

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

## DUNA HOUSE BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐ ÉS PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ KFT.

Módosítva legutoljára: 2025.04.15.

### I. Alapfogalmak:

**Panasz:** A DUNA HOUSE Biztosításközvetítő és Pénzügyi Tanácsadó Kft., továbbiakban Társaság magatartásával, tevékenységével, illetve mulasztásával szemben felmerülő minden kifogás.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

**Panaszos:** A panaszos lehet természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a képviselési jogosultságot, amelyet a meghatalmazott meghatalmazással igazol. Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül az Ügyfélhez fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében. A Társaság Ügyfelén kívül panaszosnak minősülhet az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységgel (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

**Panaszkezelés:** Az ügyféllelőajlitást megerősítő problémamegoldás folyamata, melynek célja az ügyfél elégedettségének biztosítása.

### II. A szabályzat célja:

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy meghatározza a DUNA HOUSE Biztosításközvetítő és Pénzügyi Tanácsadó Kft.-hez érkezett panaszok nyilvántartására, kezelésére vonatkozó rendet.

**A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) és a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet irányadó.**

### III. Általános szabályok, alapelvek:

- ✓ A Társaság minden beérkező panaszt bevezet a panasznyilvántartó mappába, mely során különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat.
- ✓ A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt.
- ✓ A Társaság segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a jelen szabályzat 1. számú mellékletét képező panaszkezelési nyomtatványt, valamint a Magyar Nemzeti Bank által közzétett panaszkezelési nyomtatványt ügyfélszolgálatán, továbbá honlapján is közzéteszi. A személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panaszlevél, vagy panasznyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott másolati példányát.
- ✓ Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.
- ✓ Amennyiben a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnnyal kapcsolatos – információra van szükség, úgy haladéktalanul fel kell venni a panaszossal a kapcsolatot, és beszerezni azokat.
- ✓ Az ügyféltől csak olyan, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentum másolata kérhető, amely Társaságnál nem áll rendelkezésre.
- ✓ A panaszlevelet a közléstől számított 30 naptári napon belül meg kell válaszolni.
- ✓ A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- ✓ A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a Társaság elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és

elfogulatlanságát. Minden egyes válaszlevélben, ahol Társaságunk nem ad helyt a panasznak, fel kell tüntetni azon hatóságokat (pontos elérhetőségük megjelölésével együtt) ahová a panaszos jogorvoslatért fordulhat.

- ✓ A panasz benyújtására a Társaság az ügyfelek igényei és adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így azt levélben, telefax útján, telefonon, személyesen és elektronikus úton is lehetővé teszi. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékos, cselekvési szabadság korlátozása) ne akadályozza a panasz benyújtásában.
- ✓ A panasz kivizsgálása térítésmentes, ezért külön díjat Társaságunk nem számít fel.
- ✓ A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- ✓ A panasz kivizsgálását követően a Társaság köteles olyan választ adni, amelyben részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.
- ✓ Társaságunk a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el. Az indoklás tartalmazza – a panasz tárgyától függően – a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamint a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.
- ✓ Az ügyfél ismételt – a korábbi panasszal megegyező, ugyanazon kifogást és egyező indokokat tartalmazó – panaszára a jogszabályi követelmények figyelembe vétele mellett, a törvényi határidőn belül, indoklással ellátott álláspontját Társaságunk úgy küldi meg az ügyfél számára, hogy a korábbi panaszra adott választ csatolja. (Amennyiben az ügyfél kétséget kizáróan megkapta a korábbi panasz kapcsán küldött válaszlevelet, úgy annak ismételt csatolása nem szükséges.)
- ✓ A panasznyilvántartó programból negyedéves rendszerességgel nyomtatott statisztikát kell készíteni, melynek felelőse a Duna House franchise szakmai és ügyfél koordinátora.

#### IV. A panaszkezelés folyamata

##### 1. A panaszok bejelentésének módjai:

A panaszos felmerült panaszát az alábbi úton juttathatja el a Társaság részére:

- szóban

- személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán, ügyfélfogadási időben minden munkanap 08.00-17.00-ig,
- telefonon a Társaság 06-1-555-2250 telefonszámán, minden munkanap 08.00-20.00-ig.

- írásban

- személyesen, vagy más által átadott irat útján Társaságunk ügyfélszolgálatán (1027 Budapest, Kapás u. 6-12. A. ép.)
- levélben, panaszos aláírásával ellátva, a 1027 Budapest, Kapás u. 6-12. A. ép.) postacímre
- telefaxon, a panaszos aláírásával ellátva, a 06-1- 555-2220-as faxszámra
- e-mailben, panaszos aláírásával ellátott csatolt dokumentum formájában, a [panasz@dh.hu](mailto:panasz@dh.hu) elektronikus levélcímre.

A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal kell orvosolni. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.

##### 2. Szóbeli panaszok kezelése:

A panaszos felmerült panaszát szóban mind személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán, mind telefonon előterjeszheti.

Társaságunk biztosítja az öt percen belüli várakozási időn belüli hívásfogadást és az ügyintézés megkezdését. Telefonon történő panaszkezelés esetén fel kell hívni a panaszos figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A Társaságunk és a panaszos közötti telefonos kommunikációt

Társaságunk hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A panaszos kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített kivonatot (a panaszos választása szerint). Az ügyféltől csak olyan, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentum másolata kérhető, amely Társaságnál nem áll rendelkezésre.

Társaságunk a szóbeli panaszt, amennyiben lehetséges, azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy Társaságunk a panaszról a jelen szabályzat 2. számú mellékletét képező jegyzőkönyvet vesz fel, melyet aláírásával hitelesíti, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, ezt követően pedig az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a panaszosnak megküld, a továbbiakban pedig az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról szintén jegyzőkönyvet vesz fel, melyet aláírásával hitelesít, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak átadja, ezt követően pedig az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, melyet a panaszosnak megküld, a továbbiakban pedig az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egyedi azonosítószámát az eljáró ügyintéző a telefonbeszélgetés során a panaszossal közli.

Amennyiben a panasz kapcsán jegyzőkönyv felvételére kerül sor, az 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) 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.

### 3. Írásbeli panaszok, illetve jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszok kezelése

#### 3/a. A panaszlevelek rögzítése:

Az elektronikus úton beérkezett panaszleveleket a Duna House franchise szakmai és ügyfél koordinátora és a Társaság divízió vezetője részére továbbítja a számítástechnikai rendszer.

Valamennyi beérkezett panaszlevelet az erre rendszeresített mappában a Panaszkezelés al-mappában kell rögzíteni, feltüntetve annak főkategóriáját (panasz típusát), illetve a „Kategóriák” fülön az egyéb panasz típusokat. A panaszlevelek iktatását a Duna House franchise szakmai és ügyfél koordinátora végzi, aki azokat közvetlenül a postabontás után, illetve a társosztályok kijelölt ügyintézőitől átvette. A panaszleveleket csak ügyfélszerződéshez rendelve lehet iktatni az ügyfél-azonosító megadásával, mely lehet kérelemszám vagy szerződésszám. Az ügyfél szerződésének beazonosítását követően megjelenik a szerződés jelenlegi állapota, valamint a szerződés állapotának legutolsó módosítási dátuma.

A nyilvántartó program kifejezetten az ügyfélpanaszok rögzítésére szolgál.

A panaszlevél feladója (továbbiakban: panaszos) lehet:

- Ügyfél
- Ügyfél jogi képviselője
- Kezes

- Meghatalmazott
- MNB (Magyar Nemzeti Bank)
- Egyéb.

Az iktatás során a felvivő személynek lehetősége van a panaszlevél kivizsgálását és megválaszolását egy vele azonos osztályon dolgozó konkrét személy részére kiadni, melynek tényéről és időpontjáról feljegyzést kell készítenie.

3/b. Szóban, illetve telefonon tett panaszok jegyzőkönyvben történő rögzítése:

A szóban, illetve telefonon tett panaszok jegyzőkönyvben történő rögzítése az erre rendszeresített mappában a Panaszkezelés al-mappában történik. A panaszt felvevő ügyintéző rögzíti az ügyfél nevét, szerződésszámot, panaszos státuszát és –amennyiben nem az ügyfél tette a panaszt – panaszos nevét; valamint a panasz főkategóriáját (panasz típusát). A panaszt rögzítő ügyintéző a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét is szükség esetén rögzíti. A szóban tett panasz esetén az eljáró ügyintéző az adatok rögzítését követően a jegyzőkönyvet a belső számítógépes rendszerből kinyomtatja, azt saját, valamint a panaszos aláírásával ellátja, majd egy másolati példányt a panaszos részére átad.

A jegyzőkönyvben rögzített panaszokhoz az iktatást követően egyedi azonosítószám kerül generálásra, amelyek alapján a panaszt az iktatást követően a belső számítógépes rendszerben ki lehet keresni. Telefonon tett panasz esetén az ügyintéző a panasz jegyzőkönyv egyedi azonosítószámát közli a panaszossal. Az egyedi azonosító jelöli a panasz sorszámát, valamint a panasz bejelentésének évét. ( pl.: xxx / 2017)

A szóban, illetve telefonon tett panaszokról felvett jegyzőkönyveket a Duna House franchise szakmai és ügyfél koordinátora a mappában történő iktatás során saját, vagy az ügyvezető igazgató által kijelölt más ügyintéző részére megválaszolás céljából kiosztja.

3/c. A panaszlevelek, illetve a jegyzőkönyvben rögzített panaszok (együttesen: panaszügyek) megválaszolója:

A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Az ügyféltől csak olyan, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentum másolata kérhető, amely Társaságnál nem áll rendelkezésre. Ha a válaszelevél jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely pontos megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közzétételével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről az alábbiak szerint:

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közzétételét követő harminc napon belül a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán megküldi az ügyfélnek.

A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél

a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy

b) a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

A válasz fenti elektronikus megküldése nem alkalmazható, amennyiben nem biztosítható, hogy a Társaság a választ oly módon küldje meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is, vagy nem biztosítható a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelem.

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

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén fogyasztónak minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat vagy az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testülethez (cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levélcím: H-1525 Budapest Pf.:172.; telefonszám: +36-80-203-776; email cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén;
- b) az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához (Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; Telefon:+ 36 80 203 776; Fax:+ 36 1 489 9102; Email: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu); Levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., weboldal: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>).

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési 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 a kétfélmillió forintot.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

A panaszleveleket, illetve a jegyzőkönyvben rögzített panaszokat a beérkezéstől számított 30 naptári napon belül kell megválaszolni és tértivevényes ajánlott levélben írásban értesíteni a panaszost. A határidő betartásáért a Duna House franchise szakmai és ügyfél koordinátora felelős. A MNB részére küldött válaszlevelek válaszadási határidejét a Felügyelet írja elő megkeresésében, ez az időtartam rendszerint 30 nap. A Felügyelet részére küldött válaszlevelet a panaszos részére párhuzamosan meg kell küldeni. A MNB részére küldött válaszleveleket az ügyvezető igazgató aláírásával látja el.

3/d. A panaszlevelek, illetve a jegyzőkönyvben rögzített panaszok megválaszolás utáni teendő: Miután a panaszlevelet, illetve a jegyzőkönyvben rögzített panaszt az arra kijelölt személy megválaszolta, a nyilvántartó mappában rögzíteni kell.

A panaszokkal kapcsolatban keletkezett valamennyi dokumentumot (ideértve különösen a panaszt és az arra adott választ) digitalizált formában a megjelölt panaszkezelési mappában az adott ügyfélhez szükséges rendelni, valamint az eredeti példányokat az ügyfélaktában kell lefűzni, és 5 évig megőrizni, a Felügyelet kérésére bemutatni.

A Felügyelettől érkező panaszokat és az azokra adott válaszokat (annak minden mellékletével együtt) az ügyvezető igazgató külön nyilvántartás vezetése mellett őrzi.

3./e Panaszügyintézés során történő adatkezelésre vonatkozó szabályok:

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a GDPR, a Bit. és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A panaszlevelek, illetve a jegyzőkönyvben rögzített panaszok az iktatást követően automatikusan bevezetésre kerülnek a panasznyilvántartó mappába, mely során Társaságunk különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat. A Társaság a panasz kezelése során 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) a 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) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszos adatait a Társaság az adatvédelmi szabályzatának megfelelően kezeli.

#### 4. Lekérdezések, nyilvántartás, statisztikák:

##### 4/a. Megválaszolatlan panaszlevelek, illetve jegyzőkönyvben rögzített panaszok ellenőrzése:

Annak érdekében, hogy folyamatosan nyomon követhető legyen a levelek feldolgozottsága, lehetőség van a megválaszolatlan panaszlevelek, illetve jegyzőkönyvben rögzített panaszok kilistázására.

A lista tartalma:

- Szerződés szám
- Ügyfél név
- Rögzítő neve
- Intézkedésre kijelölt neve
- Kiadás dátuma
- Panaszos neve
- Fő kategória

A megválaszolatlan panaszlevelek, illetve jegyzőkönyvben rögzített panaszok listáját a Duna House franchise szakmai és ügyfél koordinátora heti rendszerességgel ellenőrzi és gondoskodik azok határidőben történő megválaszolásáról.

##### 4/b. A panaszkezelési nyilvántartás tartalma

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) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi, és

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

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

##### 4/c. Statisztika:

A beérkező panaszlevelekről, illetve a jegyzőkönyvben rögzített panaszokról egy adott időszakra vonatkozóan statisztikát lehet előállítani az alábbi információkkal:

- Rögzítés/Beérkezés dátuma
- Rögzítő neve (jegyzőkönyvben rögzített panaszok esetén)
- Iktató neve
- Panaszos státusza, neve
- Szerződés szám
- Azonosítószám (jegyzőkönyvben rögzített panaszok esetén)
- Fő kategória
- Egyéb kategóriák
- Ügyfél név
- Válaszadó neve
- Válaszadás dátuma
- A levél beérkezésétől annak megválaszolásáig eltelt napok száma
- A válasz tartalma

A Duna House franchise szakmai és ügyfél koordinátora negyedéves rendszerességgel a rendszerből kinyomtatja a statisztikát, melyet egy erre a célra rendszeresített mappában lefűz, valamint elektronikus formában is elment a Társaság számítógépes rendszerébe.

#### V. A panasz-ügyintézési tevékenység hatósági ellenőrzése

A Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet részére. A Magyar Nemzeti Bank ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz-ügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

A Társaság és ügyfelei között létrejött megbízási szerződésekkel kapcsolatos jogviták lebonyolítására a Budai Központi Kerületi Bíróság – továbbá a hatásköri szabályokra is figyelemmel a Fővárosi Törvényszék - rendelkezik kizárólagos illetékességgel.

A Társaság negyedéves rendszerességgel a Felügyelet által előírt formában statisztikát készít az adott időszak alatt beérkezett panaszokról, valamint azok kezeléséről. A statisztikát a Gazdasági és kontrolling osztály munkatársai készítik el és küldik meg az ügyvezető igazgató részére ellenőrzés céljából. A Felügyelet részére a statisztika kizárólag az ügyvezető igazgató jóváhagyását követően küldhető el.

#### VI. Fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó

A Bit. (2014. évi LXXXVIII. törvény) 382. § alapján a biztosításközvetítő fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelöli, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó Társaságunkon belüli tevékenysége elsődlegesen arra irányul, hogy gondoskodjék a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, jogszabályi, felügyeleti és egyéb kritériumoknak Társaságunk üzemszerű működésébe, illetve napi gyakorlatába való hatékony és szerves beépüléséről.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai, felelősségei:

1. Koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak az intézmény működési rendszerébe történő átlátható implementálását, illetve a Társaság belső ellenőrével és jogtanácsosával együttműködve rendszeresen áttekinti Társaságunk belső szabályozását és eljárásrendjét, annak érdekében, hogy azokban a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírások, a felügyeleti és egyéb elvárások megfelelően tükröződjenek.
2. Társaságunk szervezetén belül eljár annak érdekében, hogy Társaságunk gyakorlata a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal kerüljön kialakításra, és a belső szabályzatokban való rögzítésre, illetve annak betartását az eljáró ügyintézőktől is megköveteljük.
3. Biztosítja, illetve elősegíti, hogy az új jogszabályokat és elvárásokat Társaságunkon belül az érintett területek, munkatársak időben megismerjék, és munkájukban ezeket alkalmazzák.
4. A termékek, szolgáltatások és azok szerződési feltételeinek meghatározása során lehetőség szerint már a termékfejlesztés és folyamatszervezés szakaszában biztosítja, hogy Társaságunk szem előtt tartsa a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelést is.
5. Eljár annak érdekében, hogy Társaságunk illetékes szakterülete a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben küldje meg a MNB részére.
6. Közreműködik a megfelelő ügyfél kapcsolattartás és ügyfél tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében (ügyfél elégedettségi mérések, próbavásárlások, stb.), az eredmények értékelésében, és az ezek alapján szükséges esetleges fejlesztésekben.
7. Eljár annak érdekében, hogy Társaságunk szolgáltatásnyújtásában részt vevő ügyintézőket, ügyfélszolgálati, call centeres munkatársakat, valamint közvetítőket és a Társaságunk érdekében eljáró más megbízottakat megfelelő oktatásban részesítsék, hogy azok valóban pontos, hasznos, és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat.
8. Biztosítja, illetve elősegíti, hogy Társaságunk belső oktatási anyagai a termékek, illetve szolgáltatások kondícióira vonatkozó tananyagon túl beépítésre kerüljön a fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyag is.
9. Kezdeményezi, hogy a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak, háztartási pénzügyi útmutatók, kalkulátorok, jelenjenek meg Társaságunk internetes felületén, és azok legyenek elérhetőek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben, valamint figyelemmel követi ezek naprakészségét.
10. Elősegíti, hogy Társaságunk részt vegyen a MNB, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel a MNB pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

Társaságunk részéről Máté Ferenc került kinevezésre fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartónak. Társaságunk a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személyében, adataiban történt változást annak bekövetkezésétől számított 15 napon belül a MNB részére megküldi.

**DUNA HOUSE Biztosításközvetítő és Pénzügyi Tanácsadó Kft.**