



Panaszkezelési szabályzat

GrECo Hungary Biztosítási Alkusz Kft.

2025.08.01

www.greco.services

GrECo,
matter of trust.



1. Bevezetés

Köszönjük, hogy ügyfelünként megtisztel bennünket bizalmával. Számunkra kiemelten fontos, hogy szolgáltatásainkat az Ön megelégedésére végezzük, és minden visszajelzést – legyen az észrevétel, javaslat vagy panasz – lehetőségként kezelünk a fejlődésre.

Ez a panaszkezelési szabályzat azt a célt szolgálja, hogy biztosítsa az Ön jogait a panaszkezelés teljes folyamata során, és egyértelmű, közérthető módon mutassa be, hogyan tud panaszt tenni, és mire számíthat annak kivizsgálása során.

A szabályzat megfelel a következő hatályos jogszabályoknak és ajánlásoknak:

- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.),
- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.),
- a befektetési vállalkozásokról szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bszt.),
- a 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet,
- a 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet,
- a 16/2021. (XI. 25.) MNB ajánlás,
- valamint a Magyar Nemzeti Bank 2025. január 1-jétől hatályos új segédletei.

A szabályzat célja továbbá, hogy megfeleljen a Magyar Nemzeti Bank által elvárt ügyfélbarát, átlátható és méltányos panaszkezelési gyakorlatnak, és elősegítse a hosszú távú, bizalmon alapuló ügyfélkapcsolatok fenntartását.

2. Alapfogalmak

A panaszkezelési szabályzat alkalmazása során az alábbi fogalmakat a következő értelemben használjuk:

Panasz: minden olyan kifogást tartalmazó bejelentés, amelyet az ügyfél a szerződéskötést megelőzően, azzal összefüggésben vagy azt követően tesz a szolgáltató tevékenységével, mulasztásával, termékével, szolgáltatásával, eljárásával, tájékoztatásával vagy szerződésével kapcsolatban. A panasz lehet szóbeli vagy írásbeli.

Nem minősül panasznak: az általános tájékoztatáskérés, véleménynyilvánítás, javaslat, illetve olyan megkeresés, amely nem tartalmaz konkrét kifogást.

Ügyfél: minden természetes vagy jogi személy, aki a szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban áll, vagy annak létrehozását kezdeményezte, illetve akinek a szolgáltató tevékenysége hatással van.

Meghatalmazott: az a személy, aki az ügyfél nevében és képviselőként jogosult panaszt benyújtani. A meghatalmazásnak közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglaltatnia.

Panaszkezelés: a szolgáltató által a panasz befogadásától a válaszadásig terjedő teljes eljárás, amely magában foglalja a panasz nyilvántartásba vételét, kivizsgálását, a válasz megfogalmazását és az esetleges intézkedések megtételét.



3 A szolgáltató adatai

A jelen panaszkezelési szabályzatot kiadó szolgáltató adatai az alábbiak:

Cégnév: **GrECo Hungary Biztosítási Alkusz Kft.**

Székhely: 1036 Budapest, Perc u. 8.

Telefonszám: +36 20 384 1440

E-mail cím: panasz@greco.services

Honlap: <https://greco.services/greco-biztositasi-es-kockazatkezesi-specialista/>

A szolgáltató a panaszokat a fenti elérhetőségeken fogadja, és biztosítja, hogy az ügyfelek számára a panaszkezelési szabályzat teljes terjedelmében elérhető legyen a honlapon és az ügyfélszolgálati irodában is.

4. Panasz benyújtásának módjai

Ügyfeleink számára többféle lehetőséget biztosítunk panaszuk benyújtására, hogy mindenki a számára legkényelmesebb módon élhessen ezzel a jogával. A panasz benyújtása díjmentes, és nem jár semmilyen hátrányos következménnyel.

4.1 Szóbeli panasz

- Személyesen: ügyfélszolgálati irodánkban, nyitvatartási időben. A személyes ügyintézéshez előzetes időpontfoglalás is kérhető.
- Telefonon: ügyfélszolgálati telefonszámunkon, munkanapokon. A hívásokat hangfelvétellel rögzítjük, amelyet 5 évig megőrzünk. Az ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatható, illetve hitelesített jegyzőkönyv formájában is rendelkezésre bocsátható.

4.2 Írásbeli panasz

- Postai úton: a szolgáltató levelezési címére küldve.
- Személyesen átadott iratként: ügyfélszolgálatunkon.
- E-mailben: a panaszkezelésre kijelölt e-mail címen.

4.3 Meghatalmazott által tett panasz formai és tartalmi követelményei

Az ügyfél panaszát meghatalmazott is benyújthatja. A meghatalmazásnak közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglaltatnia. A meghatalmazás mintája elérhető a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán.

4.3.1 Formai követelmények

A meghatalmazás akkor minősül teljes bizonyító erejű magánokiratnak, ha az alábbi feltételek valamelyikének megfelel:

- a meghatalmazó személy elejétől végéig saját kezűleg, kézzel írja és aláírja; vagy
- géppel írt vagy részben más által írt meghatalmazás esetén: a meghatalmazó saját kezűleg aláírja, és két tanú aláírásával igazolja, hogy a meghatalmazást előttük írta alá vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el (a tanúk nevét és lakcímét is fel kell tüntetni); vagy
- a meghatalmazást bíró vagy közjegyző hitelesíti; vagy
- ügyvéd által készített meghatalmazás esetén az ügyvéd szabályszerű ellenjegyzéssel igazolja az aláírás valódiságát; vagy
- jogi személy esetén a meghatalmazást a képviselőre jogosult személy cégszerűen írja alá; vagy
- elektronikus meghatalmazás esetén a dokumentumot minősített elektronikus aláírással és – ha szükséges – időbélyegzővel kell ellátni; vagy
- az elektronikus meghatalmazást az ügyfél azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítési szolgáltatással hitelesíti.

4.3.2 Tartalmi követelmények

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott olvasható adatait (név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve),
- a meghatalmazás keltezését és aláírását,
- a meghatalmazás tárgyának és terjedelmének pontos megjelölését (pl. teljes körű vagy konkrét ügyre szóló),
- konkrét ügy esetén az ügy beazonosításához szükséges adatokat (pl. szerződésszám, kárszám, ügyintéző neve),
- írásbeli felmentést a biztosítási titok megtartása alól, a titokkör pontos megjelölésével (pl. ajánlatszám, kötvényszám, kárszám).

4.4 Formanyomtatvány

A panasz benyújtásához használható az MNB által közzétett „Fogyasztói panasz” formanyomtatvány, amely elérhető a www.mnb.hu oldalon, valamint a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán is. A formanyomtatvány használata nem kötelező, de megkönnyíti a panasz gyors és pontos feldolgozását.



5. Panaszkezelési folyamat

A panaszkezelés célja, hogy az ügyfél által benyújtott panaszokat gyorsan, átláthatóan és méltányosan vizsgáljuk ki, és azokra indokolt, érdemi választ adjunk.

5.1 A panasz nyilvántartásba vétele

Minden beérkezett panaszt nyilvántartásba veszünk. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását és tárgyát,
- a benyújtás időpontját,
- az ügyfél nevét és elérhetőségét,
- a panasz kivizsgálásáért felelős személy nevét,
- a válaszadás időpontját és módját,
- az esetleges intézkedések leírását.

5.2 A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, és minden esetben az összes releváns körülmény figyelembevételével történik. A kivizsgálás során törekszünk a pártatlanságra, az ügyfél szempontjainak megértésére és a jogszabályoknak megfelelő eljárásra.

- **Szóbeli panasz** esetén (személyesen vagy telefonon) a panaszt lehetőség szerint azonnal kivizsgáljuk és orvosoljuk.
- Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy az ügyfél nem ért egyet a megoldással, jegyzőkönyvet veszünk fel, amelyet az ügyfél kérésére átadunk vagy megküldünk.
- A jegyzőkönyv célja, hogy a panasz minden eleme pontosan rögzítésre kerüljön, és az ügyfél számára visszaigazolható módon dokumentálva legyen.

A jegyzőkönyvnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve – ha szükséges – levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje és módja,
- a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönített rögzítésével, annak érdekében, hogy minden kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, illetve – ha van – az ügyfélszám,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a jegyzőkönyv felvételének helye és ideje,
- személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.



A jegyzőkönyv egy példányát az ügyfél részére át kell adni személyesen, vagy – telefonos panasz esetén – a panaszra adott válasszal együtt meg kell küldeni.

- **Telefonos panasz** esetén a beszélgetést hangfelvétellel rögzítjük, amelyet 5 évig megőrzünk. Az ügyfél kérésére a hangfelvétel visszahallgatható, illetve hitelesített jegyzőkönyv vagy másolat formájában rendelkezésre bocsátható.

5.3 Válaszadás

A panaszra adott választ legkésőbb a panasz beérkezését követő 30 napon belül megküldjük. A válasz:

- tartalmazza a kivizsgálás eredményét,
- hivatkozik a vonatkozó jogszabályokra vagy szerződéses rendelkezésekre,
- indokolja az álláspontunkat,
- tájékoztatást ad a további jogorvoslati lehetőségekről.

A választ írásban küldjük meg, postai vagy elektronikus úton, az ügyfél által megadott elérhetőségre.

5.3.1 Elektronikus válaszadás technikai követelményei

Elektronikus válaszadás esetén biztosítjuk, hogy az elküldés ténye és időpontja igazolható legyen. Ennek érdekében:

- a válasz olyan zárt, naplózó rendszerből kerül kiküldésre, amely utólagos módosítás elleni védelemmel van ellátva, és rögzíti:
 - a küldemény elküldésének tényét és időpontját,
 - a címzett e-mail címét,
 - a válasz tartalmának elektronikus lenyomatát.
- Amennyiben a fenti feltételek nem teljesülnek, a választ postai úton küldjük meg az ügyfél által megadott levelezési címre.
- Elektronikus válaszadásra kizárólag akkor kerül sor, ha:
 - az ügyfél a panaszt a szolgáltató által nyilvántartott e-mail címéről küldte, vagy
 - a panaszt a szolgáltató hivatalos honlapján található online űrlapon keresztül nyújtotta be.

6. Felelősségi körök

6.1. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység és kapcsolattartó

A panaszok kivizsgálásáért és a panaszkezelési folyamat működtetéséért a szolgáltatón belül a Finance and Administration szervezeti egység felelős.

A panaszkezelési feladatokat a Finance and Administration egység egy kijelölt munkatársa látja el, aki egy személyben végzi a panaszok fogadását, nyilvántartását, kivizsgálását és a válaszadás koordinálását.

A kijelölt panaszkezelési kapcsolattartó feladatai:

- biztosítani, hogy a panaszkezelési szabályzat megfeleljen a mindenkor jogszabályoknak, a Magyar Nemzeti Bank ajánlásainak, valamint a szolgáltató belső szabályozásának,
- javaslatot tenni a szabályzat szükség szerinti frissítésére,
- támogatni a panaszkezelési folyamat magas színvonalú, ügyfélközpontú működését,
- gondoskodni arról, hogy a panaszkezelés során az ügyfél érdekei és jogai maradéktalanul érvényesüljenek.

A panaszkezelési kapcsolattartó elérhetőségei megtalálhatók a szolgáltató hivatalos honlapján és ügyfélszolgálatán.

6.2 Fogasztóvédelmi kapcsolattartó

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladata:

- biztosítani, hogy a panaszkezelési szabályzat megfeleljen a mindenkor jogszabályoknak és az MNB ajánlásainak,
- javaslatot tenni a szabályzat szükség szerinti frissítésére,
- támogatni a panaszkezelési folyamat magas színvonalú, ügyfélközpontú működését.

6.3 Oktatás és felkészítés

A panaszkezelésben részt vevő munkatársak rendszeres képzésben részesülnek annak érdekében, hogy naprakész ismeretekkel rendelkezzenek a jogszabályi előírásokról, a belső eljárásrendről és az ügyfélbarát kommunikációról.



7. Panaszkezelés elvei

A panaszkezelés során a szolgáltató minden esetben az alábbi alapelvek szerint jár el:

- **Ügyfélközpontúság:** A panaszkezelés célja nem csupán a panasz kivizsgálása, hanem az ügyfél bizalmának megőrzése és a szolgáltatásaink fejlesztése. Minden panaszt értékes visszajelzésként kezelünk.
- **Empátia és segítőkészség:** A panaszkezelés során munkatársaink rugalmas, empátikus és segítőkész magatartást tanúsítanak. Törekszünk arra, hogy az ügyfél meghallgatást és megértést tapasztaljon.
- **Tisztesség és jóhiszeműség:** A panaszok kivizsgálása során a szolgáltató a jóhiszeműség, a tisztesség és az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményeinek megfelelően jár el.
- **Átláthatóság és pártatlanság:** A panaszkezelési folyamat minden lépése átlátható, dokumentált és visszakövethető. A kivizsgálás során biztosítjuk a pártatlanságot és az ügyfél szempontjainak figyelembevételét.
- **Jogviták megelőzése:** A panaszkezelés során törekszünk arra, hogy a felmerülő problémákat békés úton, jogvita nélkül rendezzük. Célunk a hosszú távú, bizalmon alapuló ügyfélkapcsolatok fenntartása.
- **Jogsabályi megfelelés:** A panaszkezelés minden szakaszában betartjuk a vonatkozó jogszabályokat, különösen a biztosítási, fogyasztóvédelmi és adatvédelmi előírásokat, valamint a Magyar Nemzeti Bank ajánlásait.

8. Nyilvántartás és adatkezelés

A panaszkezelés során minden beérkezett panaszt és az arra adott választ nyilvántartásba vesszük, és az adatokat biztonságosan, visszakereshető módon kezeljük.

8.1 A nyilvántartás célja

A nyilvántartás célja:

- a panaszok utólagos azonosíthatósága és visszakereshetősége,
- a panaszkezelési folyamat átláthatóságának biztosítása,
- a szolgáltatásaink fejlesztése az ügyfélvisszajelzések alapján,
- a jogsabályi megfelelés biztosítása.

8.2 A nyilvántartás tartalma

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panasz leírását, tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz kivizsgálására vagy megoldására tett intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy nevét,
- a panaszra adott válasz elküldésének időpontját és módját.



8.3 Megőrzési idő

A panaszokat és az azokra adott válaszokat legalább 5 évig megőrizzük, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

8.4 Adatkezelés és adatvédelem

A panaszkezelés során kezelt személyes adatokat az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), valamint a 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) előírásainak megfelelően kezeljük. Az adatkezelés célja kizárólag a panasz kivizsgálása és dokumentálása.

Az ügyfél kérésére tájékoztatást adunk az adatkezelés részleteiről, valamint biztosítjuk a jogszabályban meghatározott jogok gyakorlását (pl. hozzáférés, helyesbítés, törlés, tiltakozás).

9. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben Ön nem ért egyet a panaszkezelés eredményével, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos határidő eredménytelenül telt el, az alábbi jogorvoslati lehetőségek állnak rendelkezésére:

9.1 Magyar Nemzeti Bank (MNB) – Fogyasztóvédelmi eljárás

Ha úgy véli, hogy a szolgáltató megsértette a pénzügyi fogyasztóvédelmi rendelkezéseket, panaszt tehet az MNB-nél.

Levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Telefon: +36 80 203 776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: <https://www.mnbb.hu>

9.2 Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) – Alternatív vitarendezés

Ha a panasz a szerződés létrejöttével, teljesítésével, megszűnésével vagy a szolgáltatás minőségével kapcsolatos, és Ön fogyasztónak minősül, kérheti a PBT eljárását.

Levelezési cím: H-1525 Budapest, Pf. 172

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

Telefon: +36 80 203 776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>



A PBT eljárása ingyenes, célja a felek közötti egyezség létrehozása. A szolgáltató nem tett általános alávetési nyilatkozatot, de a PBT határozata akkor is kötelező lehet, ha az ügyfél követelése nem haladja meg a 2 millió forintot, és a kérelem megalapozott.

9.3 Bírósági eljárás

Amennyiben nem kíván élni a fenti lehetőségekkel, vagy azok eredménytelenek voltak, Ön jogosult polgári peres eljárást kezdeményezni a hatályos jogszabályok szerint. A bírósági eljárásra a 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) rendelkezései irányadók.

9.4 Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek

A nem fogyasztónak minősülő ügyfelek panaszuk elutasítása esetén kizárólag bírósághoz fordulhatnak jogorvoslatért.

9.5 Formanyomtatványok és segítségnyújtás

A fenti eljárásokhoz szükséges formanyomtatványok elérhetők:

- az MNB honlapján: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatványok>
- a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán
- kérésre a szolgáltató ezeket térítésmentesen megküldi postai vagy elektronikus úton

A szolgáltató a válaszában minden esetben feltünteti a PBT és az MNB elérhetőségeit, valamint tájékoztatja az ügyfelet a jogorvoslati lehetőségekről és a formanyomtatványok elérhetőségéről.

10. Közzététel és hatálybalépés

10.1 A szabályzat közzététele

A jelen panaszkezelési szabályzat teljes terjedelmében elérhető:

- a szolgáltató hivatalos honlapján, a „Panaszkezelés” menüpont alatt,
- az ügyfélszolgálati irodában, nyomtatott formában,
- kérésre elektronikus vagy postai úton is megküldjük ügyfeleink részére.

A szabályzat célja, hogy minden ügyfél számára könnyen hozzáférhető és közérthető módon ismertesse a panaszkezelés menetét és az ügyfelet megillető jogokat.

10.2 Hatálybalépés

A jelen szabályzat 2025. augusztus 1-jén lép hatályba. Ezzel egyidejűleg minden korábbi panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

A szabályzatot a szolgáltató évente, vagy jogszabályváltozás esetén felülvizsgálja, és szükség esetén módosítja. A módosított szabályzat közzétételre kerül a fenti csatornákon.