

**Panaszkezelési Szabályzat**  
**az Aktív Sales Kft. (Ügynök) Ügyfelei részére**

**A jelen Szabályzatban megjelenő fogalmak megegyeznek az Üzletszabályzatban meghatározott fogalmakkal. Az Üzletszabályzat a Portálon és az Ügynök székhelyén megtekinthető: [www.aktivsales.hu/letoltheto\\_dokumentumok](http://www.aktivsales.hu/letoltheto_dokumentumok)**

Székhelye: 1139. Budapest, Váci út 95.  
Adószáma: 23079498-1-13  
Cégjegyzékszám: 13-09-143111

Panasznak minősül az Ügyfélnek a közvetítési szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével vagy fennállása alatti teljesítéssel, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő, az Ügynök tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasz az Ügyfél egyéb kérelme, különösen, amely általános tájékoztatás, vélemény- vagy állásfoglalás kérésére irányul, vagy az Ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igény.

## **I. A panasz bejelentésének módjai**

1. Szóbeli panasz esetén:

- a) az Ügynök székhelyén (2000 Szentendre, Széchenyi tér 27.), hétfőtől péntekig, minden munkanapon 8 órától 16 óráig.
- b) telefonon közölt szóbeli panasz esetén, hétfői munkanapokon 8 órától 20 óráig, keddtől péntekig, minden munkanapon 8 órától 16 óráig, telefonszám: 0670/430-60-80

2. Írásbeli panasz:

- a) elektronikus eléréssel az [iroda@aktivsales.hu](mailto:iroda@aktivsales.hu) mail címen- üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan fogadja,
- b) postai úton (levelezési cím: 2000 Szentendre, Széchenyi tér 27.),
- c) *személyesen vagy más által átadott irat útján a Kft székhelyén hétfőtől péntekig, minden munkanapon 8 órától 16 óráig*
- d) *telefaxon a 0612390883 számon*

3. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

## **II. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

## 1. Szóbeli panasz

1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Az Ügynök 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, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Ügynök jegyzőkönyvet vesz fel.
2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt öt évig meg kell őrizni.
- 1.4. Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 1.5. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az Ügynök a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- 1.6. 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. Ebben az esetben a panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- 1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a 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, módja,
  - d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
  - e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása,
  - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és

- i) a panasszal érintett Ügynök neve és címe.

## **2. Írásbeli panasz:**

- 2.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.

## **III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai**

- 1. Az Ügynök a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyfélől:
  - 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) Ügyfél igénye,
  - i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az Ügynöknél nem áll rendelkezésre,
  - j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
  - 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.

## **IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

- 1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
  - a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):  
Címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36 (80) 203 776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu);
  - b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:  
Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36 (80) 203 776, fax: +36 1 489 9102, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu), Személyes Ügyfélszolgálatának címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

- c) illetékes bíróság.
3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél bírósághoz fordulhat.
4. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.
- A panaszok rendezésével kapcsolatos egyéb információk megtalálhatóak az MNB honlapján (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>).

## V. A panasz nyilvántartása

1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
  - e) a panasz megválaszolásának időpontját.
2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag az Ügynök mindenkori ügyvezetője jogosult.

A jelen szabályzat **2017.04.01.** napjától hatályos.

-----  
**Aktív Sales Kft.**  
Deli László ügyvezető