

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT
A NEFRA PÉNZÜGYI KÖZVETÍTŐ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁS KÖZVETÍTŐI ÉS BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐI
TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZÓAN

HATÁLYOS: 2021. 01. 25. NAPJÁTÓL

I. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1. A **NEFRA Pénzügyi Közvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 2230 Gyömrő, Fromm Antal utca 8., cégjegyzékszám: 13-09-203141, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 14109009-1-13) (a továbbiakban: **Társaság**) az alábbi tevékenységeket végzi:
 - (a) a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: **Bit.**) szerinti függő biztosításközvetítői (többes ügynöki) tevékenység;
 - (b) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: **Hpt.**) szerinti független pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenység, jelzáloghitel közvetítői tevékenységre is kiterjedően;
 - (c) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdéi szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: **Bszt.**) szerint tőkepiaci függő ügynöki tevékenység;
 - (d) Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárról szóló 1993. évi XCVI. törvény, valamint a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárról szóló 1997. évi LXXXII. törvény szerinti pénztári tagszervezői tevékenység.
2. A Társaság a Bit. és a Hpt. alapján köteles biztosítani, hogy az ügyfél a Társaság – biztosításközvetítői, illetve pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységével összefüggő – magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. A Társaság célja az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása, ezért a Társaság ügyfeleivel szemben törekszik az együttműködő, segítőkész magatartásra, a pénzügyi fogyasztói jogvita lehetőség szerinti elkerülése, valamint a panaszok gyors, hatékony és átlátható kezelése érdekében.
3. A jelen szabályzat az ügyfeleknek a Társaság biztosításközvetítői, illetve pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységével kapcsolatos panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól szól.

4. A Társaság tőkepiaci függő ügynöki, illetve pénztári tagszervezői tevékenységével kapcsolatos panaszokra a jelen szabályzat nem irányadó, a Társaság e tevékenységével összefüggésben az ügyfelek a Társaságot megbízó szolgáltatóhoz (befektetési vállalkozáshoz, pénztárhoz) fordulhatnak.
5. A jelen szabályzat az alábbi jogszabályok figyelembevételével készült:
 - (a) a Társaság biztosításközvetítői (többes ügynöki) tevékenységével összefüggésben 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, továbbá az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet (a továbbiakban: **MNB rendelet**) figyelembevételével;
 - (b) a Társaság pénzügyi szolgáltatás közvetítői (többes ügynöki) tevékenységével összefüggésben a Hpt., a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, valamint az MNB rendelet figyelembevételével.

II. A PANASZ FOGALMA

6. A jelen szabályzat alkalmazásában panasznak minősül a jelen szabályzatban meghatározott módok valamelyikén közölt minden olyan egyedi bejelentés, kérelem, reklamáció, amelyben a panaszos ügyfél a Társaságnak a szerződéskötést megelőzően, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatt a szerződés teljesítésével, a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő, pénzügyi szolgáltatási közvetítői, vagy biztosításközvetítői (többes ügynöki), tevékenységét, eljárását, esetleges mulasztását kifogásolja.
7. Nem minősül a jelen szabályzat alkalmazásában panasz az általános tájékoztatás, vélemény, vagy állásfoglalás iránti igény, a Társaság által közvetített pénzügyi szolgáltatást, kiegészítő pénzügyi szolgáltatást, biztosítási terméket vagy ilyen szolgáltatást nyújtó szolgáltatót (termék-előállítót), vagy annak tevékenységét, eljárását, mulasztását érintő panasz. A Társaság a panaszok nem minősülő bejelentések esetén erről – a szükséges érdemi tájékoztatás megadásával együtt – a bejelentőt tájékoztatja, és a panaszkezelési eljárást lezárja.

III. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI

8. Az ügyfél a panaszát az alábbi módokon jelentheti be:

B) Szóban:

- Személyesen:
A Társaság székhelyén: 2230 Gyömrő, Fromm Antal utca 8.
Nyitvatartási időben: hétfőtől péntekig: 08:00-16:00 óra között.
- Telefonon:
Telefonszám: +36 1 300 9101
Hívásfogadási időben: hétfőn, kedden, csütörtökön, pénteken 8-16 óra között, szerdán meghosszabbított hívásfogadási időben 8-20 óra között.

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

10. A Társaság a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

A) Írásban:

- személyesen vagy más által átadott irat útján: 2230 Gyömrő, Fromm Antal utca 8.
- telefaxon: +36 1 300 9102
- postai úton: 2230 Gyömrő, Fromm Antal utca 8.
- elektronikus levélben: nefrapanasz@penzindex.hu

11. A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazza. A Társaság azonban az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

IV. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA

12. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Társaság külön díjat nem számít fel.

13. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A Társaság a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A) Szóbeli panasz

14. A szóbeli panaszt (ideértve a személyesen vagy telefonon bejelentett panaszt is) a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.
15. Telefonon történő panaszkezelés esetén
 - (a) a Társaság biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés, továbbá, az ügyfélszolgálati ügyintéző az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható;
 - (b) a Társaság munkatársa felhívja az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül, melyet a Társaság 5 évig köteles megőrizni;
 - (c) az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá külön kérésének megfelelően 25 napon belül – térítésmentesen – az ügyfél rendelkezésére bocsátja a telefonbeszélgetésről készült hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
16. A Társaság jegyzőkönyvet vesz fel
 - (a) a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról, ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet;
 - (b) a panaszról, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges.
17. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Társaság az ügyféllel közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
18. A panaszról felvett jegyzőkönyv egy másolati példányát a Társaság a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a Társaság az ügyfélnek a panaszra adott, indoklással ellátott válaszával együtt a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi.
19. 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, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen 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) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,

- (i) a Társaság, mint panasszal érintett szolgáltató neve és címe.
20. A jegyzőkönyvben felvett szóbeli panaszra egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezéseket kell megfelelően alkalmazni.

B) Írásbeli panasz

21. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az ügyfélnek.
22. A Társaság a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezése hiányában – elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben
- (a) a panasz az Ügyfél által bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre; és
 - (b) a Társaság az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmaz.

V. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSI SZABÁLYOK

23. A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:
- a) neve,
 - b) szerződésszáma, ügyfélszáma,
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
 - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
 - j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
24. A Társaság a panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

VI. A PANASZKEZELÉSHEZ FÚZÓDÓ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

25. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbi hatóságokhoz, testülethez fordulhat:

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

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172.
Telefon +36-80-203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Honlap: <http://www.mnbb.hu/bekeltetes>.

A Társaság a Pénzügyi Békéltető Testület döntésével kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

b) MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: mint a pénzügyi közvetítő rendszer felügyeletét ellátó hatósághoz fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezése érdekében

Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: H-1534 Budapest, BKKP Pf. 777.
Telefon: 06-80-203-776
Fax: + 36 1 489 9102
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Honlap: <http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>.

c) bíróság.

26. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztót. Interneten elérhető formanyomtatványok:

<https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>

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

28. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén **a fogyasztónak nem minősülő ügyfél** bírósághoz fordulhat.

VII. PANASZKEZELÉSI NYILVÁNTARTÁS VEZETÉSE

29. A Társaság az ügyfél panaszokról, azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről panasznyilvántartást vezet. A panasznyilvántartás tartalmazza:
- (a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
 - (b) a panasz benyújtásának időpontját,
 - (c) a panasz rendezésének vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítása esetén annak indokát,
 - (d) az intézkedés teljesítés határidejét, a végrehajtásért felelős személy nevét,
 - (e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés dátumát.
30. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja. A Társaság a jelen szabályzatot az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (székhelyén) és honlapján – penzindex.hu – közzéteszi.
