

## ÜZLETSZABÁLYZAT

A **Pannon-Safe Kft.** (a továbbiakban: a Megbízó) és a Közvetítő közötti kapcsolat alapja a kölcsönös üzleti bizalom.

Az Üzletszabályzat (rövidítve: ÜSZ) célja, hogy mind a Közvetítő, mind a Megbízó számára határozott és egyértelmű alapját adja annak az együttműködésnek, amelyben a Megbízó minden rendelkezésére álló eszközzel igyekszik elősegíteni a Közvetítő eredményes teljesítését, védelmezni a Felek közös üzleti érdekeit.

### 1. Alkalmazási kör

1.1. Az ÜSZ alkalmazásában Felek a Közvetítő és a Megbízó. Közvetítő a Megbízó alvállalkozójaként biztosítási- és pénzügyi közvetítői szolgáltatást nyújt. Közvetítő lehet jogi személyiségű vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, más szervezet, valamint természetes személy. Közvetítő a hatályos jogszabályoknak való megfelelés mellett devizabelföldi vagy devizakülföldi egyaránt lehet. Az ÜSZ rendelkezései a Megbízóra és a Közvetítőre egyaránt kötelezőek. Az ÜSZ rendelkezéseitől a Megbízó és a Közvetítő a jogszabály kereteken belül írásbeli közös megegyezésükkel eltérhetnek.

1.2. Az ÜSZ háttérszabályozóként lefekteti a Megbízó és a Közvetítő közötti jogügyletek általános feltételeit, az abban foglaltak irányadók a Megbízó és a Közvetítő közötti összes olyan együttműködésre, amelyek a Megbízó pénzügyi szolgáltatás közvetítői, biztosításközvetítői, valamint egyéb közvetítői tevékenységéhez kapcsolódnak.

1.3. A közvetíthető pénzügyi, biztosítási illetve egyéb pénzügyi szolgáltatások az alábbiak:

Biztosítási szolgáltatások:

- a) Személybiztosítások
- b) Vagyonbiztosítások

Egyéb pénzügyi szolgáltatások:

- a) Hitelközvetítés;
- b) Egyéb banki termékek közvetítése
- c) Lakástakarékpénztári közvetítés
- d) Nyugdíj- és egészségpénztári közvetítés

1.4. A Megbízó és a Közvetítő közötti jogviszony részletszabályait az egyedi szerződések állapítják meg. Az ÜSZ és az egyedi szerződés közötti eltérés esetén az egyedi szerződés rendelkezéseit kell alkalmazni.

1.5. A Felek együttműködése során Magyarország hatályos jogszabályi rendelkezéseit folyamatosan be kell tartani, különös figyelemmel a Polgári Törvénykönyv, a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.), illetve a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) előírásaira.

## **2. Az ÜSZ nyilvánossága, elfogadása és módosítása**

2.1. Az ÜSZ nyilvános, bárki megtekintheti és megismerheti, a Megbízó ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben hozzáférhetően rendelkezésre áll, továbbá folyamatosan elérhető a Megbízó internetes honlapján.

2.2. A Megbízó jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani, a változásokról a Közvetítőt, a hatálybalépést legalább tizenöt nappal megelőzően tájékoztatja a [www.pannonsafe.hu/partnereinknek](http://www.pannonsafe.hu/partnereinknek) oldalon.

## **3. Együttműködés, tájékoztatás**

3.1. A Megbízó és a Közvetítő a kölcsönös együttműködés követelményeinek megfelelően egymást késedelem nélkül kötelesek értesíteni a közöttük lévő üzleti kapcsolattartás szempontjából jelentős körülményekről, tényekről. Az egymáshoz

intézett kérdésekre - ha az ügy jellegéből, vagy a rendelkezésre álló iratokból kitűnően más nem következik - legkésőbb 30 (harminc) naptári napon belül válaszolnak, valamint haladéktalanul felhívják egymás figyelmét az esetleges változásokra, tévedésekre és mulasztásokra. A szerződés teljesítése szempontjából lényeges körülmény - így különösen az értesítési cím és egyéb elérhetőségi adatok, a képviselő, a jogi státusz - változásáról a felek egymást 8 (nyolc) naptári napon belül kötelesek írásban értesíteni. E kötelezettségek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

3.2. A Közvetítő köteles 30 (harminc) naptári napon belül írásban értesíteni a Megbízót, ha nem érkezett meg időben valamely általa a Megbízótól várt értesítés. A Közvetítő szintén köteles 8 (nyolc) naptári napon belül írásban értesíteni a Megbízót, amennyiben a részére kézbesített értesítés olyan tranzakcióról értesíti, amely jogalap, esedékesség vagy összecszerűség tekintetében eltér az általa megkötött szerződésben foglaltaktól. A Megbízó jogosult úgy tekinteni, hogy a Közvetítő tudomásul vette és elfogadta az értesítésben foglaltakat, ha arra a kézhezvételtől számított 8 (nyolc) naptári napon belül nem érkezett írásos észrevétel vagy kifogás.

3.3. A Közvetítő köteles megadni minden a Megbízó által igényelt adatot és felvilágosítást, amelyet a Megbízó döntéséhez, a jogügylet vagy a Közvetítő megítéléséhez szükségesnek tart. E körben kiemelten köteles a Megbízó rendelkezésére bocsátani azonosító okmányait annak érdekében, hogy a Megbízó azokat megvizsgálhassa, ellenőrizhesse.

#### **4. Ügyfelek azonosítása, képviselők**

4.1. A Megbízó az üzleti kapcsolat biztonsága érdekében, a Közvetítő kéréseinek teljesítését, illetve szolgáltatás nyújtását megelőzően meggyőződik a Közvetítő képviselőjében eljáró személy(ek) képviselői jogosultságáról. A Megbízó a Közvetítő átvilágítása során csak azokat az adatokat és dokumentumokat vizsgálja, melyek vizsgálatát a vonatkozó jogszabályok és hatósági rendelkezések előírják, valamint amelyek vizsgálata a Megbízó megítélése szerint a Megbízó és a Közvetítő közötti kapcsolat biztonsága érdekében indokolt.

4.2. A Megbízó, a Közvetítővel történő kapcsolattartás és a minőségi ügyfélkiszolgálás biztosítása érdekében a személyes adatokon kívül az egyes szolgáltatások esetén az egyedi szerződésekben jogosult további személyes adatok

megadását kérni a Közvetítőtől, illetve ezek igazolására felhívni a Közvetítőt. Amennyiben a Közvetítő ezen adatszolgáltatási kötelezettségének a Megbízó által meghatározott módon és határidőben nem tesz eleget, úgy a Megbízó jogosult megtagadni, illetve felfüggeszteni a szolgáltatás nyújtását vagy a megbízás teljesítését.

4.4. A Közvetítő köteles a Megbízónál, a Megbízó által megkívánt formában írásban bejelenteni a képviseleti joggal felruházott személy(ek) nevét és hiteles aláírás mintáját. Amennyiben a szervezetnek több önálló képviseleti joggal rendelkező képviselője van, a Megbízó bármelyik képviselő bejelentését érvényesnek fogadja el. Amennyiben a Közvetítő létesítő okirata alapján a képviselő személyek közül a bejelentésre egy vagy több személyt kizárólagosan jogosítottak fel, a Megbízó az ekként feljogosított képviselő(k) bejelentését fogadja el érvényesnek. A képviselő bejelentési, illetve rendelkezési jogosultságát abban az esetben gyakorolhatja, ha a megválasztását, kinevezését, valamint aláírását, hitelt érdemlő módon igazolja. Ha a képviselő megbízatása megszűnik, az általa bejelentett aláírók rendelkezését a Megbízó mindaddig érvényesnek tekinti, amíg az új vagy más képviselő másként nem rendelkezik.

4.5. Ha vitatott az, hogy az a személy, aki bejelentést tett vagy kíván tenni, jogosult-e a Közvetítő képviseletére, a Megbízó a bejelentés szempontjából a Közvetítő képviseletére jogosultnak tekinti a korábban bejelentett személyt mindaddig, amíg a szervezet nyilvántartására vonatkozó jogszabályok szerint a Közvetítő képviseletére jogosult. A képviselők személyében történt változások késedelmes vagy nem megfelelő módon történő bejelentéséből származó károkért a Megbízó felelősségét a Felek kifejezetten kizárják. A Megbízó jogosult a Közvetítő által hozzá bejelentett képviselőket, illetve azok aláírás mintáit mindaddig érvényesnek tekinteni, amíg a képviseleti jog, illetve rendelkezési jog visszavonásáról szóló hiteles, írásos értesítés a Közvetítőtől a Megbízóhoz nem érkezik. Amennyiben a Közvetítőtől származó dokumentumon, megbízáson az aláírásra jogosulatlan vagy a bejelentett aláírás mintától eltérően aláíró személy aláírása van, a Megbízó a megbízás teljesítését visszautasítja. Amennyiben a Közvetítő képviseletében eljáró személy képviseleti jogosultsága bármely okból nem egyértelműen tisztázott, a Megbízó a Közvetítő megbízását nem teljesíti, illetve ideiglenesen felfüggeszti a szolgáltatás nyújtását. Az ebből eredő károkért a Megbízó nem vállal felelősséget.

4.6. A Megbízó a Közvetítő, illetve a képviselő aláírását a nála bejelentett aláírás

mintával való összehasonlítás útján azonosítja. A Megbízó a tőle elvárható gondosságon túl az aláírás valódiságáért felelősséggel nem tartozik.

## 5. Közvetítői kötelezettségek, Etikai kódex

5.1. Közvetítő attól a céltól vezérelve, hogy ügyfelei a legmagasabb szintű integrált pénzügyi szolgáltatásban részesüljenek, továbbá annak érdekében, hogy a pénzügyi / biztosítási és közvetítői szakma tekintélye és közmegítélése jelentős mértékben javuljon kötelezettséget vállal arra, hogy a jelen Üzletszabályzatban rögzített eljárási szabályokat tevékenysége, során megtartja:

5.2. Tilos a Pannon-Safe Kft integrált pénzügyi szolgáltatásait tisztességtelenül – különösen a versenytársak és az ügyfelek törvényes érdekeit sértő vagy veszélyeztető módon, vagy az üzleti tisztesség követelményeibe ütközően – közvetíteni.

5.3. Tilos valótlan tény állításával vagy híresztelésével, valamint valós tény hamis színben való feltüntetésével, úgyszintén egyéb magatartással a Pannon-Safe Kft. továbbá bármely Szolgáltató jó hírnevét vagy hitelképességét sérteni, illetőleg veszélyeztetni.

5.4. Tilos üzleti titkot tisztességtelen módon megszerezni vagy felhasználni, valamint jogosulatlanul mással közölni vagy nyilvánosságra hozni.

5.5. Üzleti titok tisztességtelen módon való megszerzésének minősül az is, ha az üzleti titkot a jogosult hozzájárulása nélkül, a vele – a titok megszerzése idején vagy azt megelőzően – bizalmi viszonyban vagy üzleti kapcsolatban álló személy közreműködésével szerezték meg.

5.6. Tilos máshoz olyan tisztességtelen felhívást intézni, amely harmadik személlyel fennálló gazdasági kapcsolat felbontását vagy ilyen kapcsolat létrejöttének megakadályozását célozza. E cselekményt a Pannon-Safe Kft önmagában is a Közvetítővel fennálló Megbízási szerződése súlyos megszegésének minősíti.

5.7. Közvetítő üzleti kapcsolatait során köteles egyértelműen megnevezni a vele szerződéses jogviszonyban álló Pannon-Safe Kft. gazdasági társaságot.

5.8. Közvetítő az eljárása során köteles személyazonosságát és eljárási jogosultságát igazolni, valamint a szabályozó törvények (Hpt., Bit.) alapján a megfelelő tájékoztatási kötelezettség teljesítésének szabályait alkalmazni és betartani.

Ennek megfelelően **a Hpt. szerint a Közvetítő** (mint független Közvetítő) a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően a szolgáltatását igénybe venni szándékozó ügyfél részére írásban vagy más tartós adathordozón egyértelmű tájékoztatást ad

a) a cégnevről, székhelyéről, levelezési címéről és felügyeleti hatóságának megjelöléséről,

b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet,

c) arról, hogy a tevékenysége során okozott kárért az ügyfél felé a Megbízó áll helyt,

d) többes ügynökként a pénzügyi intézmény megbízásából jár el a pénzügyi intézmény vagy a pénzügyi intézmények nevének feltüntetésével,

e) arról, hogy nem nyújt hiteltanácsadást,

f) arról, hogy a pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a Pannon-Safe Kft-n keresztül a Pannon-Safe Kft-t megbízó Pénzügyi intézménytől fogadhat el,

g) többes ügynökként arról, hogy a megbízó pénzügyi intézménytől kap-e közvetítői díjat és

ga) ha ismert, annak összegéről,

gb) ha nem ismert a tájékoztatás időpontjában, jelzáloghitel közvetítése esetén arról, hogy a tényleges díj a személyre szóló tájékoztatóban fog szerepelni,

h) adott esetben a közvetítővel kapcsolatos panasz kezeléséről, valamint fogyasztó esetében a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának igénybevételére vonatkozó lehetőségről.

Ezen kívül a **Bit. szerint a Közvetítő** (mint független biztosításközvetítő) – ha törvény eltérően nem rendelkezik – a biztosítási szerződés megkötését megelőzően köteles az ügyfél részére a kötelezettségvállalás tagállamának hivatalos nyelvén vagy az ügyféllel történő megállapodásban kikötött más nyelven írásban tájékoztatást adni

a) a biztosításközvetítést végző természetes személy nevről, valamint azon gazdálkodó szervezet cégnevről, székhelyéről, amelynek keretében vagy megbízásából a biztosításközvetítést végzi és felügyeleti hatóságának megjelöléséről,

b) a felügyeleti nyilvántartásról, amelyben szerepel, és annak módjáról, ahogyan nyilvántartását ellenőrizni lehet,

c) arról, hogy rendelkezik-e minősített befolyással az adott biztosítóban,

- d) az adott biztosító vagy az adott biztosító anyavállalata rendelkezik-e minősített befolyással a biztosításközvetítőben,
- e) a panasztétel lehetőségéről és annak elbírálására jogosult szervekről,
- f) arról, hogy a szakmai tevékenysége során okozott kár vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért a Megbízó áll helyt,
- g) arról, hogy független biztosításközvetítőként jár el,
- h) arról, hogy milyen biztosítási termék terjesztésére van jogosultsága,
- i) arról, hogy a biztosítási termék közvetítése során az ügyféltől díjat, díjelőleget vehet át,
- j) független biztosításközvetítő esetén arról, hogy a biztosítótól az ügyfélnek járó összeget nem vehet át,

(2) Az (1) bekezdésben meghatározottakon túl a biztosításközvetítőnek a Bit. 152. §-ban, a 153. § (1)–(2) bekezdésében és a 155. §-ban meghatározottokról is tájékoztatást kell nyújtani.

(3) A tájékoztatást azon személyek részére kell teljesíteni, akik a biztosítási (viszontbiztosítási) szerződés létrejötte esetén a biztosított (viszontbiztosított) vagy a biztosítóval szerződő fél pozíciójába kerülnek.

(4) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott tájékoztatás az ügyfél ez irányú kifejezett hozzájárulása esetén tartós adathordozón is történhet.

5.9. Közvetítő nem használhat olyan címet vagy foglalkozásra utaló megjelölést, amely az ügyfelek megtévesztésére alkalmas a Közvetítő feladatával és képviseleti jogkörével kapcsolatban, vagy bármely egyéb körülmény tekintetében.

5.10. Közvetítő eljárása során köteles az üzleti érintkezés elfogadott normáinak, valamint a jó hírnévhez méltó üzleti megjelenést biztosító szokások tiszteletben tartására.

5.11. Közvetítő az elektronikus írott üzleti kommunikációja során (e-mail üzenet küldésekor) köteles az alapszerződésében rögzített üzleti e-mailcímet használni.

5.12. Közvetítőnek részleteiben ismernie kell az általa közvetített szolgáltatások nyújtásának valamennyi feltételét és köteles azokról az ügyfélnek egyértelmű, pontos tájékoztatást adni.

5.13. Közvetítő köteles az ügyfél és a szolgáltató közti kommunikáció

zavartalanságát biztosítani, az ügyfél/szolgáltató másik félhez intézett kérését, közlését a tőle elvárható gondossággal késedelem nélkül továbbítani, átadni.

5.14. Közvetítő köteles az ügyfél és vagy szolgáltató hozzá intézett kérését legkésőbb 2 munkanapon belül megválaszolni.

5.15. Közvetítő köteles olyan pénzügyi szolgáltatási / biztosítási szerződés megkötésére törekedni, amely megfelel az ügyfél hosszú távú érdekeinek, összhangban áll annak anyagi lehetőségével.

5.16. Közvetítő köteles az ügyfelet a pénzügyi szolgáltatási / biztosítási szolgáltatás megkötését követő öt éven belül legalább egy alkalommal felkeresni, részére az igénybevett az igénybe vehető további szolgáltatásokról tájékoztatást adni.

5.17. Közvetítő köteles a tevékenységét szabályozó jogszabályok rendelkezéseit ismerni, azokat maradéktalanul betartani.

5.18. A közvetítés folyamatának egésze során tilos az ügyfeleket tévedésbe ejteni vagy tévedésben tartani. Az ügyfél megtévesztésének minősül különösen:

- a szerződés lényeges körülményéről valótlan tény állítása vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon történő állítása, illetőleg bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adása;
- a szerződés valamely lényeges körülményének elhallgatása;
- a szerződés értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, az ügyfél döntését befolyásoló körülményekről – így különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó szolgáltatásokról, az engedményekről, – megtévesztésre alkalmas tájékoztatás adása;
- különösen előnyös szerződés hamis látszatának keltése;
- ajánlattétel esetén annak a látszatnak keltése, hogy a szerződés megkötése kötelező, vagy annak elmulasztása az ajánlattevő számára súlyos hátránnyal jár;
- annak színlelése, hogy a megkötendő szerződés kockázatmentes;

5.19. Tilos az ügyfelek választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha a Közvetítő



olyan körülményeket teremt, amelyek jelentősen megnehezítik a szerződés, illetve az ajánlat valós megítélését, más szerződéssel vagy más ajánlattal történő tárgyszerű összehasonlítását. Tilos üzleti módszernek minősül különösen:

- az ügyfélre pszichikai nyomás gyakorlása;
- az akvizíció során ellenőrizhetetlen, vagy valótlan körülményekre hivatkozás, vagy valós tények hamis színben feltüntetése;
- a díjfizetés folyamatosságával kapcsolatos kötelezettségének, illetőleg a díjfizetés elmaradása következményeinek elhallgatása vagy arról valótlan tájékoztatás adása;
- az intervenció során a jogi következmények ismertetésén túlmutató, indokolatlan fenyegetőzés.

5.20. Tilos az üzletkötés létrejöttéért mástól anyagi előnyt kikötni illetőleg elfogadni, kivéve, ha ez előre meghatározott, a Pannon-Safe Kft által jóváhagyott ügyintézési díj.

5.21. Tilos a szerződéssel vagy annak gondozásával vagy a kárrendezésben való alkuszi segédkezéssel kapcsolatban ügyféltől, ajánlattevőtől, szerződőtől, biztosítottól, kedvezményezettől, vagy károsulttól anyagi vagy egyéb előnyt elfogadni, illetőleg kikötni, vagy követelni, kivéve, ha ez előre meghatározott, a Pannon-Safe Kft által jóváhagyott ügyintézési díj.

5.22. A felajánlott anyagi vagy egyéb előnyt határozott, és egyértelmű nyilatkozattal vissza kell utasítani.

5.23. Közszereplés során nem adható olyan nyilatkozat, információ, adat, amely a Megbízó társaságot vagy tulajdonosait, illetőleg azok tevékenységét a magyar piac többi résztvevőinek rovására dicséri. Közszereplés során nem adható olyan nyilatkozat, információ, adat, amely a Megbízó társaságot vagy tulajdonosait, illetőleg azok tevékenységét indokolatlanul negatív színben tünteti fel, vagy hitelrontásnak minősülhet – függetlenül attól, hogy a Megbízó és Közvetítő közti kapcsolat élő vagy sem.

5.24. A nyilvánosság előtt tett nyilatkozatokban kerülni kell más társaságoknak, vagy a piac egyéb résztvevőinek negatív megítélését, és az ilyen értékítéletet sugalló összehasonlítást.

5.25. A Közvetítő nem foglalhat állást a nyilvánvalóan más társaság érdekkörébe tartozó konkrét ügyekben.

5.26. Tilos a publikálásra szánt információk monopolizálása, és egyes sajtóorgánumok, vagy médiumok célzatos preferálása információkkal.

## 6. Panaszkezelés, jogorvoslat

6.1. A Közvetítő (ideértve a Közvetítő nevében eljáró személyeket is) panaszát több módon juttathatja el a Megbízóhoz:

- Személyesen írásban vagy jegyzőkönyv felvétele mellett szóban.
- Telefonon a +36-72/222-010 hívószámon munkanapokon: hétfőtől-péntekig 8-14 óra között:
- Írásban a Pannon-Safe Kft 7623 Pécs Rét u. 49 címre vagy faxon a +36-72-998-266 számra továbbítva;
- E-mailen a Megbízó elektronikus levélcímére (e-mail címére) megküldött elektronikus levélben - e-mail cím: [info@pannonsafe.hu](mailto:info@pannonsafe.hu) a Megbízó az Ügyfelek biztonsága érdekében elektronikus levél útján kizárólag banktitkot nem tartalmazó, általános választ tud adni).

6.2. A Megbízó a személyesen vagy a telefonon keresztül közölt szóbeli panaszt haladéktalanul megvizsgálja, és szükség esetén orvosolja. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a Megbízó azonnali intézkedését, illetve válaszát a Közvetítő nem fogadja el, úgy a Megbízó a szóbeli panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és a személyesen közölt panasz esetén a panaszt közlő személynek átadja. Telefonon közölt panasz esetén a panasz leírását írásbeli, érdemi indokolással alátámasztott válaszával egyidejűleg megküldi a panaszt közlő Közvetítőnek, amely esetben a Megbízó a szóbeli panasz kezelésére az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A Megbízó az írásban benyújtott panaszt annak a Megbízóhoz történt beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül kivizsgálja, érdemben elbírálja és ennek eredményéről a Közvetítő részére indokolással ellátott írásbeli értesítést küld. Amennyiben a panasz kivizsgálása 30 (harminc) napon belül nem lehetséges, úgy a Megbízó 30 (harminc) napon belül tájékoztatást küld a Közvetítőnek arról, hogy panasz vizsgálása hosszabb időt vesz igénybe és a Közvetítő türelmét kéri a vizsgálat lezárásáig. Egyebekben a Megbízó az írásbeli panaszok megválaszolásánál leírtak szerint jár el. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Megbízó és a panaszt közlő Közvetítő

közötti telefonos kommunikációt a Megbízó hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Közvetítő a telefonos beszélgetés elején köteles jelezni, hogy ilyen jellegű beszélgetést kíván folytatni Megbízóval és panaszt kíván bejelenteni, hogy Megbízónak lehetősége legyen a hangfelvétel készítésére. A panaszt közlő Közvetítő kérésére a Megbízó biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Egyebekben a panaszt és az arra adott választ a Megbízó 5 (öt) évig őrzi meg. A Megbízó a panasz kivizsgálásáért a Közvetítővel szemben külön díjat nem számít fel. A Megbízó Panaszkezelési Szabályzattal rendelkezik, amely valamennyi az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben, valamint a Megbízó honlapján (<http://pannonsafe.hu>) is megtalálható.

6.3. További jogorvoslati lehetőségek: A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Közvetítő az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9. Levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777, Telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu));
- b) hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság.

## 7. Záró rendelkezések

7.1. Az Üzletszabályzat bármely rendelkezésének megszegését a Pannon-Safe Kft. súlyos szerződésszegésnek minősíti, amiért a Közvetítővel kötött szerződéseit azonnali hatállyal jogosult felmondani.

7.2. Közvetítő az Etikai Kódex rendelkezéseinek megszegésével okozott károkért teljes kárfelelősséggel tartozik a Megbízó illetve valamennyi további károsult irányában a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény vonatkozó szabályai szerint.

Jelen Üzletszabályzat 2016.09.01. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

**Pannon-Safe Kft**