

**Golden Gate Global Zrt.**

5. számú melléklet

# **Panaszkezelési szabályzat**

**A Golden Gate Global Zrt.  
Panaszkezelési szabályzata**

## **I. Bevezetés**

**A Golden Gate Global Független Biztosítás Közvetítő és Tanácsadó Zrt.** (székhely: 7623 Pécs, József Attila utca 19. cégjegyzékszám: 02-10-060360; adószám: 22714347-2-02) a továbbiakban: Alkusz vagy Társaság - célja az Ügyfelek magas színvonalú, gyors és hatékony kiszolgálása. Az Ügyfelektől érkező panaszokat az Alkusz a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, kiemelten kezeli.

Az Alkusz ennek megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél az Alkusz magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen vagy telefonon), vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

## **II. A panasz bejelentése**

1. Az Ügyfél panaszbejelentését megteheti:

### **1.1. Szóban:**

**személyesen:** az Alkusz ügyfélforgalom számára nyitva álló következő helyiségében: Személyes ügyfélszolgálat

A Személyes ügyfélszolgálat helye: 7623 Pécs, József Attila utca 19.

A Személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje munkanapokon:

Hétfő – Csütörtök: 08.00 - 16:00 Péntek: 08.00 - 14.00

Az Ügyfél szóbeli panaszát az Alkusz munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.

**telefonon:** az Alkusz következő telefonszámán:

**Panaszbejelentő telefonszám:** +36 72 998-241

A telefonos ügyfélszolgálat hívásfogadási ideje munkanapokon:

Hétfő – Szerda: 08:00 - 16:00

Csütörtök: 08:00 - 20:00

Péntek: 08:00 - 16:00

Az Ügyfél és az Alkusz munkatársa között elhangzott telefonos kommunikációt az Alkusz hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetén ügyfélszolgálati munkatársaink tájékoztatják. Az Ügyfél kérésére az Alkusz biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. A telefonon közölt panasz esetén az Alkusz biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

### **1.2. Írásban**

**személyesen vagy más által átadott irat útján**

**telefaxon:** az Alkusz +36 72 214 687-es telefax számán.

**postai úton:** 7623 Pécs, József A u. 19. levélcímen.

**elektronikus levélben:** az info@gggl.hu e-mail címen. Elektronikus úton előterjesztett panasz esetén az Alkusz a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld az ügyfélnek és tájékoztatja őt az azonosításra szolgáló adatokról, valamint arról, ha a választ postai úton fogja megkapni.

Az ügyfél panaszbejelentését meghatalmazott útján is megteheti. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

### III. Panaszkezelési fogalmak

#### 1. Az ügyfélpanasz fogalma

1.1. Az Alkusz teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a szolgáltató - szerződéskötést, megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

#### 1.2 Nem minősül ügyfélpanasznak:

Az Ügyfél által az Alkuszhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vagy állásfoglalás kérésre, illetve méltányosság iránti kérésre irányul.

2. Az Ügyfél fogalma: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az Alkusszal magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli, továbbá adott esetben Ügyfélnek minősül a fogyasztói érdekképviselői szerv is.

### IV. A panaszok nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről az Alkusz nyilvántartást vezet. A panaszok az Alkusz számítógépes úton is rögzíti. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen.

A nyilvántartás 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 válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

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

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

- a) negyedévente 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 Szolgáltató a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársakat évente oktatásban részesíti.

A Szolgáltató felső vezetése negyedévente tájékoztatást kap a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról.

## V. A panaszkezelési eljárás

1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat az Alkusz nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### A) Szóbeli panasz

A/1. Az Alkusz a szóbeli – ide értve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. 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.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig meg kell őrizni. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 napon 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.

A/2.. A jegyzőkönyv legalább az alábbi adatokat 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) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- 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.

A/3. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

### B) Írásbeli panasz

B/1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.

2.. Az Alkusz a panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül értesítést küld a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölsre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja.

4.. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra az Alkusz szakmai vezetője jogosult és köteles.

7. A panasz elutasítása esetén az Alkusz válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (amelyet jelen Szabályzat VI. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

8. Az Alkusz a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

9. A Alkusz a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve
- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- 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 dokumentumok másolata, mely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli az Alkusz.

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

székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

telefon: 06-80-203-776

elektronikus elérhetőség: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

b) Magyar Nemzeti Bank, MNB (a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén):

ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Telefon: + 36 80 203 776

c) bíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén).

2. 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 az egymillió forintot.

3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

5. A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevételeivel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

A Szabályzati kiadásának dátuma: 2022. 11. 03.

## PANASZBEJELENTŐ LAP

## Adatok

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	



**Panaszügyintézés helye:\***

\*személyesen tett panasz esetén

**I. Ügyfél panaszja és igénye**

**Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):**

**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

**Panasz oka:**

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották

- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

Egyéb típusú panasz megnevezése:

**II. A panasz részletes leírása:**

**[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön. ]**

*A panasz felvevője tölti ki:*

A panasz benyújtás időpontja:	
Az intézkedés teljesítésének határideje:	

**A panasz leírása megfelelő.**

Kelt: \_\_\_\_\_, 20\_\_\_\_ év \_\_\_\_\_ hónap \_\_\_\_ nap

\_\_\_\_\_

Panasz felvevője

\_\_\_\_\_

Panaszos/Megbízott

*Panaszkezelési szabályzat 2. számú melléklet*

## MEGHATALMAZÁS

Alulírott

Fogyasztó neve: \_\_\_\_\_

Lakcíme: \_\_\_\_\_

Szem.ig.szám: \_\_\_\_\_

Születési hely, idő: \_\_\_\_\_

Anyja neve: \_\_\_\_\_

mint meghatalmazó ezúton meghatalmazom,

Név: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

Szem.ig.szám: \_\_\_\_\_

Születési hely, idő: \_\_\_\_\_

Anyja neve: \_\_\_\_\_

meghatalmazottat, hogy helyettem és nevemben eljárjon, kötelező jognyilatkozatot tegyen a

Golden Gate Global Zrt.-nél, írásbeli vagy szóbeli panaszt terjesztve elő

a(z) \_\_\_\_\_

ügyben.\*

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a pénzügyi szolgáltatóval szemben álló panasz rendezésére vonatkozik.

Kelt: \_\_\_\_\_, 201\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Meghatalmazó

\_\_\_\_\_  
Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név: \_\_\_\_\_ Név: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_ Lakcím: \_\_\_\_\_

Anyja neve: \_\_\_\_\_ Anyja neve: \_\_\_\_\_

Aláírás: \_\_\_\_\_ Aláírás: \_\_\_\_\_