

## MBA Advise Kft. Panaszkezelési szabályzat

1. Az MBA Advise Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „MBA Advise”) a szóbeli panaszt az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén (1026 Budapest, Bimbó u. 207. 2/9.) előre egyeztetett időpontban, a telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon és legalább a hét egy munkanapján 9 órától 15 óráig, elektronikus eléréssel ([panaszbejelentes@mbaadvise.hu](mailto:panaszbejelentes@mbaadvise.hu)) - üzemzavar esetén közvetlenül az ügyvezető mobil elérhetőséget biztosítva (telefonszám: 06-30-418-9088) folyamatosan fogadja.

2. Az MBA Advise az írásbeli panaszt

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján az MBA Advise székhelyén,
- b) postai úton a 1026 Budapest, Bimbó u. 207. 2/9. címre címezve az MBA Advise Kft. részére,
- c) telefaxon (telefaxszám:+ 36 (1) 783 0341számra),
- d) elektronikus levélben ([panaszbejelentes@mbaadvise.hu](mailto:panaszbejelentes@mbaadvise.hu)) fogadja be.

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

4. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

5. Szóbeli panasz:

5.1. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Az MBA Advise 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 várható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az MBA Advise jegyzőkönyvet vesz fel.

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

5.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.

5.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

5.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, az MBA Advise a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

5.6. 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.

5.7. 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, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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) az MBA Advise, vagy a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

## 6. Írásbeli panasz:

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

## 7. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

7.1. Az MBA Advise a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- 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 a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

## 8. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

8.1. 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): az aktuális elérhetőségek (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172., telefonszám: +36-1-489-9700);
- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségei (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Központi levélcím: H-1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefonszám: +36-1-4899-100);
- c) bíróság.

8.2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

8.3. 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.

## 9. A panasz nyilvántartása

9.1. 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

9.2. A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.

10. Az MBA Advise a panaszkezelési szabályzatot az ügyfelek számára a székhelyén kifüggeszti, valamint a honlapján folyamatosan elérhetővé teszi.

Kelt: Budapest, 2021. július 12.

Márfai Bence  
Ügyvezető  
MBA Advise Kft.