

**Általános szerződéses feltételeket is tartalmazó,
pénzpiaci többes ügynöki tevékenységre vonatkozó
Üzletszabályzat
7. sz. melléklete**

Gerantin Investment
Ingyanforalmazó és Hasznosító Korlátolt Felelősségű Társaság
(1148 Budapest, Kerepesi út 52.)

Panaszkezelési Szabályzata

Verziószám	Hatály	Elfogadó határozat	Módosítás célja	Megjegyzés
1.0	2023. [■]	1/2023. [■]. ügyvezetői határozat		Jelen szabályzat a Többes Ügynöki tevékenység végzését engedélyező felügyeleti határozat Társaság általi kézhezvételét követő napon lép hatályba.

Tartalom

1.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
1.1	BEVEZETÉS	3
1.2	A SZABÁLYZAT CÉLJA	3
1.3	ALAPELVEK.....	3
2.	FOGALMAK	4
2.1	PANASZ.....	4
2.2	PANASZOS	4
2.3	FELÜGYELET	4
3.	PANASZFELVÉTELI HELYEK	4
3.1	SZEMÉLYESEN.....	5
3.2	TELEFONON	5
3.3	ÍRÁSBAN.....	5
4.	A PANASZKEZELÉSI FOLYAMATOK LEÍRÁSA	6
4.1	SZÓBELI PANASZ	6
4.2	ÍRÁSBELI PANASZ	7
4.3	PANASZ LEZÁRÁSA	8
4.4	NYILVÁNTARTÁS VEZETÉSE	8
5.	JOGORVOSLAT	9
6.	ADATKEZELÉS	10
7.	EGYÉB RENDELKEZÉS	11

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1 Bevezetés

A **Gerantin Investment Ingatlanforgalmazó és Hasznosító Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1148 Budapest, Kerepesi út 52., Cg.: 01-09-885327, adószáma: 14023901-1-42; továbbiakban „**GERANTIN**” vagy „**Többes Ügynök**”) (i) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló **66/2021. (XII.20) MNB rendeletre**, továbbá (ii) a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló **16/2021. (XI.25.) MNB ajánlásra** figyelemmel, az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelési szabályzatát (továbbiakban: „**Szabályzat**”).

1.2 A Szabályzat célja

Jelen Szabályzat célja, hogy a Többes Ügynök üzleti és üzemszerű tevékenységével kapcsolatos panaszügyek elbírálásának, kivizsgálásának és a panasz orvoslásának eljárási rendjét írja le.

A Többes Ügynök a panaszkezelés során az Ügyfeleivel való együttműködésre törekszik.

A Többes Ügynök a panaszkezelési eljárás teljes folyamata alatt, a vonatkozó jogszabályokat - különösen (i) **az adatvédelmi előírások, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény** rendelkezései, (ii) a **Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény** 160.-166/B.§§-aiban meghatározott banktitok védelme, valamint (iii) **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.) Kormányrendeletben** foglaltak - betartására törekszik.

A jelen Panaszkezelési Szabályzatban nagybetűvel írt kifejezések – eltérő definíció hiányában – a Többes Ügynök **Általános szerződéses feltételeket is tartalmazó, pénzügyi Többes Ügynöki tevékenységre vonatkozó Üzletszabályzatban** meghatározott jelentéssel bírnak.

1.3 Alapelvek

A Többes Ügynök Ügyfelei panaszbejelentése során intézkedik azok gyors kivizsgálásáról és a feltárt hibák mihamarabbi kijavításáról. A Többes Ügynök a beérkező panaszok kezelés során közérthető, szakszerű, érdemi és naprakész válaszadásra törekszik, amelyet minden esetben indokolással köteles ellátni. Amennyiben A Többes Ügynök a panasz bejelentésnek helyt ad, úgy a Panaszosnak adott válaszában tájékoztatja, az általa szükségesnek ítélt és megtett lépésekről/intézkedésekről.

2. FOGALMAK

2.1 Panasz

Jelen Szabályzat alkalmazásában panasznak minősül minden, szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) természetes vagy jogi személytől és egyéb gazdálkodó szervezetek által jelzett, a többes ügynöki tevékenysége során ellátott feladatainak teljesítése során tanúsított magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával kapcsolatos bejelentés, igény vagy reklamáció.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Többes Ügynök általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy a Többes Ügynök által biztosított termék speciális paramétereire vonatkozó egyéb felvilágosítást kér, továbbá, ha a bejelentő méltányossági kérelemmel él és a már jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatát kéri.

A panasznak nem minősülő bejelentések esetében a Többes Ügynök - a bejelentő tájékoztatása mellett - a panaszkezelési eljárást jegyzőkönyv felvétele mellett lezárja.

2.2 Panaszos

A Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Többes Ügynök szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve a felsoroltak bármelyikének képviselője. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Többes Ügynök megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással köteles igazolni. Meghatalmazás hiányában a Többes Ügynök jogosult közvetlenül a panaszoshoz fordulni az ügy rendezése érdekében. A panaszos általában az Üzletszabályzatban meghatározott Ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Többes Ügynök eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a Többes Ügynök szolgáltatásával összefüggő tevékenység kapcsán kifogásolja.

2.3 Felügyelet

A Többes Ügynök felügyeleti szerve a Magyar Nemzeti Bank.

3. PANASZFELVÉTELI HELYEK

Panasz szóban, vagy írásban jelen Szabályzat **1. számú mellékletben** található nyomtatvány használatával -, illetve jelen Szabályzat 4.2. pontban foglalt adatokat tartalmazó bejelentéssel – tehető.

3.1 Személyesen¹

Szóbeli panaszt az Ügyfél a GERANTIN-t valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében tehet. Ennek helyszíne jelenleg a Többes Ügynök székhelye (1148 Budapest, Kerepesi út 52.), az ügyfélszolgálat munkanapokon 8.00 – 16.00 óra között érhető el.

3.2 Telefonon²

Az Ügyfél azalábbi telefonszámon: +36 30 902 8889, munkanapokon 8:00 – 16:00 óra között, illetve heti egyszer a keddi napon 8:00-20:00 óráig

3.3 Írásban³

A Panaszos saját maga vagy meghatalmazottja által írásbeli panasszal élhet.

A Panaszos írásbeli panaszát a következő módokon juttathatja el a Többes Ügynök részére:

- a) személyesen a Többes Ügynök a 1138. Bp. Duna Pláza 3. emelet címen, az INDOTEK ügyviteli irodában munkanapokon 8.00 – 16.00 óra között;
- b) postai úton a Többes Ügynök székhelyére (1148 Budapest, Kerepesi út 52);
- c) elektronikus levélben az alábbi email címre: balogh.zoltan@indotek.hu

A Többes Ügynök minden munkatársának kötelezettsége a nála jelentkező Panaszost a megfelelő helyre irányítani. A GERANTIN az írásbeli panaszt a fentiekben meghatározott elektronikus levélben – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

Az írásban benyújtott panasz esetén lehetőség szerint az elbíráláshoz szükséges, a panaszt alátámasztó tényeket, illetőleg körülményeket tartalmazó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Az írásbeli panasz a Panaszos aláírásával, meghatalmazotton keresztül történő írásbeli panasz kizárólag a meghatalmazott aláírásával, és eredetiben csatolt, legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással együtt érvényes.

A telefonon történő panaszkezelés esetén a Többes Ügynök köteles biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Az ügyintézés nyelve: magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a Panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését. A panaszkezelésnek mindig udvariasnak és gyorsnak kell lennie, törekedni kell a panasz okának, indokának feltárására és ezt követően annak mielőbbi orvoslására. A Panaszos által tett valamennyi panasz kivizsgálása térítésmentesen, külön díj felszámolása nélkül kerül sor.

¹A 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 (a továbbiakban „Rendelet”) 2. § (1) a)

² Rendelet 2. § (1) b)

³ Rendelet 2. § (1) c)

A panaszok kivizsgálása mindig az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

4. A PANASZKEZELÉSI FOLYAMATOK LEÍRÁSA

A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján megállapítja a valóságos tényállást.

A Társaság a panaszkezelés során a lehető legrövidebb határidők betartásával, a vonatkozó jogszabályi alapon vizsgálja ki és annak alapján orvosolja vagy utasítja el a konkrét panaszt.

A Többes Ügynök a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) naptári napon belül megküldi a Panaszosnak, vagy meghatalmazottjának.

A panaszkezelés előírás szerű működését a Többes Ügynök megfelelési vezetője folyamatosan ellenőrzi, azaz minden panasz esetén vizsgálja a válaszadás menetét. Az eredményekről rendszeres kiértékelést küld az erre illetékes személynek.

4.1 Szóbeli Panasz

A GERANTIN a szóbeli panaszt – az alábbiakban meghatározott kivétellel – azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a szóbeli Panasz azonnali kivizsgálása, illetőleg orvosolása nem lehetséges, illetve amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a panaszkezelési helyen a Panaszos szóbeli bejelentését a **2. számú mellékletben** csatolt jegyzőkönyv szerint kell rögzíteni.

A jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) a Panaszos neve;
- b) a Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) a Panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) a Panaszos 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 a Panaszos aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, és időpontja.

A Többes Ügynök a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén átadja a Panaszosnak, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasz megküldésével egyidejűleg megküldi a Panaszosnak. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a Többes Ügynök a közlést követő 30 (harminc) napon belül a Panaszosnak köteles megküldeni.⁴

⁴ Rendelet 2.§ (5) bek.

A fentieknek megfelelően rögzített szóbeli panaszt, illetve az írásban érkező panaszbejelentést minden esetben legkésőbb a következő munkanapon továbbítani kell a Többes Ügynök megfelelőégi tanácsadójának. Ha a Panaszos bizonylattal, vagy egyéb irattal egészíti ki a bejelentését, akkor annak másolatát is csatolni kell a panaszbejelentéshez.

A Többes Ügynök megfelelési vezetője rögzíti a panasszal kapcsolatos adatokat, majd továbbítja a bejelentés másolatát a panaszban érintett szervezeti egység vezetőjének, aki haladéktalanul megkezdi a kivizsgálást.

4.2 Írásbeli Panasz

A Többes Ügynök lehetővé teszi a Panaszosok számára, hogy írásbeli panasz bejelentésüket – a Felügyelet honlapján közzétett – formanyomtatványon tegyék meg. A formanyomtatvány a jelen Szabályzat **1. sz. mellékleteként**, valamint a Többes Ügynök honlapján (www.gerantin.hu) érhető el.

A Többes Ügynök nem az általa – a fentiek szerint – közzétett formanyomtatványon érkező panasz bejelentést is fogadja. Ugyanakkor a panaszbejelentésnek - ebben az esetben is - minimálisan tartalmaznia kell az alábbi tartalmi követelményeket: a Panaszos

- a) nevét;
- b) a vonatkozó szerződés számát, ügyfélszámát;
- c) lakcímét, székhelyét, levelezési címét;
- d) telefonszámát;
- e) értesítés lehetséges módjait;
- f) panasszal érintett biztosítási terméket vagy szolgáltatást;
- g) panasz leírását, okát;
- h) panaszos igényét;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő dokumentumok másolatát;
- j) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazást;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat.

Amennyiben a panaszbejelentés hiányos, úgy a Többes Ügynök írásban felszólítja a bejelentőt/Panaszost – határidő megjelölésével – a hiányzó adatok pótlására. A pótlási határidő lejártát követően a Többes Ügynök a panaszt a rendelkezésre álló adatok és dokumentumok alapján vizsgálja meg és bírálja el. Ha a panasz érdemben a rendelkezésre álló adatok alapján nem bírálható el, illetőleg nem orvosolható és a Panaszos a Többes Ügynök által biztosított hiánypótlási határidőig a hiányokat nem pótolja, úgy a Többes Ügynök – jegyzőkönyv felvétele mellett – a panaszbejelentés kivizsgálását lezárja, melyről a Panaszost – a nála fellelhető értesítési címén - tájékoztatja.

Az írásbeli panaszbejelentés esetén, a panasz beérkezését követő 30 (harminc) napon belül indokolással ellátott álláspontját a Többes Ügynök írásban küldi meg a Panaszos Többes Ügynöknél fellelhető értesítési címére.

Amennyiben a panasz e-mailen érkezett, úgy a Többes Ügynök a válaszát a fenti határidőn belül elektronikus úton küldi meg a Panaszos részére azzal, hogy felhívja a Panaszos figyelmét arra, hogy amennyiben igényli (és amennyiben korábban nem adta meg, úgy a levelezési címének megadására való felhívással) postai úton is kérheti a válaszlevél megküldését.

4.3 Panasz lezárása

Amennyiben a Panaszos panaszja:

- a) Nem megalapozott: a szervezeti egység erről a Panaszost írásban, indoklással ellátva értesíti, egyben másolatot küld a megfelelőségi tanácsadó részére, aki azt a bejelentéshez csatolja, és rögzíti a válaszlevél leglényegesebb információit. Ebben az esetben a Panaszos tájékoztatandó az egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételének határidejével együtt;
- b) Megalapozott: a szervezeti egység vezetője intézkedik a megalapozott észrevételhez, panaszhoz kapcsolódóan a korrekció érdekében, és egyidejűleg a Panaszost a kivizsgálás eredményéről, a megalapozott észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről írásban tájékoztatja.

4.4 Nyilvántartás vezetése⁵

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Többes Ügynök köteles nyilvántartást vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a Panaszos által tett panasz leírását, a tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- b) a panasz benyújtásának időpontját;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén indokát;
- d) a fenti c) pontban megjelölt intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A Többes Ügynök a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

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

⁵ Rendelet 3.§.(2) és (3) bek.

5. JOGORVOSLAT

Amennyiben (i) a Többes Ügynök álláspontja a Panaszos számára nem fogadható el, továbbá (ii) a panasz elutasítása esetén, vagy (iii) ha a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül (azaz a Többes Ügynök válaszában kézhezvétele nélkül) telt el, a Panaszos részére az alábbi jogorvoslati lehetőség biztosított:

5.1 Bíróságon kívüli jogorvoslat

A szolgáltató a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Mindazonáltal, amennyiben a fentiek ellenére mégis jogvita alakulna ki, Ön a Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az Ön fogyasztónak minősül úgy a következő lehetőségek valamelyikét veheti igénybe:

a) Amennyiben panasza **fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének** kivizsgálására irányul, jogorvoslatért fordulhat:

- **a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához** (Székhely: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>; e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu),

b) Amennyiben panasza **a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitára** irányul, jogorvoslatért fordulhat:

- **a Pénzügyi Békéltető Testülethez** (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172. meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76., telefon: +36-1-428-2600, +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu).

A Pénzügyi Békéltető Testület és az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi eljárását kezdeményezheti az, aki **fogyasztónak** minősül.

Fogyasztón az **önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni. Nem minősül fogyasztónak**, ezért a Pénzügyi Békéltető Testület, vagy MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának eljárását **sem kezdeményezheti** az **egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak**.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávétési 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.

A Többes Ügynök az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben köteles tájékoztatni Önt arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, amellyel a Pénzügyi Békéltető Testület által hozott határozatot magára nézve kötelezőnek és végrehajthatónak fogadta el.

A válaszlevelében meg kell adnia az MNB, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldeni Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a Többes Ügynök rendelkezésére bocsátott, fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványokat is, amelyek elektronikus úton egyebekben itt érhetőek el:

- elektronikus elérhetőségét, <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>
- ügyfélszolgálati elérhetőségét. (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu; telefon: +36-80-203-776)

5.2 Bírósághoz fordulás

Az illetékes bíróság hatáskörébe tartozik a Panaszos és a Többes Ügynök között – a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban – létrejött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése.

5.3 A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó neve, elérhetősége

Balogh Zoltán

E-mail cím: balogh.zoltan@indotek.hu

Telefonszám: +36 30 902 8889

6. ADATKEZELÉS

A Többes Ügynök gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas, **az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek** megfelelő kezeléséről, illetőleg feldolgozásáról. A panasz elintézése után a Többes Ügynök törli, vagy egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi a nyilvántartásban és egyéb kapcsolódó dokumentumokban a Panaszos személyes adatait.

A Többes Ügynök és a Panaszos közötti telefonos kommunikációt a Többes Ügynök hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről a Panaszos a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A Panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Többes Ügynök a panaszt és az arra adott választ 3 (három) évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

A panaszkezelés során a Többes Ügynök különösen a fenti 4.2. pontban meghatározott adatokat kérheti a Panaszostól, azaz a Panaszos:

- a) nevét;

- b) a vonatkozó szerződés számát, ügyfélszámát;
- c) lakcímét, székhelyét, levelezési címét;
- d) telefonszámát;
- e) értesítés lehetséges módjait;
- f) panasszal érintett biztosítási terméket vagy szolgáltatást;
- g) panasz leírását, okát;
- h) panaszos igényét;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő dokumentumok másolatát;
- j) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazást;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat.

7. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Jelen Szabályzat elérhető:

A Többes Ügynök székhelyén (1148 Budapest, Kerepesi út 52.), valamint a Többes Ügynök honlapján www.gerantin.hu

Melléktelek:

1. Panaszkezelési formanyomtatvány
2. Jegyzőkönyv

1. számú melléklet

Ügyszám:

PANASZKEZELÉSI FORMANYOMTATVÁNY

Panaszos adatai:	
Panaszt benyújtó Panaszos neve:	
Lakcíme/székhelyének címe:	
Levelezési címe:	
E-mail címe:	
Értesítés módja (levél / e-mail):	
MIFID kategória: aláhúzendó	szakmai Ügyfél / elfogadható partner
Csatolt dokumentumok (pld: számlakivonat, szerződés vagy közhiteles meghatalmazás stb.)	

Panasz oka:			
(kérjük jelölje meg a panaszbenyújtásának okát X-szel!)			
Nem nyújtottak szolgáltatást	<input type="checkbox"/>	Nem megfelelő díj, költség-terhelés; nem megfelelő kamat mérték, ezek változásával nem értek egyet	<input type="checkbox"/>
Nem a megfelelő, igényelt szolgáltatást nyújtották	<input type="checkbox"/>	Járuλέkos költségekkel nem értek egyet	<input type="checkbox"/>
Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást	<input type="checkbox"/>	Egyéb szerződéses feltételekkel nem értek egyet	<input type="checkbox"/>
Nem megfelelően nyújtották a szolgáltatást	<input type="checkbox"/>	A kártérítés összege nem megfelelő mértékű	<input type="checkbox"/>
A szolgáltatást megszüntették	<input type="checkbox"/>	A kártérítési igényemet visszautasították	<input type="checkbox"/>
Károm keletkezett	<input type="checkbox"/>	Nem megfelelő kártérítést kaptam	<input type="checkbox"/>
Nem voltam elégedett az ügyintézés körülményeivel	<input type="checkbox"/>	Az Ügyféllel kötött Szerződés felmondták	<input type="checkbox"/>
Téves tájékoztatást nyújtottak	<input type="checkbox"/>	Egyéb panasz	<input type="checkbox"/>
Hiányos tájékoztatást kaptam	<input type="checkbox"/>		

--	--

A Gerantin Investment Ingatlanforgalmazó és Hasznosító Korlátolt Felelősségű Társaság a Panaszos által benyújtott panaszt a kézhez vételtől számított 30 (harminc) nap alatt vizsgálja ki, válaszolja meg írásban a Panaszos részére!

Egyéb típusú panasz megnevezése:
(amennyiben a fentiek alapján nem tudja behatárolni a panasz okát kérjük, itt jelölje meg)

--

Dátum:

a Panaszos aláírása

aláhúzó	
Panaszkezelő aláírása, átvétel dátuma:	

2. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV

Panasz benyújtásának felvételéről
személyesen, vagy telefonon közölt panaszügyek esetében

A jegyzőkönyv felvételre került Gerantin Investment Ingatlanforgalmazó és Hasznosító Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1148 Budapest, Kerepesi út 52.; cégjegyzékszám: 01-09-885327, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 14023901-1-42; továbbiakban: **Társaság**) által.

A jegyzőkönyv felvételén jelen vannak:

Társaság részéről: _____ (munkatárs neve)

a Panaszos neve: _____

a Panaszos címe/székhelye: _____

a Panaszos levelezési címe: _____

MIFID kategóriája szakmai Ügyfél / elfogadható partner
aláhúzendó:

1. Panasz benyújtásának módja: személyesen/telefonon⁶

2. A jegyzőkönyv felvételének pontos időpontja: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

3. A szolgáltatás típusa, mellyel kapcsolatban a panaszt a Panaszos megteszi:

4. A szerződés száma, mellyel kapcsolatban a panaszt a Panaszos benyújtotta:

5. A panasz részletes leírása:

⁶ aláhúzendó

7. Panaszkezelőnek továbbításra került: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

Kelt: (év/hónap/nap/óra/perc/másodperc)

Aláírások:

Jegyzőkönyvet felvevő aláírása

a Panaszos aláírása (személyes közlés
esetén)

Dátum: _____

Dátum: _____

Jegyzőkönyv hitelesítője (felettes)

Panaszkezelő aláírása a jegyzőkönyv
átvételekor

Dátum: _____

Dátum: _____