

# **Panaszkezelési szabályzat**

**Érvényes 2019. március 1-től**

## TARTALOM:

<b>1. Bevezetés</b>	<b>3</b>
<b>2. Fogalmak</b>	<b>3</b>
2.1. A panasz	3
2.2. A panaszos	3
<b>3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása</b>	<b>3</b>
<b>4. Panaszkezelési irányelveink</b>	<b>4</b>
<b>5. A panasz benyújtása</b>	<b>4</b>
5.1. Szóbeli panasz	5
5.2. Írásbeli panasz	5
<b>6. A panasz rögzítése</b>	<b>5</b>
<b>7. A panasz nyilvántartása</b>	<b>6</b>
<b>8. A panasz ügyintézése</b>	<b>6</b>
<b>9. Panaszkezeléssel kapcsolatos adatok kezelése</b>	<b>7</b>
<b>10. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők</b>	<b>8</b>
<b>11. Az igényérvényesítés további lehetőségei</b>	<b>8</b>
11.1. Fogyasztónak minősülő / nem minősülő panaszos	8
11.2. Fogyasztóvédelmi eljárás	8
11.3. Pénzügyi Békéltető Testület előtti pénzügyi fogyasztói jogvita	9
<b>12. Tájékoztató</b>	<b>9</b>

## Mellékletek:

**1. sz. melléklet:** Személyes ügyfélszolgálat – jegyzőkönyv panasz bejelentéséről

**2. sz. melléklet:** A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának elérhetősége

## 1. Bevezetés

A szabályzat célja, hogy a Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt. (a továbbiakban: társaságunk vagy biztosító) tájékoztatást adjon Ügyfelei, a bejelentők számára a panaszkezelési eljárásáról, ismertesse a panaszbejelentésekhez kapcsolódó fontos tudnivalókat.

Társaságunk panaszügyintézési eljárása során a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) 159. §, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mnbvtv.), a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, továbbá a pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB-rendelet rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségeknek megfelelően jár el. Társaságunk figyelembe veszi a Magyar Nemzeti Banknak (a továbbiakban: MNB) a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X.16.) számú ajánlásában, továbbá a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló 10/2016 (X.24.) MNB ajánlásban meghatározott elveket is.

A társaságunk tevékenységével szemben felmerült panaszok fontosak számunkra, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét beépítettük a tevékenységünkbe.

Társaságunk a panaszügyintézés áttekinthetősége érdekében készítette el a panaszkezelési szabályzatát, amelyben a panaszügyintézés minden lényeges feltételére kitér.

## 2. Fogalmak

### 2.1. A panasz

A biztosító teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a biztosító – szerződéskötést, illetve a szerződéses jogviszony létrejöttét megelőző vagy a szerződés megkötésével, illetve létrejöttével, a szerződés fennállása alatti, a biztosító részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: **panasz**).

Nem minősülnek panaszoknak azok a bejelentések, amelyek társaságunk szolgáltatásához kapcsolódó kérelemre, megállapításra, általános tájékoztatásra vagy állásfoglalásra irányulnak.

### 2.2. A panaszos

A Bit. alapján a biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: Ügyfél vagy panaszos) a biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy - adott termék kapcsán - általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A vonatkozó jogszabályok értelmében **fogyasztó** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

A panaszkezelés szempontjából fogyasztónak minősülő és a fogyasztónak nem minősülő panaszosok eltérő jogorvoslati lehetőségeket vehetnek igénybe a panaszuk elutasítása esetén.

Amennyiben valamely konkrét biztosítási szerződéssel (ideértve a biztosítási ajánlatot is) kapcsolatos panasz benyújtója nem a társaságunkkal szerződéses kapcsolatban álló Ügyfél, úgy érdemi válaszukat minden esetben a szerződő fél részére továbbítjuk, és a bejelentőt erről tájékoztatjuk, kivéve, ha a panaszt képviselő vagy **meghatalmazott** útján terjesztik elő. Ilyen esetben társaságunk vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A panaszra adott válaszukat jogszerű meghatalmazás esetén a meghatalmazott (képviseelő) részére adjuk meg.

## 3. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

Társaságunknál a panaszügyintézés a Vállalatfejlesztés szervezeti egységen belül dolgozó panaszkezelési munkatársak végzik. Az Ügyfelek felé történő kommunikációban a Panaszkezelés

(korábban Minőségbiztosítás) vagy Panaszkezelési osztály (korábban Minőségbiztosítási osztály) megnevezést használjuk. A panaszkezelési munkatársak társaságunk bármely más szervezeti egységétől információt, adatot vagy tájékoztatást kérhetnek a panasz megválaszolása érdekében.

Társaságunknak a Bit. 159. §-a alapján kijelölt fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója a Vállalatfejlesztés szervezeti egység mindenkor vezetője.

#### **4. Panaszkezelési irányelveink**

Társaságunk kiemelten fontosnak tartja, hogy a teljes panaszkezelési eljárás folyamán együttműködjön az Ügyfelekkel; panaszkezelési eljárásunkat ennek megfelelően alakítottuk ki.

A panaszkezelés során az Ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás szerint járunk el.

Panaszkezelési eljárásunk során társaságunk elsődleges célja, hogy megelőzze, felismerje és megfelelően kezelje az Ügyfél és a társaságunk között esetlegesen felmerülő további vitás kérdéseket.

Panaszkezelési tevékenységünk során társaságunk a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy az Ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt társaságunk fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot. A panaszkezelés során társaságunk úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülhető legyen a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulása.

#### **5. A panasz benyújtása**

A panasz benyújtására társaságunk több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít.

A panaszkezelés során az Ügyfél eljárhat meghatalmazottja útján is. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) szerint nem lehet meghatalmazott, aki 18. életévét nem töltötte be, akit jogerős bírói ítélet a közügyektől eltiltott, akit a bíróság jogerősen gondnokság alá helyezett. A meghatalmazást írásba kell foglalni vagy jegyzőkönyvbe kell mondani. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Pp. 325. § (1) alapján „teljes bizonyító erejű a magánokirat, ha

a) a kiállító az okiratot saját kezűleg írta és aláírta,

b) két tanú igazolja, hogy az okirat aláírója a részben vagy egészben nem általa írt okiratot előttük írta alá, vagy aláírását előttük saját kezű aláírásának ismerte el; igazolásként az okiratot mindkét tanú aláírja, továbbá az okiraton a tanúk nevét és lakóhelyét - ennek hiányában tartózkodási helyét - olvashatóan is fel kell tüntetni,

...”

A biztosító bizonyos iratokat kizárólag 2 tanúval ellátott teljes bizonyító erejű magánokirati formában fogad el. A biztosító honlapjáról a meghatalmazás minta letölthető.

A panaszt a panaszos szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben, a társaság honlapján) terjesztheti elő.

Társaságunk mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság,) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton, interneten is továbbítható.

## 5.1. Szóbeli panasz

- a) Személyes panasztételre társaságunk személyes ügyfélszolgálatán, a 1022 Budapest, Bég u. 3-5. címen hétfői munkanapokon 7 órától 19 óráig, keddtől péntekig 8 órától 16 óráig, továbbá a postahelyeken és Takarékszövetkezetek nyitvatartási idejében van lehetőség
- b) Telefonos panasztételre hétfőn 8 órától 20 óráig, keddtől péntekig 8 órától 18 óráig van lehetőség a 06 1 200 4800, illetve Takarékszövetkezetek Biztosítás esetén a 06 1 200 77 00 telefonszámon.

Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, társaságunk tájékoztatja a panaszost a panasz azonosítására szolgáló adatokról és a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről és számára a panaszt továbbítja.

Társaságunk a 1022 Budapest, Bég u. 3-5. címen található személyes ügyfélfogadáson történő személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására elektronikusan és telefonon keresztül is lehetőséget biztosít ügyfelei számára. A személyes ügyfélfogadási időpontot az erre vonatkozó igény bejelentésének napjától számított öt munkanapon belül biztosítja.

## 5.2. Írásbeli panasz

- a) **Írásbeli panasz** benyújtható közvetlenül
  - a biztosító honlapján található űrlap ([www.postabiztosito.hu/Ugyfelszolgalat/Panaszbejelentes](http://www.postabiztosito.hu/Ugyfelszolgalat/Panaszbejelentes)) kitöltésével vagy
  - személyesen, illetve más által átadott irat útján
    - a 1022 Budapest, Bég u. 3-5. címen található személyes ügyfélszolgálaton vagy
    - a Posta Biztosító ügyfelei bármely postahelyen, illetve a Takarékszövetkezetek Biztosítás ügyfelei bármely Takarékszövetkezetben.
- b) **Levélben**
  - a 1022 Budapest, Bég u. 3-5. székhelycímünkre,
  - a 1535 Budapest, Pf. 952 levelezési címre, illetve
  - Takarékszövetkezetek Biztosítás esetén a 1525 Budapest, Pf. 53 címreküldhetik ügyfeleink panaszukat, a Posta Biztosító részére címezve.
- c) **E-mailben** a [panasz@mpb.hu](mailto:panasz@mpb.hu), illetve Takarékszövetkezetek Biztosítás esetén a [panasz@takarekbiztositas.hu](mailto:panasz@takarekbiztositas.hu) e-mail címen fogadjuk a panaszokat. A beérkező üzeneteket társaságunk folyamatosan fogadja, esetleges üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítunk.
- d) **Telefaxon** a 06 1 423 4298-as, illetve Takarékszövetkezetek Biztosítás esetén a 06 1 423 4359 számra küldhető meg a panasz.

A panaszos jogosult az írásbeli panaszát az MNB által a honlapján ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)) közzétett formanyomtatványon is benyújtani társaságunkhoz, amely társaságunk honlapjáról, a [www.postabiztosito.hu](http://www.postabiztosito.hu), illetve <https://takarekbiztositas.hu/> oldalról is letölthető.

Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt társaságunk ügyfélszolgálatán nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, társaságunk a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére.

## 6. A panasz rögzítése

Társaságunk segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában.

- a) Telefonon közölt szóbeli panasz esetén társaságunk
  - biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést;

- minden, az adott helyzetben általában elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy biztosítsa a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos hívásfogadását és az ügyintézését;
- a panaszossal folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi; erről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A **panaszos kérése esetén** társaságunk biztosítja
  - a hangfelvétel helyben történő visszahallgatását,
  - a hangfelvétel adathordozón történő térítésmentes átadását 25 napon belül,
  - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv térítésmentes átadását 25 napon belül;
- a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a szóbeli a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, vagy ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet készít és a válaszlevéllel egyidejűleg megküldi a panaszosnak.

#### b) **Személyesen közölt szóbeli panasz**

- A Biztosító személyes ügyfélszolgálatán tett panasz esetén társaságunk a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, vagy ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a panaszosnak átadja, és egyidejűleg tájékoztatja az ügyfelet a panaszkezelés további folyamatáról. A jegyzőkönyv jelen Szabályzat 1. számú mellékletében található.
- Postahelyen vagy Takaréknál tett szóbeli panasz esetén a panasz azonnali kivizsgálására nincs lehetőség. Az ügyintéző panaszjegyzőkönyvet vesz fel, amelyet eljuttat a Biztosító Panaszkezelési területéhez.

c) **Postai levélben vagy faxon közölt írásbeli panasz** esetén társaságunk a panaszt panasznyilvántartásban rögzíti és ügyintézésre kiosztja.

d) **Elektronikus úton, e-mailben közölt írásbeli panasz** esetén társaságunk a panaszt panasznyilvántartásban rögzíti és ügyintézésre kiosztja.

e) **Elektronikus úton, társaságunk honlapon kitöltött panaszbejelentő** esetén társaságunk a panaszt panasznyilvántartásban rögzíti és ügyintézésre kiosztja.

### **7. A panasz nyilvántartása**

Társaságunk az Ügyfelek által mind szóban, mind írásban benyújtott panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást (a továbbiakban: panasznyilvántartás) vezet. Társaságunk a beérkezett panaszokat meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, a panaszügy valamennyi intézési szakaszában követhetően kezeli és tartja nyilván.

A panasznyilvántartás tartalmazza:

- a) A szerződésszámot és/vagy kárszámot, valamint a nyilvántartó rendszer által rögzített aktaszámot.
- b) A panasz leírását, annak tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését.
- c) A benyújtás időpontját.
- d) A benyújtott iratokat (elektronikus formában).
- e) A panasz kivizsgálására, rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén annak indokait.
- f) Az e) pont szerinti intézkedés határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.
- g) A panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

### **8. A panasz ügyintézése**

A panasz kivizsgálása térítésmentes. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A személyesen tett szóbeli panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panaszról felvett jegyzőkönyvnek a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére történő továbbításáról.

Társaságunk a panaszt részletesen kivizsgálja, és a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva legkésőbb az írásbeli panasz beérkezését, illetve a szóbeli panasz megtételét követő 30 naptári napon belül küldi meg a panaszosnak.

Ha a válaszadási határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről társaságunk tájékoztatja a panaszost az indok pontos megjelölésével.

Társaságunk a panaszra adott válaszában tájékoztatja a panaszost arról, hogy amennyiben a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve, ha társaságunk a panaszt elutasítja vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén milyen szervezetekhez fordulhat, és fogyasztónak minősülő panaszos esetén arról, hogy társaságunk tett-e általános alávétési nyilatkozatot Pénzügyi Békéltető Testület felé (ld. 11. pont).

Társaságunk a fogyasztónak küldött válaszlevelében tájékoztatást ad az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja és a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről és egyéb elérhetőségéről (ld. 2. számú melléklet).

A panaszra adott elutasító válasz vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő panaszos a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását**, illetve az **MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárását** is kezdeményezheti. Az ezekre irányuló kérelem (fogyasztói kérelem) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségére is felhívjuk az Ügyfél figyelmét, továbbá tájékoztatást adunk arról, hogy kérheti ezen formanyomtatványok társaságunk általi költségmentes megküldését is.

Ezen formanyomtatványok elérhetők

- az MNB honlapján ([www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)),
- társaságunk honlapján ([www.postabiztosito.hu](http://www.postabiztosito.hu)), illetve a Takarékszövetkezet honlapján ([www.takarekbiztositas.hu](http://www.takarekbiztositas.hu)),
- személyes ügyfélszolgálatunkon.

Amennyiben a fogyasztónak minősülő panaszos erre vonatkozó igényét ügyfélszolgálatunk valamely (5. pontban jelzett) elérhetőségén jelzi, a formanyomtatványokat költségmentesen, postai úton rendelkezésére bocsátjuk, vagy – amennyiben társaságunk nyilvántartásában rögzített elektronikus elérhetőséggel rendelkezik – kérésére elektronikus úton továbbítjuk azokat részére.

Társaságunk gondoskodik arról, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban ne vegyen részt a társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett. A panaszügyek kivizsgálásában nem vehet részt az a munkatárs vagy függő biztosításközvetítő, akitől az ügy elfogulatlan intézése – bármely okból – nem várható el.

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak széles körű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.

## 9. Panaszkezeléssel kapcsolatos adatok kezelése

Társaságunk a panaszkezelés során különösen, de nem kizárólagosan a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- Név
- Szerződésszám, kárszám
- Lakcím, székhely, levelezési cím
- Telefonszám
- Értesítés módja
- Panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás

- Panasz leírása, oka
- Panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a biztosítónál nem áll rendelkezésre
- Meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás
- A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Társaságunk a panaszt benyújtó személy adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ, így az abban szereplő személyes adatokat 5 évig őrzi meg, és azt az MNB, mint felügyeleti szerv kérésére bemutatja.

## 10. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

Társaságunk a panaszok nyilvántartását úgy alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

Társaságunk a panaszokat negyedévente áttekinti, és meghatározza az azok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. A tapasztalatokat beépítjük a szolgáltatási folyamatunkba.

## 11. Az igényérvényesítés további lehetőségei

### 11.1. Fogyasztónak minősülő / nem minősülő panaszos

Amennyiben a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, illetve, ha társaságunk a panaszt elutasítja, vagy a 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén

#### a) a fogyasztónak<sup>1</sup> minősülő panaszos

- az Mnbtv. szerint az MNB Fogyasztóvédelmi Központjánál **fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet; az MNB fogyasztóvédelmi eljárása kizárólag az Mnbtv.-ben rögzített fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányulhat;**
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén **bírósághoz fordulhat,**
- a **Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti,**
- az **online felületen** (társaságunk honlapján, illetve alkuszcégen keresztül online módon) **kötött szerződések** kapcsán felmerülő panaszát a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet értelmében a <http://ec.europa.eu/odr> weboldalon keresztül is továbbíthatja az illetékes alternatív vitarendezési fórum felé, vagy e-mailben fordulhat az európai online vitarendezési fórum magyarországi nemzeti kapcsolattartó pontjához az onlinevita@bkik.hu e-mail címen.

#### b) a fogyasztónak nem minősülő panaszos bírósághoz fordulhat.

### 11.2. Fogyasztóvédelmi eljárás

Az MNB a panaszt ún. fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás keretében vizsgálja meg, ha a panasz az Mnbtv.-ben rögzített fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos.

A fogyasztóvédelmi eljárást azt követően lehet kezdeményezni, miután a fogyasztónak minősülő panaszos a biztosítónál, a biztosító által meghatározott és közzétett elérhetőségein keresztül, azonosítására alkalmas tartalommal, szóban vagy írásban a szervezet szolgáltatásával vagy eljárásával kapcsolatos panaszát már korábban előterjesztette, azonban

- a) a panaszára a 30 napos határidőn belül nem kapott választ,
- b) a panasz kivizsgálása nem a fent hivatkozott jogszabályokban előírtak szerint történt,
- c) a válaszból egyéb, jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

<sup>1</sup> a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerint



A fogyasztóvédelmi eljárás a jogsértés bekövetkezését követő öt éven túl nem indítható meg.

Az MNB fogyasztóvédelmi eljárásával kapcsolatban a [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu) internetes oldalon található részletes információ.

### **11.3. Pénzügyi Békéltető Testület előtti pénzügyi fogyasztói jogvita**

A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és az MNB-törvény 39. §-ában meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet között – szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kíséri meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A Pénzügyi Békéltető Testület egyezség hiányában az ügy érdemében

- a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és az Mnbvtv. 39. §-ában meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet általános alávetési nyilatkozatában, kereskedelmi kommunikációjában közölt vagy az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig tett nyilatkozatában a Pénzügyi Békéltető Testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
- b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban az Mnbvtv. 39. §-ában meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A tanács egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Mnbvtv. 39. §-ában meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott, és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

Társaságunk 1.000.000 Ft összegig alávetési nyilatkozatot tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtti pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésével kapcsolatban [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu) internetes oldalon található részletes információ.

Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának, valamint a Pénzügyi Békéltető Testületnek az elérhetősége jelen szabályzat [2. számú mellékletében](#) található.

### **12. Tájékoztató**

A panasz ügyintézésének helye társaságunk székhelye: 1022 Budapest, Bég u. 3-5.

Társaságunk jelen szabályzatát, a hivatkozott nyomtatványokat a személyes ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében kifüggeszti és a honlapján közzéteszi:

Életbiztosítások: <https://www.postabiztosito.hu/Panaszkezeles.aspx>

Takarék Biztosítás: <http://takarekbiztositas.hu/ugyfelszolgalat/panaszkezeles>

valamint munkatársaink az ügyfél kérésére a postahelyeken és Takarékbiztosítás fiókokban az értékesítési rendszerből kinyomtatják.

## 1. számú melléklet

### Személyes ügyfélszolgálat – 1022 Budapest, Bég u. 3-5. Jegyzőkönyv panaszbejelentésről

#### Adatok

Név: \_\_\_\_\_

Cím:     \_\_\_\_\_

Szerződésszám: \*

Kárszám:\*

Rendszám:\* \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

\* A három lehetőség közül legalább egy kötelezően kitöltendő!

A panasz tárgya: \_\_\_\_\_

#### A panasz részletes leírása

#### Csatolt dokumentumok

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Kelt: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Jegyzőkönyvet felvevő  
ügyintéző aláírása

\_\_\_\_\_  
Bejelentő aláírása

Társaságunk számára fontos, hogy Ön, mint a Posta Biztosító Ügyfele elégedett legyen szolgáltatásunkkal. Jelen panaszát kivizsgálás és válaszadás céljából Panaszkezelési osztályunkra továbbítjuk, ahova további bejelentések esetén közvetlenül is fordulhat. Elérhetőségek levélben: Posta Biztosító Panaszkezelési osztály, 1535 Budapest, Pf. 952; e-mailben: [panasz@mpb.hu](mailto:panasz@mpb.hu), honlapon történő bejelentés esetén: [www.postabiztosito.hu](http://www.postabiztosito.hu), faxon: +36 1 423 42 98. Bejelentésére legkésőbb 30 napon belül válaszolunk Önnek.

## 2. számú melléklet

### A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának elérhetősége

A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához (a továbbiakban: MNB) a fogyasztóvédelmi eljárás megindítása iránti kérelem az alábbiak szerint nyújtható be:

- levélben az MNB postai címére (Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja, 1534 Budapest BKKP Pf. 777)
- személyesen az MNB Ügyfélszolgálatán (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) nyitvatartási időben (hétfő: 8-18, kedd: 8-17, szerda: 10-17, csütörtök: 8-17, péntek: 8-15).
- Az MNB ügyfélszolgálat az alábbiak szerint érhető el:
  - telefonon: 06-80-203-776
  - e-mailben: [ugyfelszolgalat@mnk.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnk.hu)
  - elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu))

### Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége

- cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest Pf. 172
- telefon: 06-80-203-776
- e-mailben: [ugyfelszolgalat@mnk.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnk.hu)
- elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)).