

EXTREMA Hungary Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2026.07.18-tól

Társaság neve	EXTREMA Hungary Biztosítási Alkusz és Pénzügyi Tanácsadó Kft.
Székhely	1061 Budapest, Jókai tér 7. I. emelet 12. ajtó
Cégjegyzékszám	01-09-173185
Adószám	24236159-2-42
Hatálybalépés	2026. július 18.
Alapul szolgáló jogszabály	16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet

1. A szabályzat célja, hatálya és jogszabályi alapja

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy meghatározza az **EXTREMA Hungary Kft.** panaszkezelési tevékenységének rendjét, biztosítsa a panaszok teljes körű kivizsgálását, megfelelő módon történő megválaszolását, a panaszkezelési eljárások átláthatóságát, valamint az ügyfelek jogainak védelmét.

A szabályzat a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.), a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) vonatkozó rendelkezései, továbbá a Magyar Nemzeti Bank elnökének 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelete alapján készült.

A szabályzat hatálya kiterjed a Társaság valamennyi, panaszkezelésben részt vevő munkavállalójára, megbízottjára és közreműködőjére, valamint a Társaság tevékenységével összefüggésben panaszt előterjesztő ügyfelekre és képviselőikre.

2. Alapelvek

- A Társaság a panaszokat teljes körűen, pártatlanul, közérthetően, tisztességesen és ügyfélbarát módon vizsgálja ki.
- A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számítható fel.
- A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- A Társaság a panaszkezelési tevékenysége során a személyes adatok kezelésére vonatkozó GDPR 2016/679 rendeletet és Info 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseit, az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény előírásait, valamint a Bit. és Hpt. biztosítási titokra vonatkozó szabályait maradéktalanul alkalmazza.
- A panaszkezelés során törekedni kell az egyszerű, közérthető, dokumentált és határidőben történő ügyintézésre.

3. Fogalmak

Fogalom	Meghatározás
Panasz	Az ügyfélnek a Társaság szerződéskötést megelőző, szerződéskötéssel, szerződés fennállásával, teljesítéssel, szerződés megszűnésével, illetve szolgáltatással összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő egyedi kifogása.
Ügyfél	Az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, igénybe vette, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
Panaszos	Az ügyfél, illetve az ügyfél igazolt képviselője, aki panaszt terjeszt elő.
Nem panasz	Nem minősül panasznak az általános tájékoztatás-, vélemény- vagy állásfoglalás-kérés, továbbá az olyan bejelentés, amely nem a Társaság magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érinti.

4. A panasz bejelentésének módja

4.1. Szóbeli panasz

➤ **Személyesen:**

- Helyszín: 1061 Budapest, Jókai tér 7. I. emelet 12. ajtó.
 - Nyitvatartási időben:
 - **minden munkanapon 8:00–16:00 óráig,**
 - **előzetes időpont egyeztetés esetén csütörtökönként 8:00–20:00 óráig,**
- van lehetőség a panasz személyes közlésére.**

A Társaság személyes ügyintézés során lehetőség szerint azonnal orvosolja az Ügyfél panaszát. Amennyiben erre nincs lehetőség, vagy az ajánlott megoldással az Ügyfél nem ért egyet, a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról a Társaság jegyzőkönyvet készít.

Az ügyfél személyes ügyintézés iránti igény bejelentésétől számított 5 munkanapon belül Társaságunk ügyfélfogadási időpontot biztosít az ügyfél számára.

➤ **Telefonon:**

- A +36 1 201-2390 telefonszámon helyi tarifával hívható.
- A hívásfogadási idő megegyezik a nyitvatartási idővel.
 - **minden munkanapon 8:00–16:00 óráig,**
 - **csütörtökönként 8:00–20:00 óráig (16 óra után üzenetrögzítő fogadja a hívást).**
- A nyitvatartási időn kívül kezdeményezett, illetve sikertelen hívásokat üzenetrögzítő fogadja.

Telefonon, hangrögzítőre került panasz esetén a Társaság köteles legkésőbb a következő munkanapon visszahívni az Ügyfelet érdemi panaszkezelés céljából. A visszahívásról készített hangfelvételt egy évig kell megőrizni.

A telefonon tett szóbeli panaszról hangfelvétel készül, amelyet a Társaság 5 évig köteles megőrizni. Társaságunk a hangfelvétel visszahallgatását az Ügyfél kérésére biztosítani kell.

4.2. Írásbeli panasz

- **Személyesen: ügyfélszolgálati irodában, nyitvatartási időben**
- **Postai úton:** 1061 Budapest, Jókai tér 7. I. emelet 12. ajtó
- **Elektronikus úton:** ugyfelszolgalat@extrema.hu
- **Meghatalmazott útján**

A Társaság köteles az MNB által közzétett panaszbejelentő nyomtatványt a honlapján elérhetővé tenni, amennyiben honlapot működtet. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

4.3. Meghatalmazott útján történő eljárás

Az ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Meghatalmazott útján történő eljárás esetén a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság a képviseleti jogosultságot ellenőrzi.

A meghatalmazásnak tartalmaznia kell:

- a meghatalmazó és a meghatalmazott azonosító adatait,
- a meghatalmazás tárgyát,
- a képviseleti jogosultságot,
- a kiállítás napját,
- a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását

5. A panasz átvétele és továbbítása

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt címre küldi meg, vagy azt nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintéző részére adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panasz kezeléséért felelős személy vagy szervezeti egység részére.

A panasz további kezelését végző személy vagy szervezeti egység elérhetőségéről a Társaság tájékoztatja az ügyfelet. Telefonon közölt panasz esetén a Társaság közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

6. Bejelentő azonosítása és a panasz tartalma

A Társaság a panaszkezelés során kizárólag a panasz kivizsgálásához és megválaszolásához szükséges adatokat kéri be és kezeli.

- az ügyfél neve, lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma és elektronikus elérhetősége;
- szerződésszám, ügyfélszám vagy egyéb azonosító;
- a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- a panasz részletes leírása, oka és az ügyfél igénye;
- a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolata;
- meghatalmazott eljárása esetén az érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához és megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Társaság semmilyen körülmények között nem kér az ügyféltől titkos azonosító kódot, jelszót vagy egyéb olyan adatot, amely az ügyfél pénzügyi biztonságát veszélyeztetheti.

Ha a panasz érdemi kivizsgálásához további információ szükséges, a Társaság haladéktalanul felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, és beszerzi a szükséges adatokat.

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

7. A szóbeli panasz kezelése

Az EXTREMA Hungary Kft. a panaszok kivizsgálását a bejelentő számára minden esetben térítésmentesen végzi.

A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén pedig a panaszra adott, indoklással ellátott válasszal együtt a panasztételt követő 30 napon belül térítésmentesen megküldi.

8. Hangfelvétel készítése, megőrzése és rendelkezésre bocsátása

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A Társaság a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi. A visszahívásról készült hangfelvétel megőrzési ideje 1 év.

A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésére bocsátja – kérésének megfelelően – a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

9. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalma

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben 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;
- a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám vagy egyéb azonosító;
- 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.

10. Írásbeli panasz kivizsgálása és megválaszolása

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

A válasznak részletesen ki kell térnie a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat vagy egyéb releváns rendelkezés pontos szövegét. A Társaság a választ közérthetően fogalmazza meg.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett és elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és új információt nem közöl, a Társaság a korábbi álláspont fenntartása esetén válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevélre történő hivatkozással is teljesítheti, a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadása mellett.

11. Elektronikus válaszadás és kézbesítés igazolása

A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ elektronikus úton küldi meg, amennyiben:

- az írásbeli panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, és eltérően nem rendelkezett;
- az írásbeli panaszt a Társaság által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületen keresztül terjesztette elő, és eltérően nem rendelkezett;
- a szóbeli panaszt előterjesztő ügyfél a válasz megküldését a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címére vagy kizárólag általa hozzáférhető elektronikus ügyintézési felületre kérte.

Írásbeli panasz esetén a választ a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán, szóbeli panasz esetén az ügyfél által megjelölt csatornán kell megküldeni.

A fenti elektronikus válaszadási szabály nem alkalmazható, ha a Társaság nem tudja biztosítani a küldemény elküldésének tényét és időpontját kétséget kizáró módon igazoló rendszert, vagy nem biztosított a titokvédelmi szabályok által védett adatok jogosulatlan harmadik személyekkel szembeni védelme.

A Társaság választ oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, és kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját.

Elektronikus válaszadás csak olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazása esetén történhet, amely a panaszra adott válasz megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzíti.

12. Jogorvoslati tájékoztatás

Amennyiben az Ügyfél nem ért egyet a panaszkezeléssel, az EXTREMA Hungary Kft. szóbeli vagy írásbeli válaszában felsorolt tényekkel, adatokkal, érvekkel, illetve nem kapott választ a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő leteltéig, az Ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Szervezet	Ügytípus	Elérhetőség
Magyar Nemzeti Bank	Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése	Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777; Telefon: +36 80 203 776; E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu Honlap: www.mnbb.hu/fogyasztovedelem
Pénzügyi Békéltető Testület	Szerződéses jogvita	Levelezési cím: 1539 Budapest, Pf. 670; Telefon: +36 80 203 776; Honlap: www.mnbb.hu/bekeltetes
Bíróság	Fogyasztónak nem minősülő ügyfél vagy bírósági út	Illetékesség szerint

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz:

- szerződéses jogvita rendezésére irányult, ideértve a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, megszűnésével, szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitát; vagy
- az MNB-ről szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a panasz mindkét tárgykört érinti, a Társaság tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a panasz mely része melyik tárgykörbe tartozik.

A panasz elutasítása esetén a Társaság feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület és az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálatának elérhetőségeit, valamint tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy kérheti az MNB honlapján közzétett formanyomtatvány költségmentes megküldését.

13. Panasznyilvántartás és panaszok elemzése

A Társaság a panaszokról, valamint azok rendezését vagy megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

- a panasz leírását és a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz kategóriáját és témáját;
- a panasz okát képező tényeket és eseményeket;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy nevét;
- a panasz megválaszolásának időpontját, valamint a válasz megküldésének igazolására vonatkozó adatokat;
- ismétlődő vagy rendszerszintű probléma, illetve jogi kockázat megjelölését;
- korrekciós intézkedést és annak lezárását.

A Társaság a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján

- a panaszokat nyomon követi,
- észszerű időközönként témájuk szerint csoportosítja,
- feltárja és azonosítja a panasz okát képező tényeket és eseményeket,
- megvizsgálja azok más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra gyakorolt hatását,
- eljárást kezdeményez a feltárt problémák korrekciójára, továbbá
- összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat és jogi kockázatokat.

14. Megőrzési szabályok

A Társaság a panaszokat és az azokra adott válaszokat 5 évig őrzi meg, és azokat az MNB kérésére bemutatja.

A panaszkezelés során keletkező elektronikus levelezés, jegyzőkönyv, hangfelvétel, válaszlevél, kézbesítési igazolás, elektronikus naplóadat és egyéb kapcsolódó dokumentum a panasz dokumentációjának részét képezi.

15. Közzététel

A Társaság a panaszkezelési szabályzata elérhető:

- az EXTREMA Hungary Kft. székhelyén lévő irodájában, valamint
- az EXTREMA Hungary Kft. honlapján: <http://www.extrema.hu>

A Társaság honlapján elérhetővé teszi az MNB által közzétett panaszbejelentő nyomtatványt, valamint a panasz elutasítása esetén alkalmazható kérelmi formanyomtatványok elérhetőségét.

16. Felelősök

Feladatkör	Név / beosztás	Elérhetőség
Panaszkezelési felelős	Lovrity Edit – értékesítés támogatási vezető	+36 30 7373 077
Panaszügyekért felelős vezető	Kővári Erika – tulajdonos, ügyvezető	+36 70 421 0007

A panaszügyekért felelős vezető biztosítja a panaszkezelési eljárás jogszabályoknak való mindenkorai megfelelését. A felelős személyek és elérhetőségeik változása esetén a szabályzatot haladéktalanul aktualizálni kell.

17. Hatálybalépés és hatályon kívül helyezés

Jelen szabályzat 2026. július 18. napján lép hatályba.

Hatálybalépésével egyidejűleg a Társaság korábbi panaszkezelési szabályzata hatályát veszti.

A 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet hatálybalépésével hatályát veszti az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet.

Kelt: Budapest, 2026. július 17.

Készítette: Pál Ágnes Anikó

Jóváhagyta: Kővári Erika

1. melléklet – Panasznyilvántartási adattartalom

Mező	Tartalom / cél
Panasz azonosító	Egyedi sorszám vagy iktatószám
Panasz beérkezésének dátuma	A 30 napos határidő számításához
Panasz csatornája	Személyes, telefon, postai, e-mail, egyéb
Ügyfél neve / azonosítója	A szükséges adatvédelmi korlátok betartásával
Érintett termék / szolgáltatás	A panasz tematikus csoportosításához
Panasz kategóriája	Például ügyintézés, tájékoztatás, szerződés, jutalék, adatkezelés
Panasz oka	A kiváltó tény vagy esemény azonosítása
Panasz rövid leírása	Lényegi összefoglaló
Intézkedés	A rendezés vagy megoldás módja
Felelős személy	Végrehajtásért felelős személy
Határidő	Intézkedés teljesítésének határideje
Válasz megküldésének dátuma	Válaszadási határidő ellenőrzése
Kézbesítés igazolása	Címzett, cím, megküldés ténye és időpontja
Elektronikus lenyomat	Elektronikus válasz esetén, ha alkalmazható
Ismétlődő probléma	Igen/Nem

Rendszerszintű kockázat	Igen/Nem, rövid indoklás
Korrekciós intézkedés	Megelőző vagy javító intézkedés
Lezárás dátuma	Panasz lezárásának napja

2. melléklet – Rövid belső ellenőrzési lista

- ☐ A szabályzat elérhető az irodában, és a honlapon külön panaszkezelési menüpont alatt.
- ☐ Az MNB panaszbejelentő nyomtatványa elérhető a honlapon.
- ☐ A panaszfogadási csatornák és elérhetőségek aktuálisak.
- ☐ A telefonos panaszok hangrögzítése és megőrzése dokumentált.
- ☐ Az elektronikus válaszadás csak megfelelő naplózó rendszer és titokvédelem mellett történik.
- ☐ A panasznyilvántartás tartalmazza a panaszok témák szerinti csoportosításához és elemzéséhez szükséges mezőket.
- ☐ A felelős személyek és elérhetőségek aktuálisak.
- ☐ Az elutasító válaszok tartalmazzák a megfelelő MNB/PBT jogorvoslati tájékoztatást.