

# Panaszkezelési szabályzat

**Érvényes 2018. november 13-tól**

## 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>4</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 panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) 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 **panasz** a társaságunkhoz eljuttatott írásbeli, szóbeli közlés, amelyben bármely termékünkkel, szolgáltatásunkkal – ideértve a partnerek szolgáltatását is –, eljárásunkkal, tevékenységünkkel, adott szervezeti egységünk vagy az értékesítési hálózat bármely munkatársának magatartásával kapcsolatban konkrét kifogást emelnek.

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

### 2.2. A panaszos

A Bit. alapján panaszos lehet „a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy, továbbá a független biztosításközvetítő esetében az a személy is, aki a független biztosításközvetítővel alkuszi megbízási szerződést kötött”.

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 van lehetőség.
- b) Telefonos panasztételre hétfőn 8 órától 20 óráig, keddtől péntekig 8 órától 18 óráig van lehetőség a 06 1 200 4800, illetve Takarékbiztosítás 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 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 Takarékbiztosító ügyfelei bármely takarékiótkban.
- b) **Levélben**
  - a 1022 Budapest, Bég u. 3-5. székhelycímünkre,
  - a 1535 Budapest, Pf. 952 levelezési címre, illetve
  - Takarékbiztosítás 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 Takarékbiztosítás 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 Takarékbiztosítás 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 a [www.takarekbiztositas.hu](http://www.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 az 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 ügyintézést;
  - minden, az adott helyzetben általában elvárhatóat megtesz annak érdekében, hogy biztosítsa a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos hívásfogadását és az ügyintézést;

- 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 hangfelvételről 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 válaszlévelel 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 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 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 válaszlévelel 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 Takarékbiztosítás 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 panaszügyintézésrel 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
- Panaszos igénye
- Panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata
- Meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás



- A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Társaságunk a panaszt benyújtó személy személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Bit. adatvédelmi- és adatkezelési előírásainak megfelelően kezeli és tartja nyilván.

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 panaszügyintézésel 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.

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

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



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/Ugyfelszolgalat/LetolthetoNyomtatvanyok.aspx>

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

Budapest, 2018. november 13.



## 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@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.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@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)).