**A Consistent Biztosítási és Kereskedelmi Kft Panaszkezelési Szabályzata**

**Érvényes 2022.02.01**

A **Consistent Biztosítási és Kereskedelmi Kft /Consistent /** biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: „**ügyfél**”) a Consistent magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, 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 2019. december 31. napját követően nem folytat. Az ezen időpontot megelőzően folytatott 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 66/2021. (XII. 20.) 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 utalványkibocsátók, 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 panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI. 25.) számú MNB ajánlás

panaszkezelésre irányadó rendelkezései alapján készült.

**1. A Consistent adatai**

Cégneve: Consistent Biztosítási és Kereskedelmi Kft

Cégjegyzékszáma: 09-09-017273

Székhelye: 4243 Téglás Temető utca 20

Panaszügyintézésének helye (ügyfélszolgálati irodája): 4242 Hajdúhadház Kossuth utca 2

Panaszok fogadására szolgáló elektronikus levelezési címe: szaboff@t-online.hu

Panaszok fogadására szolgáló telefonszáma: +36 30 205 1631

Panaszok fogadására szolgáló fax száma: +36 52 276 029

Honlapjának címe: www.consistent.hu

**2. A Consistent panaszkezelési szervezeti egysége**

2.1 A panaszkezelésért felelős szervezeti egysége a Consistent Kft

2.2. A panaszkezelési feladatokat a Consistent Kft által kinevezett fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó személy látja el.

2.3 A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetőjének és a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartójának neve: Szabó Ferenc

**3. Felelősségek**

3.1 A *panaszkezelésért felelős szervezeti egység* biztosítja a panaszok tisztességes kivizsgálását, valamint az esetleges összeférhetetlenségek azonosítását és enyhítését.

3.2 A *panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője* biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője köteles a pénzügyi szervezet felső vezetését rendszeresen – legalább negyedéves gyakorisággal – tájékoztatni a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén szükséges, hogy a felső vezetés azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

3.3 A *fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó* biztosítja, hogy a panaszkezelési szabályzat a mindenkori jogszabályoknak, a Magyar Nemzeti Bank ajánlásainak és a Consistent belső szabályozó eszközeinek, folyamatainak megfelelően kerüljön kialakításra, illetve szükség esetén felülvizsgálatra, valamint biztosítja, hogy a panaszkezelés magas színvonalon, az ügyfél érdekei védelmének szem előtt tartásával történjen.

3.4 A *Consistent* a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, továbbá a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan ellenőrzi, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

A Consistent gondoskodik arról, hogy a panaszkezelésért felelős szervezeti egység ügyintézői megfelelő képzésben és rendszeres, szinten tartó oktatásban részesüljenek a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

**4. A panaszok fogadása**

A panaszokat a Consistent az alább meghatározott csatornákon fogadja. Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tekintettel, a Consistent írásban tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezelés folyamatáról.

**4.1 Személyesen közölt szóbeli panasz**

4.1.1 A Consistent a személyesen tett szóbeli panaszt az ügyfélszolgálati irodájában (4242 Hajdúhadház Kossuth utca 2), annak nyitvatartási idejében, minden munkanapon 8 órától 16 óráig fogadja.

4.1.2 A Consistent 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 Consistent köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

4.1.3 Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Consistent felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

4.1.4 Consistent a személyes ügyintézés alkalmával – az ügyfél ez irányú kérése esetén – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzata áttanulmányozására.

**4.2 Telefonon közölt szóbeli panasz**

4.2.1 A Consistent a telefonon közölt szóbeli panaszt a +36 30 205 1631 telefonszámon minden munkanapon 8 órától 16 óráig, fogadja.

4.2.2 A Consistent a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell.

4.2.3 Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, amely kérését a Consistent az ügyféllel előzetesen egyeztett, a számára is megfelelő időpontban teljesíti. Az ügyfél kérésére továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát. Az ügyfél ezek iránti kérelmét a Consistent bármely elérhetőségén előterjesztheti. Consistent a telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatja az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására vonatkozó jogáról, illetve a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételről készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

4.2.4 A Consistent biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

4.2.5 A Consistent 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.

4.2.6 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Consistent felhívja az ügyfél figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

**4.3 Írásbeli panasz**

4.3.1 Az írásbeli panasz benyújtása az alábbiak szerint történhet:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Consistent ügyfélszolgálati irodájában( 4242 Hajdúhadház Kossuth utca 2),

b) Consistent székhelyére (4243 Téglás Temető utca 20.) vagy ügyfélszolgálati irodájára (4242 Hajdúhadház Kossuth utca 2.) címezve,

c) a +36 telefax számra, +36 52 276 029

d) a szaboff@t-online.hu elektronikus levelezési címre,

e) elektronikus úton a [www.consistent.hu](http://www.consistent.hu) panaszkezelés menüpont alatt.

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

4.3.3 A Consistent a 4.3.1. d) és e) pontja szerint előterjesztett írásbeli panasz esetén a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld, és tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, valamint a panaszkezelés folyamatáról.

**4.4 Meghatalmazott útján való eljárás**

4.4.1 Consistent az ügyintézés megkönnyítése, valamint a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel történő együttműködés biztosítása érdekében, meghatalmazásmintát készített ügyfelei részére, amelyet a honlapján és személyes ügyfélszolgálati irodáján tesz számukra elérhetővé.

Amennyiben a meghatalmazásmintától eltérő meghatalmazás használatára kerül sor, úgy a Consistent jelen Panaszkezelési szabályzat 4.4.2. és 4.4.3. pontjai útján tájékoztatja ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről, amelyet a meghatalmazás elkészítése során szükséges figyelembe venniük.

4.4.2 Formai követelmények: amennyiben a panasz előterjesztése során az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

1. a) *Teljes bizonyító erejű magánokiratnak* minősül a meghatalmazás, ha az az alább meghatározott, leggyakoribb formai követelmények valamelyikének megfelel:
2. • a meghatalmazó személy elejétől végéig saját kezűleg, kézzel írja és aláírja; vagy
3. • egészben vagy részben nem a meghatalmazó személy írta, de saját kezűleg aláírja és két tanú aláírásával igazolja, hogy a meghatalmazást a meghatalmazó előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el. További fontos követelmény, hogy a tanúk neve és lakcíme olvashatóan (gépelve vagy nyomtatott nagy betűkkel) szerepeljen a meghatalmazáson a saját kezű aláírásuk mellett; vagy
4. • meghatalmazó aláírását vagy kézjegyét a meghatalmazáson bíró vagy közjegyző hitelesíti; vagy
5. • ügyvéd az általa készített meghatalmazáson szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a meghatalmazás aláírója a más által írt okiratot előtte írta alá vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el. Fontos, hogy az ügyvédi meghatalmazásnak tartalmaznia kell a meghatalmazó aláírásán kívül a meghatalmazott ügyvéd elfogadó nyilatkozatát és aláírását is; vagy
6. • a meghatalmazást a jogi személy képviseletére jogosult személy a rá vonatkozó szabályok szerint megfelelően (cégszerűen) aláírja; vagy
7. • az elektronikus meghatalmazáson a meghatalmazó a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és – amennyiben jogszabály úgy rendelkezik – azon időbélyegzőt helyez el; vagy
8. • az elektronikus meghatalmazást a meghatalmazó a jogszabályban meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti.

7

b) A *közokirat* olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki.

4.4.3 Tartalmi követelmények:

a) A meghatalmazásban szerepelnie kell a meghatalmazó és a meghatalmazott olvasható adatainak (legalább név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve), illetve aláírásának, valamint keltezésnek.

b) A meghatalmazásban pontosan meg kell jelölni annak tárgyát és körét [teljeskörű avagy részleges]. Amennyiben a meghatalmazás részleges, vagyis konkrét szerződéssel, kárüggyel, panaszüggyel vagy egyéb üggyel kapcsolatos, úgy az adott ügy beazonosításához szükséges adatokat (pl. időpont, nyilvántartási szám, eljáró közvetítő neve stb.). fel kell tüntetni.

c) A meghatalmazásnak tartalmaznia kell az ügyfél írábeli felmentését a biztosítási titok megtartása alól a biztosítási titokkör pontos megjelölésével. A biztosítási titokkör pontos megjelöléséhez szükséges az ajánlatszám, kötvényszám, kárszám megadása.

**4.5 A panaszok benyújtására szolgáló formanyomtatvány**

4.5.1 A Consistent a honlapján és személyes ügyfélszolgálati irodáján elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett, „Fogyasztói panasz” elnevezésű nyomtatványt.

4.5.2.A Consistent köteles a 4.5.1. pontban meghatározottól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

**5. A panasz kivizsgálása**

Consistent a panasz kivizsgálását térítésmentesen látja el, azért külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

**5.1 Azonnali kivizsgálás**

5.1.1 A Consistent a **szóbeli panaszt** azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panasz kivizsgálása az 5.2. pontban meghatározott eljárás szerint történik.

5.1.2 A Consistent a **telefonon közölt szóbeli panaszt** azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, úgy a panasz kivizsgálása az 5.2. pontban meghatározott eljárás szerint történik.

5.1.3 A Consistent – 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 Consistent az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

**5.2 Amennyiben az azonnali kivizsgálás nem lehetséges**

5.2.1 Ha a **szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Consistent a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja. A Consistent a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

5.2.2 Ha a **telefonon közölt szóbeli panasz** azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Consistent a panaszról 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 Consistent a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

5.2.3 A Consistent az **írásbeli panaszra** adott, indokolással ellátott álláspontját indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a panasz hozzá történő beérkezésétől számított harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

5.2.4 Az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére tekintettel, a Consistent tájékoztatja az ügyfelet a panasz kivizsgálásának állásáról.

5.2.5 Ha nem adható válasz a panasz közlését követő harminc napon belül, Consistent a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és – amennyiben ez lehetséges – a vizsgálat befejezésének várható időpontját is megjelöli az ügyfél részére.

5.2.6 Consistent a panaszra adott érdemi, kifejtő válaszában hivatkozik a kapcsolódó jogszabályokra, szerződéses rendelkezésekre, ezeket értelmezi, továbbá számba veszi az ügyfél kifogásait és az ezekkel kapcsolatos kéréseit/kérdéseit, döntését indoklással látja el, valamint a panasz elutasítása esetén tájékoztatja ügyfelét a jogorvoslati lehetőségekről, illetve megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét és levelezési címét.

5.2.7 A Consistent a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ postai és elektronikus úton oly módon küldi meg az ügyélnek, amely alkalmas annak igazolására, hogy a küldeményt kinek a részére milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

A fenti feltétel elektronikus út igénybevétele esetén akkor minősül teljesítettnek, amennyiben a panaszra adott elektronikus válaszlevél olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával kerül kiküldésre, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát is. Amennyiben a fent ismertetett feltételek bármelyike hiányzik vagy nem áll rendelkezésre, úgy a Hungarikum az elektronikus úton beérkezett panaszra adott választ postai úton, az ügyfél által megadott postai címre küldi meg.

5.2.8 A Consistent 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 Consistent által nyilvántartott elektronikus levelezési címéről küldte, vagy

b) a Consistent internetes honlapján a panasz előterjesztésére szolgáló felületen keresztül

terjesztette elő.

**6. A panaszról felvett jegyzőkönyv**

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Consistent a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, amely 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 teljes körűen 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.

**7. A panaszkezelés során kért adatok, dokumentumok**

7.1 A Consistent a panaszkezelés során törekszik arra, hogy a panasz minden eleme tisztázásra, illetve valamennyi kifogás kivizsgálásra kerüljön, így gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos összes lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ideértve szükség esetén az eljáró ügyintéző, illetve közvetítő nyilatkozatát is. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Hungarikumnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt. A Consistent 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 Consistent nem áll rendelkezésre,

i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és

j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

7.2 A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

**8. A panaszkezelés elvei**

8.1 A Consistent a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását, illetve az elhúzódó és elmélyülő jogvitát.

8.2 A Consistent együttműködik ügyfeleivel, rugalmas, empatikus és segítőkész bánásmódot tanúsít a panaszkezelés teljes folyamata során.

8.3 A Consistent a panaszok kezelése során az ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva, transzparensen jár el.

**9. A panasz elutasítása, jogorvoslati lehetőségek**

9.1 A panasz elutasítása esetén a Consistent 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.

9.2 A 9.1 pontban meghatározott jogorvoslat az ügyfelet abban az esetben is megilleti, ha a panasz kivizsgálására előírt harminc napos válaszadási határidő eredménytelenül eltelt.

9.3 Ha a Consistent 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.

9.4 **A Consistent a fogyasztónak minősülő ügyfél kérése esetén a Magyar Nemzeti Bank honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat költségmentesen haladéktalanul megküldi.**

9.5 A fogyasztónak minősülő ügyfél panasza elutasítása esetén a Consistent válaszában feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Consistent általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet.

9.8 A Consistent tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt nem tett általános alávetési nyilatkozatot.

9.9 A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Consistent alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a 11

fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

9.10 A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a 9.1 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.

9.11 A Consistent 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 1013 Budapest, Szabadság tér 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Honlapjának címe: https://www.mnb.hu/bekeltetes

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

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

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

**Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat**

Székhely: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

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

Telefonszám: +36 80 / 203 776

Honlapjának címe: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

Elektronikus levelezési cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

**10. Panaszok nyilvántartása**

10.1 A Consistent az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

10.2 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.

10.3 A panaszt és arra adott választ a Consistent öt évig megőrzi.

10.4 A Consistent az ügyfél panaszát, továbbá az ügyféltől beszerzett dokumentumokat, valamint az ügyfél adatait visszakereshető módon, biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában tartja nyilván.

**11. A Panaszkezelési szabályzat közzététele**

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

**12. A Panaszkezelési szabályzat hatályba lépése**

A Panaszkezelési szabályzat 2022. február 1. napján lép hatályba, ezzel egy időben a 2020. május 15. napján hatályba lépett Panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

**Consistent Biztosítási és Kereskedelmi Kft**