

## **Generali Investments CEE Magyarországi Fióktelepe**

### **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT ÜGYFELEK RÉSZÉRE**

Hatályba lépés időpontja: 2026. július 1.

## Tartalom

<b>1</b>	<b>Általános információk .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Fogalmak .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Általános elvek.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Tájékoztatás .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Panaszkezelési folyamatok leírása .....</b>	<b>4</b>
5.1	Panaszfelvételi helyek .....	4
5.2	A panasz bejelentésének módjai .....	5
5.3	A panasz kivizsgálása.....	5
5.3.1	Szóbeli panasz .....	6
5.3.2	Írásbeli panasz.....	6
5.4	A panaszkezelési eljárás során kezelt adatok .....	7
5.5	A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.....	7
5.6	Kollektív igényérvényesítési mechanizmusok .....	8
<b>6</b>	<b>Válaszadási kötelezettség.....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>A panasz nyilvántartása .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>A Pénzügyi Békéltető Testület.....</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>Egyéb információk.....</b>	<b>9</b>

Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk kiemelt célja, hogy az ügyfelek elégedettségének és bizalmának növelése érdekében folyamatosan fejlessze szolgáltatásai minőségét.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy egyértelműen és közérthető módon rögzítse a Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. Magyarországi Fióktelepe (GICEE Magyarországi Fióktelepe) panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait.

A jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, a GICEE Magyarországi Fióktelepére vonatkozó belső szabályzataival és a Magyar Nemzeti Bank által a tárgykörre kiadott szabályozó eszközökkel (különösen a pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2026. (VI.3.) MNB rendelettel), valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlással) összhangban kell értelmezni.

A GICEE Magyarországi Fióktelepe a jelen Panaszkezelési Szabályzatát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti és a honlapján közzéteszi. A jelen Panaszkezelési szabályzat ügyfelek részére a GICEE Magyarországi Fióktelepe Üzletszabályzatának mellékletét képezi.

## 1 Általános információk

A Generali Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság 2025. január 1. napjával oly módon egyesült a Cseh Köztársaságban bejegyzett, befektetéskezelésre engedéllyel rendelkező Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. társasággal (székhelye: Na Pankráci 1720/123, Nusle, Prague 4, Postai irányítószám: 140 21, cégjegyzékszám (IČO): 43873766, bejegyezve a prágai városi bíróság által vezetett cégjegyzékbe, iktatószám: B 1031, a továbbiakban GICEE), hogy abba beolvadt. A beolvadás következtében a Generali Alapkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint beolvadó jogi személy megszűnt és általános jogutódja a Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s., mint az egyesülésben részt vevő másik jogi személy lett.

A 2014. évi XVI. törvény a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról („Kbftv.”) 60. § (1) bekezdése lehetőséget biztosít a GICEE számára arra, hogy fióktelep formájában működjön Magyarországon. E rendelkezés alapján 2025. január 1. napjától a befektetéskezelési és portfóliókezelési tevékenységeket a Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s. Magyarországi Fióktelepe látja el.

A GICEE panaszkezelési szabályzata angol nyelven elérhető a <https://www.generali-investments.cz/en/complaints-procedure-rules.html> weboldalon.

## 2 Fogalmak

**Panasz:** Panasznak minősül minden a GICEE Magyarországi Fióktelepe tevékenységével, valamely szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő probléma, valamint minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a GICEE Magyarországi Fióktelepe eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Panasznak tekintjük az ügyfélnek, illetve a befektetőnek (a továbbiakban együtt: ügyfél) a GICEE Magyarországi Fióktelepe bármely tevékenységére vonatkozóan - a szerződéskötés során, a szerződés fennállása alatt a GICEE Magyarországi Fióktelepe részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével összefüggő - magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogást

**Nem minősül panasznak**, ha az Ügyfél szóban vagy írásban a GICEE Magyarországi Fióktelepétől általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel, illetve a Forgalmazók által forgalmazott alapkezelői termékkel kapcsolatban kér piaci elemzést, teljesítményértékelést, vagy a termék speciális paramétereire vonatkozó felvilágosítást

**Felügyelet:** Cseh Nemzeti Bank illetve a Magyarországon végzett tevékenységekhez kapcsolódó panaszügyek vonatkozásában a Magyar Nemzeti Bank

**MNB:** Magyar Nemzeti Bank

**GICEE:** Generali Investments CEE, investicní společnost, a.s.

**GICEE Magyarországi Fióktelepe, Társaság:** Generali Investments CEE, investicní společnost, a.s. Magyarországi Fióktelepe

**PBT:** Pénzügyi Békéltető Testület

**honlap:** A GICEE Magyarországi Fióktelepe honlapja, amely elérhető a <https://www.generali-investments.hu/> oldalon

**panaszkezelésért kijelölt személy:** GICEE Magyarországi Fióktelep compliance officerre

**Ügyfél vagy panaszos:** az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a GICEE Magyarországi Fióktelepe magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) közli, vagy közölte.

### 3 Általános elvek

A GICEE Magyarországi Fióktelepe együttműködik az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően.

A GICEE Magyarországi Fióktelepe a panaszkezelési eljárása során az ügyfelek 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 jár el.

A GICEE Magyarországi Fióktelepe olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a GICEE Magyarországi Fióktelepe között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

A GICEE Magyarországi Fióktelepe panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

A GICEE Magyarországi Fióktelepe a panaszkezelési eljárása során biztosítja, hogy

- a panaszkezelés átlátható, nyomon követhető és ellenőrizhető legyen,
- a panasz kivizsgálását olyan személy végezze, aki független az ügyben érintett tevékenységtől,
- az ismétlődő vagy rendszerszintű problémák azonosításra és kezelésre kerüljenek

## 4 Tájékoztató

A GICEE Magyarországi Fióktelepe az erre irányuló kérelem esetén, vagy az írásbeli panasz benyújtási csatornájának függvényében (pl. e-mail, levél) a panasz beérkezésének visszaigazolásokor írásbeli tájékoztatást nyújt panaszkezelési eljárásáról. Szóbeli panasz esetén a GICEE Magyarországi Fióktelepe felhívja a panaszos figyelmét a Panaszkezelési Szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

A GICEE Magyarországi Fióktelepe az ügyfél kérésére Panaszkezelési szabályzatát elektronikus vagy írott formában díjmentesen az ügyfelek rendelkezésére bocsátja. A GICEE Magyarországi Fióktelepe emellett a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában elkészítette a jelen dokumentumot, amelyet az ügyfelei számára székhelyén, valamint <https://www.generali-investments.hu/> honlapján elérhetővé teszi akként, hogy abban biztosítja a tárgyszavas keresés lehetőségét.

## 5 Panaszkezelési folyamatok leírása

A GICEE Magyarországi Fióktelepe biztosítja, hogy az ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy megbízott által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) díjmentesen közölhesse. A GICEE Magyarországi Fióktelepe a panaszkezelésért díjat nem számít fel.

A panaszkezelésnek minden esetben udvariasnak és gyorsnak kell lennie, törekedni kell a panasz mielőbbi orvoslására. A panaszkezelés folyamata különbözhet attól függően, hogy milyen típusú a panasz, milyen módon került továbbításra (szóban, írásban), illetve, hogy a panasz a GICEE Magyarországi Fióktelepe mely szervezeti egységéhez érkezett.

A panaszok közvetlenül benyújthatóak a külföldi vállalkozás - Generali Investments CEE, investiční společnost, a.s - részére. Amennyiben a panasz közvetlenül a **GICEE**-nek kerül benyújtásra, az arra vonatkozó szabályok angol nyelven a <https://www.generali-investments.cz/en/complaints-procedure-rules.html> oldalon találhatóak. Az alábbiakban ismertett szabályok a GICEE Magyarországi Fióktelepe eljárásaira vonatkoznak.

### 5.1 Panaszfelvételi helyek

Panasz szóban, vagy írásban jelen Panaszkezelési Szabályzat végén található nyomtatvány használatával tehető

- **szóban** a Társaság székhelyén - Budapest VI. kerület, Teréz krt. 42-44. szám alatt,
- **írásban** a Társaság címére (1066 Budapest, Teréz krt. 42-44.), illetve e-mailben, a [generali-investments.hu@generali.com](mailto:generali-investments.hu@generali.com) címre küldött levélben
- **telefonon** a +36-1-301-7254-es telefonszámon. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, a hatályos adatvédelmi jogszabályok előírásainak betartása mellett. A GICEE Magyarországi Fióktelepe üzleti óráit a hatályos Üzletszabályzat tartalmazza, amely elérhető a Társaság székhelyén (Budapest VI. kerület Teréz krt. 42-44.), illetve a Társaság honlapján (<https://www.generali-investments.hu/>).

Az ügyintézés nyelve: magyar

A GICEE Magyarországi Fióktelepe minden munkatársának kötelezettsége a nála panasszal jelentkező ügyfelet a megfelelő helyre irányítani.

## **5.2 A panasz bejelentésének módjai**

Az Ügyfél a GICEE Magyarországi Fióktelepe magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát bejelentheti:

- **szóban**
  - személyesen – a Társaság a személyesen közölt szóbeli panaszt a székhelyén, 1066 Budapest, Teréz krt. 42-44. cím alatt minden munkanap 8 órától 16 óráig fogadja.
  - telefonon - a telefonon történő panaszok fogadására a hét első munkanapján 8-20 óráig, a hét többi munkanapján 8-16 óráig az 5.1 alatt ismertetett telefonszámon van lehetőség
- **írásban**
  - személyesen vagy más által átadott irat útján az 5.1 alatt ismertetett elérhetőségeken van lehetőség

A panaszos eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezéseinek megfelelően közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel való együttműködés előmozdítása érdekében a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről szóló tájékoztatót, valamint meghatalmazás mintát készített, melyek a Társaság honlapján, illetve székhelyén ingyenesen elérhetők.

A GICEE Magyarországi Fióktelepe lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy az írásbeli panasz benyújtásához – a Felügyelet honlapján (<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-panasz-szolgáltatónak-20180904-1.pdf>) közzétett - formanyomtatványt alkalmazhasson. A GICEE Magyarországi Fióktelepe honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. Ettől függetlenül a Társaság az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott címre küldi meg, vagy ha az írásbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt személynek adja át, úgy a GICEE Magyarországi Fióktelepe munkatársa a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezelésért felelős munkatársa részére. Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt személynél, vagy nem a jelen Panaszkezelési Szabályzatban megadott telefonos elérhetőségen terjeszti elő, a Társaság munkatársa köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

## **5.3 A panasz kivizsgálása**

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

A kivizsgálást folytató szervezeti egység a rendelkezésre álló információk alapján a valóságos tényállást megállapítja.

Amennyiben az ügyfél panaszja:

- Nem jogos: a szervezeti egység tájékoztatását követően a panaszkezelésért felelős személy az ügyfelet írásban, indoklással ellátva értesíti. A panaszkezelésért felelős személy a

keletkezett dokumentumokat a GICEE panaszkezelési területének megküldi. Ebben az esetben a panaszos tájékoztatandó az egyéb jogorvoslati lehetőségekről azok igénybevételének határidejével együtt.

- **Jogos:** a szervezeti egység vezetője intézkedik a jogos észrevételhez, panaszhoz kapcsolódóan a korrekció érdekében, és egyidejűleg tájékoztatja a panaszkezelésért felelős személyt, aki a panasz bejelentőjét írásban tájékoztatja a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó korrekciókról, intézkedésekről. A panaszkezelésért felelős személy a keletkezett dokumentumokat a GICEE panaszkezelési területének megküldi.

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszos részére. A panasz elutasítása esetén a GICEE Magyarországi Fióktelepe válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Felügyelet, a Pénzügyi Békéltető Testület vagy Bíróság eljárását kezdeményezheti.

Amennyiben az ügyfél a közvetlenül a GICEE Magyarországi Fióktelepének írt bejelentését egyidejűleg más fórumoknak is megküldi, és azokat az elintézését követően a Társaság szintén megkapja, úgy az elintézésre hivatkozva minden levelet ismételtelen is meg kell válaszolni, és másolatban el kell küldeni a már korábban megírt választ is.

Ha a panasz lezárása előtt más fórumról is megérkezik a panasz, a válaszlevélben fel kell tüntetni, hogy még milyen fórumokról kapta meg a Társaság a bejelentést.

### **5.3.1 Szóbeli panasz**

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

A szóbeli panaszt a GICEE Magyarországi Fióktelepe szükség szerint azonnal orvosolja az ügyfél által preferált módon (szóban vagy írásban). Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a GICEE Magyarországi Fióktelepe a panaszról, illetve a panasszal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja (telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél részére – az álláspontjával együtt - megküldi), tájékoztatja az ügyfelet a panasz kivizsgálásának és megválaszolásának várható időpontjáról, valamint arról, hogy az ügyfél milyen azonosítószámra hivatkozással és milyen módon tud érdeklődni később a panasz kivizsgálása állásáról, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

A telefonon közölt panaszt a GICEE Magyarországi Fióktelepe hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi, a fentiekre a GICEE Magyarországi Fióktelepe a hívás sikeres felépülésekor felhívja az ügyfél figyelmét. Telefonon érkező panasz esetén a Társaság biztosítja, hogy – ésszerű körülmények között – a hívás kapcsolását követően legfeljebb 5 percen belül ügyintéző elérhető legyen. A panaszos igény szerint a hangfelvételt bármikor visszahallgathatja, és a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet térítésmentesen kézhez kaphatja.

A hangfelvétel visszahallgatása alapján jegyzőkönyv készül. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszosnak át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszosnak meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indoklással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

### **5.3.2 Írásbeli panasz**

A GICEE Magyarországi Fióktelepe írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni a panaszosnak. Amennyiben ezen

határidőn belül nem adható válasz, a Társaság tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról.

#### **5.4 A panaszkezelési eljárás során kezelt adatok**

A Társaság gondoskodik a nyilvántartásban bejegyzett személyes adatok bizalmas, kezeléséről. A panaszos adatait a hatályos jogszabályok, különösen az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet), és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

A GICEE Magyarországi Fióktelepe a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- a) ügyfél neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
- c) ügyfél lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) ügyfél 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

#### **5.5 A panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

A panasz kivizsgálása során a Társaság – az ügyfél erre irányuló kérésére – telefonon, elektronikus úton, vagy az ügyféllel történő szokásos kapcsolattartási módok valamelyikén tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.

Amennyiben a panasz megalapozatlannak bizonyul és ezért a GICEE Magyarországi Fióktelepe elutasítja azt, a Társaság válaszában egyértelmű és világos érvelést köteles megadni annak illusztrálására, hogy miért tartja a panaszt alap nélkülinek.

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

##### A Társaság felügyeleti szerve:

- Cseh Nemzeti Bank, Budapest 1122
  - honlapja: [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)
  - e-mail cím: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)
  - telefon: +420 224 411 111

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat:

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:
  - Telefon: 06 80 203 776

- Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777
- Email: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)
- Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.

**Pénzügyi Békéltető Testület** (a Magyar Nemzeti Bank mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével foglalkozik):

- Pénzügyi Békéltető Testület, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
  - Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172. (általános ügyekben)  
1539 Budapest Pf.: 670. (elszámolással,  
szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben)
  - ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
  - honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>
  - e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)
  - telefon: +36-80-203-776

**Bíróság**: a polgári perrendtartás szabályai szerinti bíróság

Pénzügyi fogyasztóvédelmi jellegű panasz, pénzügyi tárgyú közérdekű bejelentés vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) eljárására irányuló kérelem leadására a Kormányablakokban is lehetőség van. Az Önhöz legközelebb eső Kormányablakot megtalálja a <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyablakok> linken.

## **5.6 Kollektív igényérvényesítési mechanizmusok**

Amennyiben a vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételek teljesülnek, az Ügyfelek jogait kollektív igényérvényesítési mechanizmusok keretében is érvényesíthetik, beleértve a követelések kollektív érvényesítését, például csoportos keresetek útján, akár nemzeti szinten, akár az Európai Unió joga szerinti határon átnyúló eljárások keretében, a kollektív polgári peres eljárásokról szóló 2024. évi 179. cseh törvény, valamint Magyarországon a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseivel összhangban, ideértve a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmét szolgáló képviseleti kereseteket is.

Az ilyen igények különösen a fogyasztói jogok kollektív védelmére vonatkozó jogszabályok alapján felhatalmazott személy vagy más jogosult szervezet útján érvényesíthetők.

## **6 Válaszadási kötelezettség**

A Társaság köteles teljeskörűen kivizsgálni és megválaszolni a panaszt. A GICEE Magyarországi Fióktelepe a panaszok kivizsgálást követően köteles olyan teljes körű, pontos, közérthető és egyértelmű választ adni, amelyben részletesen kitér valamennyi felmerült kérdésre, a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panaszrendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panaszkezelési eljárás során a Társaság – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

A panasz beérkezési útjától függően az elkészült választ postai úton vagy e-mailen kell megküldeni a Panaszosnak vagy a megkeresőnek, melynek másolatát a panasz súlyossága okán, vagy felügyeleti megkeresés esetén meg kell küldeni a Felügyeletnek is (a panasz vonatkozásában megküldött válasznak nemcsak az ügyfél által, hanem a Felügyelet által feltett kérdésekre adott válaszokat is tartalmaznia kell).

Amennyiben a GICEE Magyarországi Fióktelepéhez olyan panasz érkezik, amely nem a Társaságra, hanem a Generali Csoport valamely tagvállalatára vonatkozik, a GICEE Magyarországi Fióktelepe gondoskodik a panasz megfelelő szervezethez történő eljuttatásáról.

## 7 A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A GICEE a panaszt és az arra adott választ megőrzi, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja. A nyilvántartás adatait a GICEE a vonatkozó jogszabályban meghatározott ideig őrzi meg.

## 8 A Pénzügyi Békéltető Testület

A pénzügyi fogyasztó jogvitája bíróságon kívüli rendezésére akkor kezdeményezheti a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását, ha

- Ügyfél fogyasztónak minősül, vagyis olyan természetes személy, aki önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el (az egyéni vállalkozó, egyéni cég, gazdasági társaság, jogi személyek, jogi személyiség nélküli szervezetek, társasházak nem minősülnek fogyasztónak) és
- a vitás ügye olyan pénzügyi szolgáltatóval (bank, egyéb hitelintézetek, biztosító, pénzügyi vállalkozások, pénztár, befektetési szolgáltató) áll fenn, amelyet az MNB felügyel, és
- a vitás ügy az ügyfél és a pénzügyi szolgáltatója között létrejött, szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszonnyal, szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos ún. pénzügyi fogyasztói jogvita

A fogyasztónak a panaszában pontosan meg kell jelölnie a pénzügyi szolgáltatója eljárásával/szolgáltatásával kapcsolatos kifogásait, és csatolnia szükséges azokat a bizonyítékokat, amelyek álláspontját alátámasztják. Szükséges továbbá megfogalmazni a panasz rendezésére, megoldására vonatkozó konkrét kérését is. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása mindig a fogyasztó írásbeli kérelmére indul.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásaira vonatkozó eljárások a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/hogyan-kezdemenyezheti-az-eljarast> oldalról érhetőek el.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége az 5.5 fejezetben találhatóak.

## 9 Egyéb információk

A Társaság a jelen Panaszkezelési Szabályzatot, és kapcsolódó formanyomtatványokat, mintákat a honlapján külön Panaszkezelés menüpont alatt és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében (székhelyén) közzéteszi.