



Trimont Biztosítási Alkusz KFT. – székhely/levelezési cím: 1023
Budapest, Bécsi út 3-5. V. emelet 52-53. iroda – Tel.: +36-30 / 921-7733
E-mail: info@trimontholding.hu web: <http://trimontholding.hu/>

A Trimont Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA



HATÁLYOS 2021. 12.01. NAPJÁTÓL

A **Trimont Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság** (továbbiakban: „**Trimont**”) biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt: „**ügyfél**”) a Trimont magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közölhessék.

A Panaszkezelési szabályzat

- a) a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („Bit.”),
- b) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („Hpt.”),

A Társaság pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységet nem folytat. Az pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységre vonatkozóan esetlegesen benyújtásra kerülő ügyfélpanaszokra tekintettel szerepeltetjük a Hpt. hivatkozást a jelen szabályzatban.

- c) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet („MNB rendelet”),
- d) a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- e) a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalvány kibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, és
- f) a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú MNB ajánlás

panaszkezelésre irányadó rendelkezései alapján készült.

1. **A Trimont adatai**

Cégneve: Trimont Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégjegyzékszám: 01 09 706986

Székhely: 1023 Budapest, Bécsi út 3-5. V. emelet 52-53. iroda

Panaszügyintézésének helye (ügyfélszolgálati irodája): **1023 Budapest, Bécsi út 3-5. V. emelet 52-53. iroda**

Panaszok fogadására szolgáló elektronikus levelezési címe:

panaszkezeles@trimontholding.hu

Panaszok fogadására szolgáló telefonszáma: +36 30 / 921 7733

Honlapjának címe: www.trimontholding.hu

2. A Trimont panaszkezelési szervezeti egysége

- 2.1 A panaszkezelési feladatokat a Trimont által kinevezett fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személy látja el.
- 2.2 A panaszkezelésért felelős személy neve: Hajdu László, irodavezető

3. A panaszok fogadása

3.1 Szóbeli panasz

- 3.1.1 A Trimont a személyesen tett szóbeli panaszt az ügyfélszolgálati irodájában (**1023 Budapest, Bécsi út 3-5. V. emelet 52-53. iroda**), annak nyitvatartási idejében, minden munkanapon 9 órától 16 óráig fogadja.
- 3.1.2 A Trimont a személyesen tett szóbeli panasz kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Trimont köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

3.2 Telefonon közölt szóbeli panasz

- 3.2.1 A Trimont a telefonon közölt szóbeli panaszt a +36 30 / 921 7733 telefonszámon minden munkanapon 9 órától 16 óráig folyamatosan fogadja.
- 3.2.2 A Trimont a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- 3.2.3 A Trimont biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.
- 3.2.4 A Trimont az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

3.3 Írásbeli panasz

3.3.1 Az írásbeli panasz benyújtása az alábbiak szerint történhet:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Trimont ügyfélszolgálati irodájában (**1023 Budapest, Bécsi út 3-5. V. emelet 52-53. iroda**),
- b) postai úton a Trimont székhelyére (8086 Felcsút, Fő utca 65.) vagy ügyfélszolgálati irodájára (**1023 Budapest, Bécsi út 3-5. V. emelet 52-53. iroda**) címezve,
- c) a info@trimontholding.hu elektronikus levelezési címre.

3.3.2 Az írásbeli panaszt a Trimont elektronikus elérhetőséggel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

3.4 Meghatalmazott útján való eljárás

Amennyiben a panasz előterjesztése során az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

3.5 A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány

3.5.1 A Trimont a honlapján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához az MNB által a honlapján közzétett nyomtatványt.

3.5.2. A Trimont köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

4. A panasz kivizsgálása

4.1 Azonnali kivizsgálás

4.1.1 A Trimont a **szóbeli panaszt** – kivéve, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Trimont a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja.

A Trimont a szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek

4.1.2 A Trimont a **telefonon közölt szóbeli panaszt** – kivéve, ha annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Trimont a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek, valamint megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Trimont a telefonon közölt szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek, a szóbeli panaszbejelentésről készült jegyzőkönyvvel együtt, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

4.1.3 A Trimont – biztosításközvetítői tevékenysége körében eljárva – 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 Trimont az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

4.2 Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges

4.2.1 Ha a **szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Trimont a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. A Trimont a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

4.2.2 Ha a **telefonon közölt szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Trimont a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. A Trimont a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

5. A panaszról felvett jegyzőkönyv

A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, és módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz 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,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, és ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

6. A panaszkezelés során kért adatok, dokumentumok

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

- a) neve,
- b) szerződésszám, és ügyfélszám,

- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Trimont Biztosítási Alkusz Kft-nél nem áll rendelkezésre,
 - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- 6.2 A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.
- 6.3 A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

7. A panaszkezelés elvei

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

8. A panasz elutasítása

- 8.1 A panasz elutasítása esetén a Trimont válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy:
- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy
 - b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül.
- 8.2 A 8.1 pontban meghatározott jogorvoslat az ügyfelet abban az esetben is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt harminc napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelt.
- 8.3 Ha a Trimont azt állapítja meg, hogy a panasz
- a) mind a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére,
 - b) mind a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányul, úgy a panasz elutasítása esetén tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

- 8.4 A Trimont a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen haladéktalanul megküldi.
- 8.5 A fogyasztónak minősülő ügyfél panaszja elutasítása esetén a Trimont válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Trimont általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.
- 8.6 A Trimont válaszát oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Trimont a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.
- 8.7 A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén a fentiek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válasza vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.
- 8.8 A Trimont tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt tett-e általános alávetési nyilatkozatot.
- 8.9 A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Trimont 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.
- 8.10 A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a 8.1 pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadók.
- 8.11 A Trimont a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ elérhetőségeiről az ügyfelet a jelen Panaszkezelési szabályzatban is tájékoztatja az alábbiak szerint:

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Honlapjának címe: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

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

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központ

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

9. Panaszok nyilvántartása

9.1 A Trimont az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

9.2 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

9.3 A panaszt és arra adott választ a Trimont öt évig megőrzi.

10. A Panaszkezelési szabályzat közzététele

A Panaszkezelési szabályzatot a Trimont a honlapján a panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt, és az ügyfélszolgálati irodájában közzéteszi.

11. A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépése

A Panaszkezelési szabályzat a székhely változás miatt 2021. december 01. napján lép hatályba, ezzel egy időben a korábban hatályba lépett Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

Tisztelettel:

Trimont Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság
Ujszászi Zoltán
Ügyvezető igazgató



Trimont Biztosítási Alkusz KFT. – székhely/levelezési cím: 1023
Budapest, Bécsi út 3-5. V. emelet 52-53. iroda – Tel.: +36-30 / 921-7733
E-mail: info@trimontholding.hu web: <http://trimontholding.hu/>