

Panaszkezelési szabályzat

a Cash Flow Holding Zrt. ügyfelei részére

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	3
2. Fogalmak.....	3
2.1. Szolgáltató.....	3
2.2. Panasz.....	3
2.3. Panaszos.....	3
2.4. Fogyasztó.....	3
2.5. Ügyfél.....	3
2.6. Meghatalmazott.....	3
2.7. Felügyelet.....	4
3. Panaszkezelési elvek.....	4
4. Szabályzat hatálya.....	4
5. A panasztétel lehetséges módjai.....	4
5.1. Szóbeli.....	4
5.2. Írásbeli.....	5
6. Panasz bejelentés tartalmi követelményei.....	5
7. Kiemelt panaszügyek.....	6
8. Eljárás a panasz elutasítása esetén.....	6
9. Panaszok nyilvántartása	6
10. Jogorvoslati lehetőségek.....	7
11. A szabályzat hatályba lépése.....	7

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1. Bevezetés

A **Cash Flow Holding Zrt.** (székhely: 1027. Budapest, Bem József u. 5, adószám: 25278442-2-41, cégjegyzékszám: 01-10-048439, bankszámlaszám: 11600006-00000000-42537449, Felügyeleti engedélyszám: EN-II-187/2010 illetve), a továbbiakban: **Szolgáltató**), a **biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény** (továbbiakban: Bit.) **382. §-a** illetve a **hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról 2013. évi CCXXXVII. törvény** (továbbiakban: Hpt.) **288. §-a** alapján, az **MNB elnökének a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet számú rendeletére, valamint 13/2015. (X. 16.) számú ajánlására figyelemmel**, az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása érdekében elkészítette a panaszkezelés módjáról szóló szabályzatát.

2. Fogalmak

2.1 Szolgáltató

A **Cash Flow Holding Zrt.** (székhely: 1027. Budapest, Bem József u. 5., adószám: 25278442-2-41, cégjegyzékszám: 01-10-048439, bankszámlaszám: 11600006-00000000-42537449, Felügyeleti engedélyszám EN-II-187/2010)

2.2 Panasz

A **Szolgáltató** tevékenységével, szolgáltatásával, termékeivel, magatartásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem, bejelentés vagy igény, melyben ügyfele azzal kapcsolatosan konkrét, egyértelmű kifogást vagy igényt fogalmaz meg.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, ha nem a **Szolgáltató** szokásos ügymenet köréhez tartozó bejelentést tesz. Ha a bejelentő méltányossági kérelemmel él és a már jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatát kéri.

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

2.3 Panaszos

A Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a **Szolgáltató** 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 **Szolgáltató** megvizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A meghatalmazás hiányában a **Szolgáltató** közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügy rendezése érdekében. A panaszos általában a **Szolgáltató** ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a **Szolgáltató** eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a **Szolgáltató** szolgáltatásával összefüggő tevékenység kapcsán kifogásolja.

2.4 Fogyasztó

A Panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró

természetes személy.

2.5 Ügyfél

A Panaszos és a Fogyasztó együttvéve.

2.6 Meghatalmazott

A **Felek** Meghatalmazott útján is eljárhatnak. A meghatalmazás a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény törvényben foglalt követelményeknek eleget kell, tegyen.

2.7 Felügyelet

A Magyar Nemzeti Bank (MNB), 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.sz, a Szolgáltató **felügyeleti szerve**.

3. Panaszkezelési elvek

1. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.
2. A Társaság a panaszt és az arra adott választ legalább 5 évig megőrzi, és azt a Magyar Nemzeti Bank (MNB) kérésére bemutatja.
3. A panaszt benyújtó adatait az információs és önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info tv.) rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

4. A szabályzat hatálya

A jelen szabályzat személyi hatálya a Társaságra, valamint a panaszt tevő személyre, illetve ennek képviselőjére terjed ki. A jelen szabályzat végrehajtása érdekében a Társaság panaszkezelésért felelős személyt nevez ki. A panaszkezelésért felelős személy: Hegedűs Csaba

5. A panasztétel lehetséges módjai

5.1 Szóbeli panaszt az alábbiak szerint lehet tenni:

- a. **személyesen** tett panasz:
 - i. a panaszügyintézés helye:
Cash Flow Holding Zrt. székhelye: 1027 Budapest, Bem József u. 5;
 - ii. nyitvatartás: munkanapokon 9:00-16:00 óráig;

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A szolgáltató - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a szolgáltató az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

A panasz bejelentésről felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
 - b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
 - e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek 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
- b. **telefonon** tett panasz:

- i. telefonszám:
Hívásfogadási idő: munkanapokon 9:00-16:00 óráig.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek - az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint - megküldi.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Az ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített (a panaszkezelésért felelős személy által aláírt) jegyzőkönyvet. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

5.2 Írásbeli panaszt az alábbi módokon lehet tenni:

- személyesen**, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján;
- postai** úton a Cash Flow Holding Zrt. címére (1027 Budapest, Bem József u. 5.) eljuttatott küldeménynel;
- faxon** a 06-1-787-1477 -es számra;
- a panaszkezeles@cfbroker.hu címre eljuttatott **elektronikus** levélben.

Írásbeli panasz

A **Szolgáltató** lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy írásbeli panasz bejelentésüket - a **Felügyelet** honlapján közzétett - formanyomtatványon tegyék meg.

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő legkésőbb harminc (30) napon belül megküldi az ügyfélnek.

A panasz bejelentésekor az Ügyfél az a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek megfelelő meghatalmazással, meghatalmazottja útján is eljárhat.

A szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.

6. Panasz bejelentés tartalmi követelményei

A **Szolgáltató** panasz bejelentés során vizsgálja annak tartalmi követelményeit. Amennyiben a panasz bejelentés hiányos, úgy a **Szolgáltató** írásban felszólítja a bejelentőt - határidő megjelölésével - a hiányzó adatok pótlására. A pótlási határidő lejártát követően a **Szolgáltató** a panaszt a rendelkezésre álló adatok és iratok alapján bírálja el. Ha a panasz bejelentés érdemben a rendelkezésre álló adatok alapján nem orvosolható és a bejelentő az adott határidőig a hiányokat nem pótolja, úgy a **Szolgáltató** - jegyzőkönyv felvétele mellett - a panasz bejelentést lezárja, melyről ügyfelét - a nála fellelhető értesítési címén - tájékoztatja.

Valamennyi panaszbejelentésnek tartalmaznia kell a következőket:

A panasszal érintett ügyfél személyes adatait és az érintett szerződés azonosító adatait, úgy, mint

- nevét
- szerződésszámát, ügyfélszámát
- lakcímét, székhelyét, levelezési címét
- telefonszámát
- értesítés lehetséges módjait
- panasszal érintett biztosítási terméket vagy szolgáltatást
- panasz leírását, okát
- panaszos igényét
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatát
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazást
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatokat

A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- 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 személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

7. Kiemelt panaszügyek

Kiemelt panaszoknak tekintendők az alábbi esetek:

- A panasz bejelentője:
 - ügyvéd
 - állampolgári jogok országgyűlési biztosa
 - fogyasztóvédelmi szervezet vagy
 - biztosítási felügyelő hatóság.

- A panasz oka:
 - előzetesen benyújtott panaszra vonatkozóan a válasz hiánya
 - ismételt panasz, valamint
 - a panaszt tevő azt sérelmezi, hogy a biztosító a tevékenysége során diszkriminációt alkalmazott vagy megsértette az etikai szabályokat. Diszkrimináció alatt a 2003.évi CXXV tv. (az egyenlő bánásmódról és esélyegyenlőség előmozdításáról szóló) törvényben meghatározottakat értjük.

8. Eljárás a panasz elutasítása esetén

Amennyiben a **Szolgáltató** a panaszt elutasította vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelenül telt el, a panaszos a 10. pontban írt testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat.

9. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével,
- 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 panaszra adott válaszelevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

10. Jogorvoslati lehetőségek

9.1 Pénzügyi Békéltető Testület

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén békéltető testületi eljárást kezdeményezhet.

Levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest, BKKP Pf. 172,

Telefon: (06-1) 4899 -700,

E-mail: pbt@pszaf.hu;

Bővebben a felugyelet.mnb.hu/pbt honlapon kaphat tájékoztatást.

9.2 Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

Levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777,

Telefon: (06-40) 203-776,

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu;

Személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

9.3 Fogyasztóvédelmi eljárás

A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, a 2010. évi CLVIII. Psztyv. fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a **Magyar Nemzeti Bank**-nál.

Levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777,

Telefon: (06-40) 203-776,

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu;

Személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

Bővebben a <https://felugyelet.mnb.hu/fogvasztoknak/ugyfelszolgalat> honlapon kaphat tájékoztatást.

9.4 Bíróság.

11. A szabályzat hatályba lépése

A Szabályzat 2014. július 29. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat, utasítás hatályát veszti.

Budapest, 2014. július 29.

Szilágyi Margit
Cash Flow Holding Zrt

Mellékletek:

PANASZBEJELENTŐ

MEGHATALMAZÁS