

# Az Aon Magyarország Kft. Panaszkezelési Szabályzata

Közzétéve: 2019. november 07.

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfelek jogait a panaszkezelés teljes folyamata során, tanúsítva a biztosításközvetítő ügyfelek iránti elkötelezettségét. Az AON Magyarország Kft. (székhely:1138 Budapest, Váci út 121.: **Szolgáltató**) panaszkezelési szabályzatával is biztosítja ügyfeleit, hogy minden esetben a jóhiszeműség és a tisztesség, illetve az adott helyzetben a jogszabályok és a mindenkori felügyeleti hatóság ajánlásainak megfelelően elvárható magatartás alapján jár el.

A Szolgáltató a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382. §, illetve a 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet rendelkezéseinek eleget téve, valamint a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. számú ajánlása figyelembevételével az alábbi Panaszkezelési Szabályzatban meghatározottak szerint fogadja és kezeli a hozzá beérkező panaszokat.

## **I. A panasz fogalma**

A panasz fogalmának meghatározására a Szolgáltató a 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletben foglaltakat veszi alapul, mely szerint a panasz:

*„A szolgáltató teljeskörűen vizsgálja és megválaszolja a pénztárnagnak, az ügyfélnek, a tagnak, illetve a befektetőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a szolgáltató - szerződéskötést, illetve a tagsági jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, a szerződés, illetve a tagsági jogviszony fennállása alatti, a szolgáltató részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses, illetve tagsági jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel, illetve a tagsági jogviszonnyal összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását. (a továbbiakban: panasz)”*

Ezt a meghatározást a Szolgáltató az alábbi módon alkalmazza:

- Panasz az a kifogást tartalmazó bejelentés, mely Szolgáltató tevékenységét vagy mulasztását (szolgáltatását, eljárását, tájékoztatását, szerződését vagy egyéb tevékenységét) és magatartását érinti;
- Panaszként kezelünk és teljeskörűen vizsgálunk minden szóban elhangzott vagy írásban hozzánk beérkezett, a fentieket érintő megkeresést;

## **II. A panasz bejelentésének módjai**

### **1. Szóbeli panasz:**

#### **a) személyesen:**

- i. a panaszügyintézés helye: 1138 Budapest, Váci út 121.
- ii. Nyitvatartási idő:  
Hétfőtől - Péntekig 8.00-17.00 -ig

#### **b) Ennek hiányában telefonon:**

- i. Telefonszám: +06-1-815-98-00
- ii. hívásfogadási idő: a nyitvatartási idővel megegyező időben, illetve hétfőnként 8 és 20 óra között.

2. Írásbeli panasz:
- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
  - b) postai úton: 1138 Budapest, Váci út 121.
  - c) telefaxon: +06-1-815-98-00
  - d) elektronikus levélben: panasz@AON.hu

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazás formanyomtatványát 1. számú mellékletünkben olvasható.

A Panaszkezelésért felelős személy a Szolgáltatón belül: az Ügyfélkezelési Igazgatóság mindenkori vezetője.

Amennyiben a felelős szervezeti egységet nem tudja elérni, bármely más munkatársunk haladéktalanul továbbítja számára panaszát.

### **III. A panasz kivizsgálása**

A panasz kivizsgálása jogszabály által biztosított módon térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása minden esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

#### **1. Szóbeli panasz**

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. 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.

A Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A Telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Szolgáltató a jogszabálynak megfelelően 5 évig őrzi meg.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani 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. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyvben az alábbiak rögzítését kérjük:

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>a) az ügyfél neve;</li><li>b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;</li><li>c) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe</li><li>d) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;</li><li>e) 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;</li><li>f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;</li><li>g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;</li><li>h) amennyiben a telefonon közölt szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;</li><li>i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.</li><li>j) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.</li></ul> |
|--|

2. Írásbeli panasz:

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

Az írásbeli panasz megtételekor a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az ügyfél használja és alkalmazza az MNB honlapján ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)) közzétett írásbeli panaszhoz készített formanyomtatványt. A formanyomtatványt a panaszkezelési szabályzat 2. mellékleteként is megtalálja.

A Szolgáltató számára írásbeli panaszát az [panasz@AON.hu](mailto:panasz@AON.hu) e-mail címre is elküldheti. Tekintettel arra, hogy az elektronikus levelezés során nem tudjuk biztosítani a biztosítási és banktitkok jogszabályban előírt védelmét, e-mail címére általános választ küldünk, míg az ilyen titkokat tartalmazó válaszunkat megadott, vagy a nyilvántartásunkban rendelkezésünkre álló postai címére küldjük meg.

**IV. A Szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:**

1. neve;
2. szerződésszám, ügyfélszám;
3. lakcíme, székhelye, levelezési címe;
4. telefonszáma;
5. értesítés módja;
6. panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;

7. panasz leírása, oka;
8. ügyfél igénye;
9. a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, kivéve mellyel az Alkusz már rendelkezik;
10. meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
11. a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat, ami a Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;

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

## V. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

1. Amennyiben álláspontja szerint a Szolgáltató rá vonatkozó jogszabályt (2013. évi CXXXIX törvény. fogyasztóvédelmi rendelkezései) sértett, akkor az annak felügyeletét ellátó **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjánál** fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet és személyesen, telefonon vagy írásban információt kérhet az alábbi elérhetőségek valamelyikén: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: + 36 80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)),
2. Amennyiben a Szolgáltató által felkínált rendezéssel nem ért egyet, azt vitatja, illetve a Szolgáltatóval kötött szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvitában kíván további lépéseket tenni, fordulhat az ingyenesen eljáró **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (PBT). Levelezési címe: H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: +36 80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));
3. A fogyasztó a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti a Szolgáltatótól.
4. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival kapcsolatosan a PBT mellett **polgári bírósághoz** is fordulhat.
5. A Szolgáltató és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó online vitarendezési fórumon keresztül is kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését, melyre Magyarországon a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. Az online vitarendezési fórumot az alábbi linken érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>.
6. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

## VI. A panasz nyilvántartása

A Szolgáltató a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás célja elsősorban az utólagos azonosítás és visszakereshetőség, illetve fogyasztóink észrevétele alapján a szolgáltatásaink színvonalának további javítása.

### A nyilvántartásunk tartalmazza:

1. a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
2. a panasz benyújtásának időpontját;
3. a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
4. az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
5. a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát;

A panaszt és az arra adott választ 5 évig őrizzük meg a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

A Szolgáltató felhívja ügyfelei figyelmét az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának panaszügyintézésel kapcsolatos internetes felületére (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van>), valamint az MNB által elkészített és letölthető formanyomtatványok elérési lehetőségét. (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>)

Budapest, 2019. november. 07



Gerendai Károly  
Ügyvezető igazgató

1. számú melléklet

### Meghatalmazás

Alulírott

<b>meghatalmazó neve</b>	
<b>meghatalmazó születési helye, ideje:</b>	
<b>meghatalmazó lakcíme vagy levelezési címe</b>	

ezúton meghatalmazom

<b>meghatalmazott neve</b>	
<b>meghatalmazott születési helye, ideje</b>	
<b>meghatalmazott lakcíme</b>	

**hogy helyettem és nevemben, teljes jogkörben eljárjon köztem és a AON Magyarország Kft. (1138 Budapest, Váci út 121.) között kialakult fogyasztói jogvita rendezése érdekében.**

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fenti eljárásra/pénzügyi jogvitára vonatkozik.

*Kelt, ....., 201.....év.....hó .....napján*

..... Meghatalmazó aláírása	..... Meghatalmazott aláírása
--------------------------------	----------------------------------

**Előttük, mint tanúk előtt:**

Név:	Név:
Lakcím:	Lakcím:
Anyja neve:	Anyja neve:
Aláírás:	Aláírás:

2.számú melléklet

**A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ, STB.)  
BENYÚJTANDÓ PANASZ**

**PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉRE**

<b>Panasszal érintett pénzügyi szervezet</b>	
<b>Név:</b>	

**Felek adatai**

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



**Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):\***

\*személyesen tett panasz esetén

**I. Ügyfél panaszja és igénye**

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

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

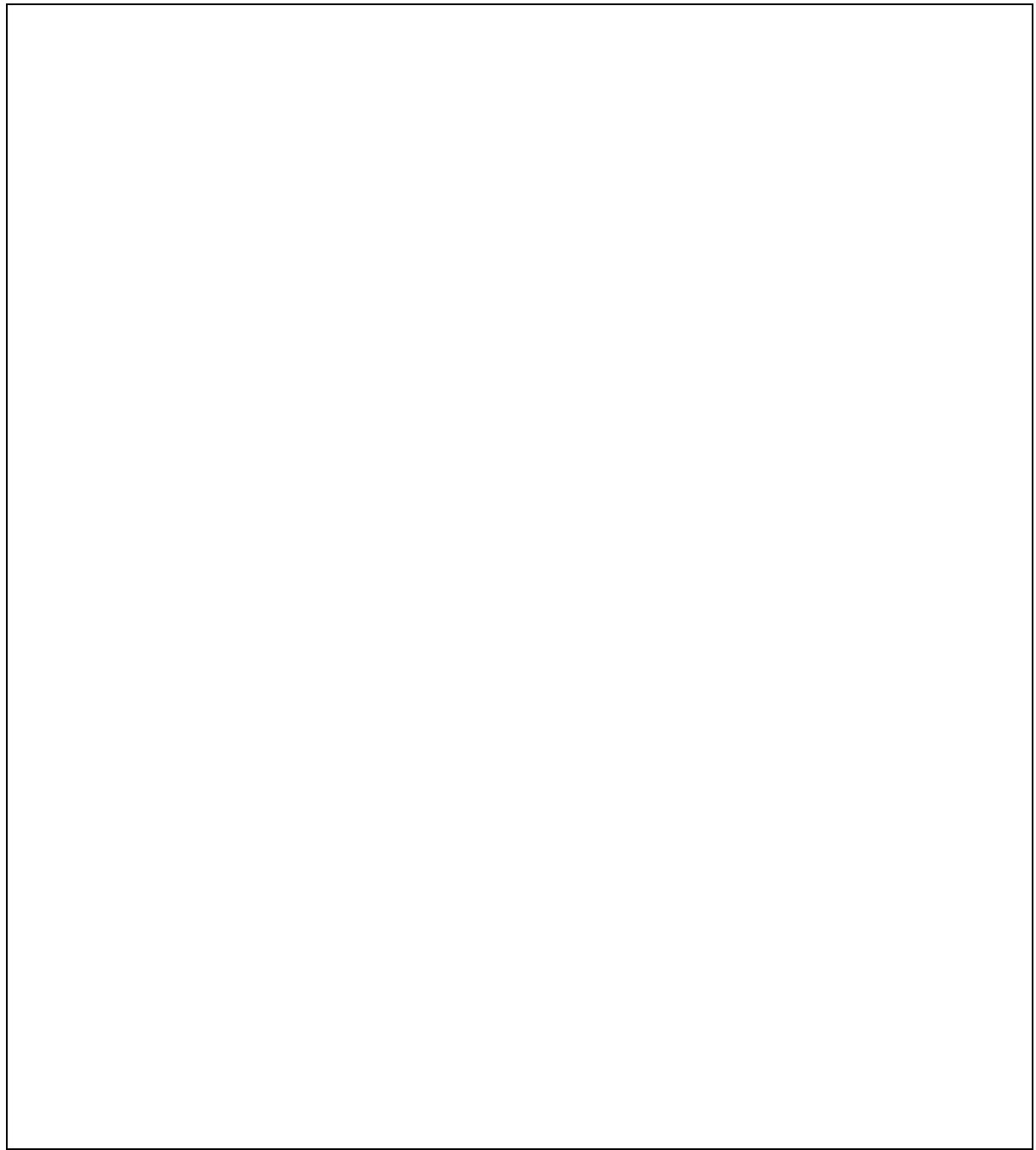
**Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):**

**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:

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



Kelt:

Aláírás: