



## Az Ensure Pénzügyi Szolgáltató Kft. Panaszkezelési Szabályzata

Hatályos: 2026.01.01-étől

### **I. Preambulum**

Az Ensure Pénzügyi Szolgáltató Kft. (továbbiakban: Társaság) a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében a Biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvénynek és Az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletnek megfelelően az alábbi Panaszkezelési Szabályzatot (továbbiakban: Szabályzat) határozza meg. Jelen Panaszkezelési Szabályzat 3. sz. módosítása 2026. január 1.-től hatályos, és kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára és megbízottjára.

### **II. Fogalmak**

#### **II/ 1. Panasz**

A panasz a Társaság – 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 Társaság 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 kifogás.

Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által meghatalmazással (2. sz. melléklet) átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben). Társaságunknál a panasz kivizsgálás térítésmentes és az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

NEM minősül panasznak

- Az ügyfél által a Társasághoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Minden olyan kifogás és észrevétel, amelyben az ügyfél a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével vagy a Társaság működésével kapcsolatban kifogásolja.
- Az ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igények.
- Helytelenül rögzített adatok kijavítása céljából előterjesztett kérelem, amely a szerződés lényeges feltételeit (díj, biztosítási fedezet) nem érinti.
- Azok a kérelmek, amelyek nem a Társaság, hanem valamely biztosító nem jog- vagy szerződésszerű teljesítése miatt terjeszt elő az ügyfél.

Ensure Pénzügyi Szolgáltató Kft.

## II/ 2. *Ügyfél*

Jelen szabályzat értelmezésében ügyfél az a jogi személyiségű, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, aki részére a Társaság, mint független biztosításközvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve az ügyfél (panaszos) képviselőjében meghatalmazással eljáró személy.

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a társaság vizsgálja az ügyben eljáró jogosultságát, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával-megadásával és meghatalmazással igazol.

A panaszügyi nyilvántartásban a panaszos ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az ügyfél - törvényes, illetve meghatalmazotti - képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja).

## II/ 3. *Megbízott*

Jelen Szabályzat értelmezésében megbízottnak minősül a Társasággal biztosításközvetítésre vonatkozó megbízotti jogviszonyban álló jogi személyiségű, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet vagy magánszemély.

## **III. Panaszkezelési alapelvek és szabályok**

### III/ 1. A panasztétel lehetséges módjai:

- **Szóban**
  - a, Személyesen
  - b, Telefonon
- **Írásban**
  - a, személyesen vagy megbízott által átadott irat útján
  - b, postai úton
  - c, telefaxon
  - d, elektronikus levélben (e-mail)

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

III/2. Főszabályként a panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és elintézni. A Társaság ügyvezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását, és elintézését és megválaszolását rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az ügyfél jogainak, jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna.

Minden beérkező panaszt –függetlenül attól, hogy az mely csatornán érkezett be – haladéktalanul a panaszkezelési nyilvántartásba be kell vezetni, és az év megjelölésével sorszám folytonosan egyedi sorszámmal kell ellátni (pld: 0001/év). A panaszkezelési nyilvántartást az ügyfélszolgálat vezetője köteles naprakészen vezetni.

A panaszkezelési nyilvántartásnak az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a panaszos neve (amennyiben van a meghatalmazott neve)
- a panasz rövid leírása
- a panaszbenyújtás időpontja
- a panaszbenyújtás helye (megbízottnál, faxon,...)
- a panasz rendezésének, a megoldási intézkedésnek a leírása vagy az elutasítás indoka,
- a panaszkezelés határideje
- a panaszkezelés felelőse
- a panasz megválaszolásának időpontja
- a panasz minősítése (jogos/alaptalan)
- a panasz kivizsgálása során keletkezett dokumentumok hivatkozásai

- III/3. A panaszkezelési nyilvántartásban a panasz alapján a Társaság által tett intézkedéseket olyan módon kell dokumentálni, hogy abból egyértelműen megállapítható és ellenőrizhető legyen a panaszkezelés folyamata (a panasz benyújtásától a panasz lezárásáig), az elintézés módja, annak időpontja, az eljáró ügyintéző neve, a panasz minősítése (jogos-alaptalan), valamint a panasz kivizsgálása során keletkezett iratok (levelezés, arra való hivatkozás,...).
- III/ 4. A panaszkezelési nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Társaság a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa, azok okát képező tényeket, eseményeket feltárhassa, azonosíthassa, valamint megvizsgálhassa, hogy azok hatással lehetnek-e más általa alkalmazott eljárás(ok)ra, szolgáltatás(ok)ra. A panaszkezelési nyilvántartás alapján - szükség esetén - eljárást kezdeményezhessen a panaszokat kiváltó okokhoz kapcsolódó események korrekciójára és összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákból adódó esetleges gazdasági vagy jogi kockázatokat. A társaság a panaszkezelési nyilvántartást rendszeresen, de legalább évi egy alkalommal ügyfélközpontú tevékenységének további javítása érdekében áttekinti és elemzi.
- III/ 5. A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Társaság minden munkatársa és megbízottja köteles a panaszügyben intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, segíteni a hatékony intézkedés érdekében.
- III/ 6. Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, s ennek megfelelően kell az ügyben a Társaságnak eljárnia.
- III/ 7. A megalapozottnak minősülő panaszok esetében az ügyfél (panaszos) részére meg kell téríteni mindazon esetleges károkat, melyek a panasz alapjául szolgáló hibával összefüggésben, a Társaság, vagy annak munkavállalója, megbízottja tevékenysége vagy magatartása miatt érte.
- III/ 8. Társaság a panaszkezelési eljárása során – beleértve a panaszügyi nyilvántartását is - a panaszt benyújtó ügyfél illetve a meghatalmazással eljáró személy adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően köteles kezelni.
- III/ 9. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját – a panaszra adott válaszát - a panasz közlését követő adatkezelés napon belül tértivevényes levélben megküldi az ügyfélnek. Amennyiben szóban tett panaszról készül jegyzőkönyv, úgy azt annak felvételének időpontjától úgy kell tekinteni, mintha a panaszt írásban tették volna. Ebben az esetben a panaszra

adott válaszhoz – amennyiben az nem került korábban átadásra – a jegyzőkönyv másolati példányát is mellékelni kell.

III/10. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi, és azt a Magyar Nemzeti Bank (MNB) kérésére bemutatja.

#### **IV. A panasz bejelentése**

##### **IV/ 1. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz:**

Panaszügyintézés helye: 1171 Budapest, Berky Lili u. 58. 1. em. 2.

Nyitva tartás: H-CS: 8-16.30-ig, P: 8-13.30

Telefon: állandó panaszrögzítő vonal: +36-1-444-9040 (normál díjas, 0-24 órás működés)

IV/ 2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja a hívásfogadást és a panasz rögzítését. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

IV/ 3. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a panaszos ügyfél bejelentése automatikusan rögzítésre kerül. A hangfelvételt a Társaság öt évig megőrzi. A Társaság munkavállalója legkésőbb a bejelentést követő munkanapon szintén rögzített vonalon visszahívja a panaszt érdemi panaszkezelés céljából. A visszahívásról készített hangfelvételt a Társaság egy évig megőrzi. A telefonon bejelentett panaszt – amennyiben lehetséges – a Társaság azonnal megvizsgálja, és szükség szerint azonnal orvosolja. A telefonon rögzített panaszbejelentésről legkésőbb annak beérkezését követő első munkanapon írásos jegyzőkönyvet kell készíteni. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvételek visszahallgatását, továbbá kérésre 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételt, valamint a hangfelvételről készített a Társaság által hitelesített jegyzőkönyvet.

IV/ 4. A Társaság a személyesen tett szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet (3. sz. melléklet) vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

IV/ 5. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet (3. sz. melléklet) vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén ügyfélnek átadja, és a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. 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.

**IV/ 6. Írásban közölt panasz:**

Levélcím: 1171 Budapest, Berky Lili u. 58. 1. em. 2

Faxszám: +36-1-253-09-41

e-mail: [panasz@ensure.hu](mailto:panasz@ensure.hu)

IV/ 7. A Társaság az ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványokat (panaszbejelentő lap, meghatalmazás) bocsát rendelkezésére, de elfogadja a más dokumentumon érkező bejelentést is. A panaszbejelentő lap jelen szabályzat 1. sz. mellékletét, a meghatalmazás a 2. sz. mellékletét képezi. A nyomtatványok a Társaság honlapjáról ([www.ensure.hu/panasz](http://www.ensure.hu/panasz)) letölthetők.

IV/ 8. A Társaság honlapján ([www.ensure.hu/panasz](http://www.ensure.hu/panasz)) elérhetővé teszi a Magyar Nemzeti Bank (MNB) panaszkezelésről szóló oldalai címét valamint az ott elérhető panaszkezelési űrlapot, melyet panaszkezelési eljárása során elfogad.

**V. Általános eljárási szabályok**

V/ 1. A panasz kivizsgálására elsősorban és elsőként az ügyfélszolgálat vezetője – aki egy személyben a Társaság MNB felé is bejelentett fogyasztóvédelmi ügyként felelős kapcsolattartó munkatársa - jogosult és köteles. Amennyiben a Társaság bármely munkavállalója vagy megbízottja részére panaszbejelentés érkezik, köteles azt haladéktalanul az ügyfélszolgálat vezetője részére írásban továbbítani. Írásos panasz esetében az eredeti bejelentést, szóban tett panasz esetében a 3. sz. melléklet szerinti jegyzőkönyv kitöltött példányát kell átadni.

V/ 2. Az V/1. pont szabálya alól kivételt képez, ha a panaszt közvetlenül a panasszal érintett, azt az adott ügyben érdemben eljáró munkatárs vagy megbízott részére jelentik be, aki a megalapozott panasz alapján a probléma megoldására, az intézkedésre jogosult és képes. Ebben az esetben a panasz beérkezéséről és a panasz alapján tett intézkedésről (a panaszügy megoldásáról) haladéktalanul tájékoztatni köteles az ügyfélszolgálat vezetőjét. A bejelentésnek tartalmaznia kell különösen, ha a panasz elintézése biztosítási szerződés lényeges adatának módosítását eredményezte.

V/ 3. Az ügyfélszolgálat vezetője a beérkező panasz kivizsgálása során megkeresi az ügyben eljáró munkatársat vagy megbízottat, valamint amennyiben a panasz kivizsgáláshoz szükséges, az érintett biztosító intézetet, és beszerzi az ügyre vonatkozó dokumentumokat, adatokat, információkat.

V/ 4. Az ügyfélszolgálat vezetője az információk beszerzését követően dönt a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedések megtételéről, és gondoskodik a panaszügy lezárásáról.

V/ 5. Amennyiben az ügyfélszolgálat vezetője nem tud egyértelmű döntést hozni a V/ 4. pontban meghatározott kérdésekben, abban az esetben köteles haladéktalanul tájékoztatni a Társaság ügyvezetőjét a panaszról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a panaszügy minden releváns

körülményére. A tájékoztatással egyidejűleg be kell mutatni az ügyvezetőnek az ügyre vonatkozó dokumentumokat.

- V/ 6. Az ügyvezető a V/ 5. pont szerint megkapott tájékoztatást követően figyelemmel a panaszügyben rendelkezésre álló időre köteles döntést hozni és a döntés végrehajtására, valamint a panaszügy lezárására felhívni az ügyfélszolgálat vezetőjét vagy az intézkedésre jogosultat.
- V/ 7. Az intézkedés végrehajtásáról, a megtett intézkedésről és a panaszügyben hozott Társasági álláspontról minden esetben tájékoztatni kell a panaszt bejelentő ügyfelet – panaszra adott válasz - figyelemmel jelen Szabályzat III/ 9. pontjában foglalt határidőre.
- V/ 8. A V/ 7. pont szerinti tájékoztatás a V/ 2. pontban és a VI. pontban foglalt kivételektől eltekintve az ügyfélszolgálat vezetőjének kötelezettsége. A Társaság ügyvezetője az ügyfélszolgálat vezetőjének e jogát bármely panaszügyben magához vonhatja.
- V/9. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat 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) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumokmásolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
  - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
  - j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
- A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

## **VI. Eljárás kártérítési kötelezettséget keletkeztető panaszügyek esetén**

- VI/ 1. Azon panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, a Szabályzat rendelkezéseit a jelen pontban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.
- VI/ 2. Azokban a panaszügyekben, amelyekben a panaszüggyel összefüggésben az ügyfél kártérítési igényt jelent be, vagy a panasz kivizsgálása során felmerül a kártérítési kötelezettség lehetősége, az ügyfélszolgálat vezetője nem hozhat döntést a panasz megalapozottságáról és a szükséges intézkedésről. Ezekben az ügyekben az ügyfélszolgálat vezetője a Társaság ügyvezetőjét köteles a jelen szabályzat rendelkezéseinek mindenben megfelelően tájékoztatni, aki köteles a jelen Szabályzatnak megfelelően az ügyet kivizsgálni.
- VI/ 3. Amennyiben az ügyvezető a VI/ 2. pont szerinti vizsgálat alapján a kártérítési igényt jogszerűnek ítéli, vagy nem tudja egyértelműen megítélni, abban az esetben haladéktalanul köteles a Társaság jogi képviselőjének átadni az ügyet a rá vonatkozó dokumentumokkal együtt.

- VI/ 4. Amennyiben a Társaság jogi képviselője a panasszal összefüggésben felmerült kárigényt megalapozottnak ítéli, köteles azonnal előterjeszteni az ügyet a Társaság ügyvezetője részére, javaslatot téve az igény kielégítésének jogalapjára és összezszerűségére.
- VI/ 5. Amennyiben az ügyvezető kétséget kizáróan megállapítja az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok és a Társaság jogi képviselőjének előterjesztése alapján a Társaság felelősségét, abban az esetben megbízza a Társaság jogi képviselőjét a szükséges okiratok elkészítésével, és minden egyéb, szükséges lépést megtesz annak érdekében, hogy a Társaság megtérítési kötelezettségének eleget tegyen.
- VI/ 6. Amennyiben a Társaság jogi képviselője a panasszal összefüggésben felmerült kárigényt megalapozatlannak ítéli, úgy véleményezése alapján a kártérítési igény a Társaság ügyvezetője által elutasításra kerül, és a panaszügyet a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint kell kezelni.

**VII. Eljárás a panasz elutasítása esetén, a panaszra a Társaság által adott válasz el nem fogadása, illetve a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén**

- VII/ 1. Amennyiben a Társaság kénytelen a panaszt elutasítani, úgy írásos válaszában kitér arra, hogy álláspontja szerint a panasz kivizsgálása szerződés/tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vagy a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult. Ezen kívül a válasz tartalmazza az elutasítás pontos okát, valamint a vonatkozó szerződés szövegét is.
- VII/ 2. A Társaság a panasz elutasítása esetén válaszában minden esetben tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet, hogy esetleges további panaszával, vagy a panasz elutasításának el nem fogadása esetén, vagy a Társaság panaszkezelési eljárásával kapcsolatban – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Bank (MNB), a Pénzügyi Békéltető Testületnek (PBT) vagy Bíróságnak az eljárását kezdeményezheti. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat. A Társaság megadja továbbá az ügyfél számára az Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Békéltető Testület, és a Bíróságok elérhetőségeit, az alábbiak szerint:

• **FELÜGYELETI SZERV**

**Magyar Nemzeti Bank (MNB)**      1054 Budapest, Szabadság tér 8-9

- **Fogyasztóvédelmi, a szolgáltató magatartásával, tevékenységével mulasztásával kapcsolatos ügyekben:**

**Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálat**  
postacím:      1534 Budapest BKKP Pf. 777  
telefon:      +36-80-203-776

**Ensure Pénzügyi Szolgáltató Kft.**

1171 Budapest, Berky Lili u. 58. 1. em. 2 • Tel.: 06 1 253-0940 • Fax: 06 1 253-0941 • www.ensure.hu  
Adószám: 13776163-2-13

- **Biztosítási szerződéssel kapcsolatos (szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) jogvitákkal kapcsolatos ügyekben:**

**Pénzügyi Békéltető Testület**

postacím: 1525 Budapest Pf. 172

telefon: +36-80-203-776

e-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétfélmíó forintot.

- **Bíróságok**
  - az adott ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező Bíróság

VII/ 3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

## **VIII. Egyéb rendelkezések**

VIII/1. A panaszügy kivizsgálását követően az ügyvezető a panaszügyben elmarasztalható munkavállalóval szemben, mint a munkáltatói jogok gyakorlója, a Munka Törvénykönyvében és a munkaviszonyra vonatkozó egyéb jogszabályokban meghatározott módon, megbízottal szemben a Társaság (mint megbízó) és megbízott között fennálló megbízási szerződésben foglaltak szerint vizsgálatot indíthat. A vizsgálat eredményétől függően a Társaság a munkavállalóval és megbízottal szemben érvényesítheti a megbízási szerződésben, valamint a vonatkozó jogszabályokban előírt jogkövetkezményeket.

VIII/2. Amennyiben a lefolytatott vizsgálat eredménye az ügyfél panaszának - a vonatkozó hatályos jogszabályokra is figyelemmel – nem ad helyt, az ügyvezetőnek az ügyfél-elégedettség, illetve az eset összes körülményére való tekintettel lehetősége van méltányossági alapon az ügyfél számára kedvező döntést hozni. Ilyen esetben a Társaság a panaszra adott válaszában köteles egyértelműen jelezni, hogy az ügyben megszületett döntés méltányossági okokból született, és kizárólag az adott ügyre vonatkozóan kerül alkalmazásra.

VIII/3. A jelen Szabályzatot a társaság ügyvezetője köteles átadni az ügyfélszolgálat vezetőjének, valamint ismertetni a munkavállalókkal és megbízottakkal. A Társaság jogosult érvényesíteni a munkavállalóval illetve megbízottal szemben mindazon követelését, mely a munkavállalónak, illetve megbízottnak felróhatóan a jelen Szabályzatban foglaltak be nem tartása miatt bármely jogcímen keletkezik.

VIII/4. A jelen Szabályzatban foglaltak megváltoztatására kizárólag a Társaság ügyvezetője jogosult.

VIII/5. A Szabályzatban foglaltak nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal vagy az állami irányítás egyéb eszközének minősülő normákkal. Semmisnek kell tekinteni a Szabályzatnak azt a rendelkezését, mely e feltételnek nem tesz eleget.

**Ensure Pénzügyi Szolgáltató Kft.**

1171 Budapest, Berky Lili u. 58. 1. em. 2 • Tel.: 06 1 253-0940 • Fax: 06 1 253-0941 • [www.ensure.hu](http://www.ensure.hu)

Adószám: 13776163-2-13



VIII/6. Jelen Szabályzatot a Társaság ügyfélszolgálatként rendelkezésre álló helyiségében elérhetővé kell tenni, valamint a Társaság honlapján a Panaszkezelési Szabályzat Tájékoztatót (4. sz. melléklet), a panaszbejelentő lapot (1. sz. melléklet), a Társaság által a panaszügyek kezelése során elfogadott meghatalmazást (2. sz. melléklet) közzé kell tenni.

#### **IX. A szabályzat hatályba lépése**

Jelen Szabályzat 2026. január. 1. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

#### **X. Mellékletek:**

- |                  |                                                                        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1. sz. melléklet | Panaszbejelentő lap                                                    |
| 2. sz. melléklet | Meghatalmazás panaszügyintézéshez                                      |
| 3. sz. melléklet | Jegyzőkönyv szóbeli panaszügyintézéshez                                |
| 4. sz. melléklet | Az Ensure Pénzügyi szolgáltató Kft. panaszkezelési elvei és gyakorlata |

Budapest, 2026. január 1.

.....  
ügyvezető