

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Hungária Smart Kft. (Cg. 01-09-734358; székhely: 9700 Szombathely, Kossuth Lajos u. 23. – a továbbiakban Hungária Smart) alapvető célja, hogy ügyfelei irányába mindig a legnagyobb körültekintéssel és megbízhatósággal járjon el, továbbá a rendelkezéseknek megfelelő és szakmailag magas szintű szolgáltatásban részesítse őket. Ettől függetlenül előfordulhatnak panaszok a Hungária Smart közvetítői tevékenységével kapcsolatban.

A Hungária Smart a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382. §-a, valamint a 46/2018. (XII.17.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról alapján készített panaszkezelési szabályzatában foglaltak szerint fogadja és kezeli a beérkező panaszokat.

I. Fogalmak

- Panasz:** a Hungária Smart tevékenységét, magatartását vagy mulasztását érintő kifogás, amely az ügyfél egyéni jog- vagy érdeksérelmének megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más eljárás hatálya alá.
- Panasznak nem minősülő bejelentések:** nem minősül panasznak, ha a bejelentő általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, vagy ha a bejelentő a szokásos ügymenet körébe tartozó bejelentést tesz.
- Ügyfél:** természetes vagy jogi személy, aki a Hungária Smart szolgáltatását igénybe veszi vagy igénybe vette.

II. A panasz bejelentésének módjai

Az ügyfél a panaszát szóban vagy írásban terjesztheti elő. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is, ebben az esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba szükséges foglalni.

1. Szóbeli panasz előterjeszthető:

- személyesen a Hungária Smart székhelyén és nyitvatartási idejében:
9700 Szombathely, Kossuth Lajos u. 23.
hétfőtől-péntekig 8:00-tól 12:00 óráig
- telefonon az alábbi számon:
+36 70 946-5405
hétfőtől-péntekig 8:00-tól-16:00-ig, illetve szerdán 8:00-tól 20:00 óráig

2. Írásbeli panasz előterjeszthető:

- személyesen átadott irat útján
- postai úton: 9700 Szombathely, Kossuth Lajos u. 23.
- elektronikus levélben: info@hungariasmart.hu

A bejelentésnek elegendő információt szükséges tartalmaznia a panasz érdemi kivizsgálásához, ennek hiányában az ügyfél telefonon, illetve írásban megkereshető a hiányzó adatok pótlása érdekében.

III. A panasz kivizsgálása

A Hungária Smart a panaszkezelés során együttműködésre törekszik az ügyfelekkel és köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását. A panasz kivizsgálása mindig térítésmentesen, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

A Hungária Smart a személyesen közölt szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Hungária Smart jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról, valamint indoklással ellátott álláspontjáról, és a jegyzőkönyv egy másolati példányát az ügyfélnek átadja.

Az azonnal ki nem vizsgált személyesen közölt szóbeli panaszra adott, indoklással ellátott álláspontot a Hungária Smart harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a Hungária Smart biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Hungária Smart jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról és a jegyzőkönyvet az indoklással ellátott válasszal együtt az ügyfélnek harminc napon belül megküldi.

2. Írásbeli panasz

A Hungária Smart az írásbeli panaszra adott, indoklással ellátott álláspontját tartalmazó választ a panasz közlését követő harminc napon belül megküldeni az ügyfélnek.

Ha az ügyfél a Hungária Smart tájékoztatását követően, azonos tényalapra hivatkozással tesz azonos tárgyú panaszt, és újabb körülmény nem merül fel, a Hungária Smart tájékoztatja az ügyfelet erről a körülményről és csatolja a korábbi panaszra adott választ.

IV. Jegyzőkönyv

A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) ügyfél neve;
- b) 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) 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.



**Hungária
Smart**

Pénzügyi Szolgáltató Kft.

V. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Hungária Smart a panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A Hungária Smart a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve, anyja neve, születési idő, születési hely, cégnév, cégadatok;
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve kötvényszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) ügyfél igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

VI. A panasz nyilvántartása

A Hungária Smart a panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. 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 panasz megválaszolásának időpontját;
- f) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

VII. Jogorvoslat

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:
 - a) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

Pénzügyi Békéltető Testület
1013 Budapest, Krisztina krt. 39
Levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172.
E-mail: pbt@mnbb.hu
Telefon: +36 1 489 9700



**Hungária
Smart**

Pénzügyi Szolgáltató Kft.

b) Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP, Postafiók 777.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 40 203 776

Ügyfélszolgálat e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu

c) hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság.

2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság fordulhat.
3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Hungária Smart a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

Hatályba lépés: 2021. április 01.