fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálását is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja a Társaság, hogy a panaszának mely része hova tartozik, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat.

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

A panasz alapján – ha az alapos – gondoskodni kell:

- a) a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről.
- b) a feltárt hibák megszüntetéséről,
- c) az okozott sérelem orvoslásáról,
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Ha nyilvánvalóvá vált, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt és

- a) ezzel bűncselekmény vagy szabálysértés elkövetésére utaló körülmény merül fel, személyes adatait az eljárás lefolytatására jogosult szerv vagy személy részére át kell adni,
- b) alappal valószínűsíthető, hogy másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, személyes adatait az eljárás kezdeményezésére, illetve lefolytatására jogosult szervnek vagy személynek kérelmére át kell adni.

VII.

A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Az MPK Zrt. az ügyfelek panaszát, továbbá az ügyfelektől bekért dokumentumokat, valamint az ügyfelek adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – az ügyfelek magas szintű adatvédelmét biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván. Az MPK Zrt. negyedéves gyakorisággal felülvizsgálja a visszatérő vagy a rendszerproblémákat, így kontrollálja az esetleges kockázatokat.

Az MPK Zrt. a panaszkezelés során különösen 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) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az MPK Zrt.-nél nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CII. törvény (továbbiakban: Infotörvény) és az általános adatvédelmi rendelet (továbbiakban: GDPR) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

Azoknak az adatoknak a nyilvántartása indokolt, amelyek szükségesek a panaszok okainak azonosításához, az utóméréshez, a kockázatkezeléshez és a döntéshozatalhoz.

VIII.

Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

Az MPK Zrt. a panasztételre, a panaszkezelési eljárásra, továbbá az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan a mindenkorai jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújt.

Az MPK Zrt. a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, minden dokumentumban egységes módon alkalmazza. Amennyiben az MPK Zrt. a tájékoztatás során jogszabályi rendelkezésre hivatkozik, akkor az adott jogszabályhelyet pontosan megjelöli, továbbá egyszerű és közérthető tájékoztatást ad annak tartalmáról, és az adott esetre történő alkalmazásának indokáról.

Az ügyfelek ügyintézésének gördülékenyebbé tétele érdekében az ügyintéző az ügyféllel közli a telefonon tett szóbeli panasz egyedi azonosítóját.

A panaszkezelési eljárás során a Társaság – az ügyfél erre irányuló kérésére – tájékoztatja az ügyfeleket arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

Az MPK Zrt. elősegíti, hogy az ügyfelek a panasztétel során a kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítsék. Amennyiben az ügyfél nem az MNB által, vagy az MNB nyomtatványa alapján kialakított formanyomtatványon tesz panaszt, úgy az MPK Zrt. biztosítja, hogy az ügyfélnek lehetősége legyen a panasztétel során – a fenti elvek mentén – elkülönítetten megjelölni a kifogásait.

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

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

Meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest Váci út 76.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172.

telefon: +36-80-203-776

fax: +36 1 429 8000

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

webcím: <https://mnbb.hu/bekeltetes>

formanyomtatvány letölthető: [mnbb.hu /Békéltetés PBT/ Nyomtatványok](https://mnbb.hu/Bekeltetes_PBT/Nyomtatvanyok)
(Kérelem nyomtatványok)

b) Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

telefon: +36-80-203-776

fax: +36 1 – 489-9102

levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

webcím: <https://mnbb.hu/fogyasztovedelem>

formanyomtatvány letölthető: [mnbb.hu/Pénzügyi navigátor/ Pénzügyi panasz/ Formanyomtatványok](https://mnbb.hu/Penzugyi_navigator/Penzugyi_panasz/Formanyomtatvanyok)

A fogyasztót - figyelemfelhívásra alkalmas módon – tájékoztatni kell arról is, hogy a válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok megküldését igényelheti.

c) Bíróság

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt harminc naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél és a fogyasztó is bírósághoz fordulhat.

webcím: <https://birosag.hu>

IX.

A panasz nyilvántartása

Az MPK Zrt. az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely alkalmas a panaszok belső nyomon követésére. Az MPK Zrt. által vezetett nyilvántartás tartalmazza:

- a) egyedi azonosítószámot;
- b) a panasz leírását, a tárgyat képező esemény vagy tény megjelölésével;
- c) a panasz benyújtásának időpontját;
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- e) a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A telefonon tett panaszt a Társaság egyedi azonosítószámon tartja nyilván, tekintettel arra, hogy az egyszerűbbé teszi a panasz visszakeresését, az ügyfelek számára pedig a későbbi hivatkozást.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni, és azt az MNB, mint felügyeleti szerv kérésére be kell mutatni.

Az MPK Zrt. a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy alakította ki, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen. A nyilvántartás alkalmas arra, hogy az MPK Zrt.:

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa;
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa;
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra;
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára;
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

X.**Közzététel**

Az MPK Zrt. a Panaszkezelési Szabályzatot jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon a székhelyén kifüggeszti és a honlapján közzéteszi.

Melléklet:

1. sz. melléklet: Panaszbejelentő nyomtatvány/Jegyzőkönyv

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	MPK Magyar Pénzügyi Közvetítő Zrt. 1042 Budapest, Árpád út 40. Levélcím: 1325 Újpest 1. Pf. 416. Tel.: + 36 (1) 413-7894, +36 (1) 461-0345 Fax.: + 36 (1) 413-7895 E-mail: panasz@mpk.hu

Felek adatai

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

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

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

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

--

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakásbiztosítás, életbiztosítás):

--

Panasz oka:

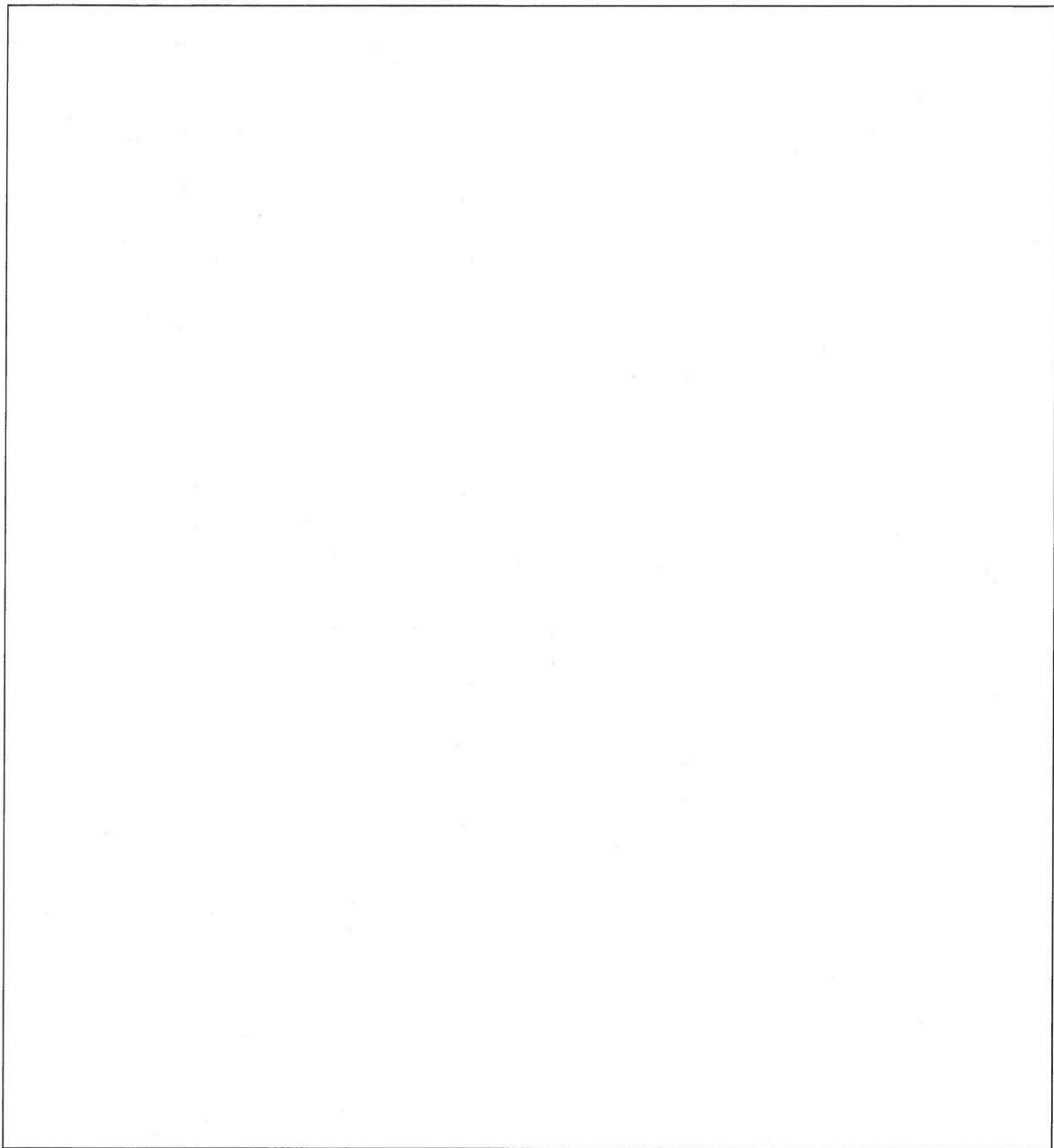
- | | |
|--|--|
| ☐ Nem nyújtottak szolgáltatást | ☐ Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet |
| ☐ Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották | ☐ Járulékos költségekkel nem ért egyet |
| ☐ Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást | ☐ Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet |
| ☐ A szolgáltatást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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

--

II. A panasz részletes leírása:

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



Kelt:

Aláírás: