

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Verziószám: v\_1.2

Készítette: Szabó Sándor

Budapest,  
2024. március 19.

**Maalbeck Kft.**

1047 Budapest Attila utca 12-18., B. ép. fsz. 1. ajtó

+36 1 617 5251

[info@maalbeck.hu](mailto:info@maalbeck.hu)

[www.maalbeck.hu](http://www.maalbeck.hu)

MAALBECK



## Bevezető

A Maalbeck Kft. (a Társaság) egyik elsődleges célja az Ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása, ezért az Ügyfelektől érkező esetleges panaszokat a Társaság a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, egységesen központilag kezeli.

A Társaság a fenti célitűzésének megfelelően biztosítja, hogy az Ügyfél a Társaság 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.

## I. Panaszkezelési fogalmak

### 1. Az ügyfélpanasz fogalma:

1.1. A Maalbeck Kft. biztosítja, hogy az ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő panaszt teljesszűően kivizsgálja és megválaszolja.

1.2 Nem minősül ügyfélpanasz az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás kérésre irányul.

### 2. Az Ügyfél fogalma:

2.1 Ügyfélnek minősül minden olyan természetes személy, jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Társasággal pénzügyi szolgáltatások és/vagy befektetési szolgáltatási tevékenységek közvetítésére irányuló üzleti kapcsolatban áll.

2.2 Jelen szabályzat tekintetében Ügyfélnek minősül minden olyan személy is, aki a Társasággal pénzügyi szolgáltatások és/vagy befektetési szolgáltatási tevékenységek közvetítésére irányuló üzleti kapcsolatban nem áll, és panasszal élt.

2.3 Fogyasztónak minősülő Ügyfél az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

### 3. Az ügyfélpanasz ajánlott tartalmi elemei:

3.1 Az ügyfélpanasz mielőbbi kivizsgálásának érdekében szükséges adatok, illetve tartalmi elemek:

- a.) az Ügyfél személyes – nem természetes személy Ügyfél esetén egyéb azonosító - adatai,
- b.) Ügyfél észrevételei, az észlelt hiányosság(ok), hibá(k),
- c.) amennyiben rendelkezésre áll - a panaszt alátámasztó dokumentumok

3.2 A panasz kivizsgálásának gyorsasága érdekében szükséges, hogy az Ügyfél pontosan adja meg a panasz tárgyát képező esemény helyét vagy a panasz tárgyát képező tény megjelölését, és lehetőség szerint annak idejét, valamint az esetleges kompenzációs igényét.

#### 4. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélpanaszok befogadása szempontjából ügyfélszolgálatnak kell tekinteni a Társaság minden, az ügyfélforgalom előtt nyitva álló, erre kijelölt helyiségét, és telefonon vagy interneten elérhető egységét.

## II. A panasz bejelentésének módjai

### 1. Szóbeli panasz

1.1 Az Ügyfél bejelentését megteheti:

a) személyesen:

A panaszügyintézés helye a Társaság 1075 Budapest, Asbóth utca 15. fszt 3. szám alatti irodája, valamennyi fióktelepe és telephelye (Irodák), annak nyitvatartási idejében, ahol az Ügyfél panaszát a Társaság munkatársai rögzítik és a bejelentésről másolati példányt bocsátanak a rendelkezésére.

Az irodák pontos címe és nyitvatartási ideje a Társaság honlapján megtalálható.

b) telefonon:

Az ügyfél panaszát a 06(1) 617 5251 telefonszámon munkanapokon 8:00 és 16:00 óra között teheti meg. A Társaság telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfél panaszáról hangfelvételt készít, melyet 5 évig megőriz. Erről a Társaság az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

### 2. Írásbeli panasz

2.1. Az Ügyfél bejelentését megteheti:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton a Maalbeck Kft. székhelyére címezve (1047 Budapest Attila utca 12–18., B. ép. fsz. 1. ajtó)
- c) telefaxon a 06(1) 617 5264 -es telefax számon, a Társaságnak címezve
- d) elektronikus levélben az [info@maalbeck.hu](mailto:info@maalbeck.hu) címre

2.2. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján.

Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben, és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

### III. A panasz kivizsgálása

#### 1. Általános szabályok

1.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat a Társaság nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1.2. A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását.

#### 2. Szóbeli panasz

2.1 A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaságunk jegyzőkönyvet vesz fel. Telefonon történt panaszbejelentés esetén a Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen 25 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

2.2. Ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indoklással ellátott álláspontjával együtt a panasz Társaság által történő befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

2.5. A jegyzőkönyv a következő adatokat és a panaszhoz kapcsolódó lényegi tételeket rögzíti:

- a) az Ügyfél neve
- b) Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett ügylet pontos megjelölése,
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2.6. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az Ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről (melyet jelen Szabályzat V. fejezete is tartalmaz), továbbá megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

### 3. Írásbeli panasz

3.1. Az ügyfélpanaszok kivizsgálásának felügyeletére és válaszadásra a Társaság ügyvezetése jogosult és köteles. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Társaság a panasz Társaság által történő befogadását követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

### IV. A panaszkezelés során az Ügyféltől kérhető adatok

1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:
  - a) neve,
  - b) szerződésszám, ügyfélszám, pénztári azonosító,
  - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
  - d) telefonszáma,
  - e) értesítés módja,
  - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
  - g) panasz leírása, oka,
  - h) Ügyfél (kompenzációs) igénye,
  - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában levő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
  - j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
  - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

### V. A Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat: választottbírói szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvényben) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.
2. A bíróságok igénybevételeivel, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az illetékes bíróságok adnak felvilágosítást.

### VI. A panasz nyilvántartása

A beérkezett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Társaság nyilvántartást vezet, melyek a Társaság erre szolgáló számítógépes rendszerében kerülnek rögzítésre és feldolgozásra. Minden egyes bejelentés külön azonosítóval rendelkezik annak érdekében, hogy az Ügyfél kérésére bármikor visszakereshető legyen. A panaszkezelési rendszerben rögzítésre kerül:

- a) a panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;
- b) a panasz benyújtásának időpontja;
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indoka;
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése;
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt az MNB kérésére bemutatja.

A szabályzat hatályos: 2024.03.19-től visszavonásig.

Budapest, 2024.03.19.