

**Háttér Bróker Biztosítási Alkusz Korlátolt
Felelősségű Társaság**

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2022. 10. 01.

1. Bevezető

1.1. A Háttér Bróker Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság (Székhely: 2700 Cegléd, Népkör utca 8., Cégjegyzékszám: 13-09-134853, Cégjegyzékét vezeti: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, Adószám: 12409482-1-13, Felügyeleti engedély szám: EN-II/80/2010, Nyilvántartási szám: 210031820186, adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-138154/2018., Bankszámla száma: K&H Bank 10402599-50526850-70651008, Képviseli: Horváth Krisztián ügyvezető, telefonszám: +36-20-319-6491, e-mail: info@hatterbroker.hu) az ügyfelek és más személyek panaszainak kezelése során a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) 159. §-a, valamint a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet (a továbbiakban Korm. rendelet) és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendelet rendelkezései, továbbá hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288.§-a alapján, az azokban meghatározott kötelezettségeknek megfelelően jár el. Társaságunk figyelembe veszi a Magyar Nemzeti Bank a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló 13/2015. (X. 16.) számú ajánlásában meghatározott elveket. A panaszügyintézés alapelve, hogy a társaságunk tevékenységével szemben felmerült panaszok fontos ismereteket hordoznak számunkra, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépítettük a tevékenységünkbe. Minden ügy egyedi eset, általános sémák nem alkalmazhatóak, ennek megfelelően kell az egyes panaszokat kezelni.

2. A szabályzat célja

2.1. Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy biztosítsa az ügyfelek jogait a panaszkezelés teljes folyamata során, tanúsítva a biztosításközvetítő ügyfelek iránti elkötelezettségét. A Háttér Bróker Kft. panaszkezelési szabályzatával is biztosítja ügyfeleit, hogy minden esetben a jóhiszeműség és a tisztesség, illetve az adott helyzetben a jogszabályok és a mindenkor felügyeleti hatóság ajánlásainak megfelelően elvárható magatartás alapján jár el.

3. A panasz

3.1. Panasz a Háttér Bróker Kft. szerződéskötést megelőző, vagy azt követő, vagy a szerződés megkötésével kapcsolatos, valamint a szerződés fennállása alatti, továbbá a szerződés teljesítésével és a szerződés megszűnésével, illetve a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő – tevékenységével, szolgáltatásával, termékeivel vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a társaságunk eljárását kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

3.2. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél társaságunktól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

Ügyfél a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, aki a társaságunk számára szerződéses ajánlatot tett és a társaságunk szolgáltatására jogosult más személy.

4.A panaszos

4.1. Panaszos lehet az ügyfél, illetve egyéb természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által adott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közli vagy közölte.

4.2. 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.

4.3. A panaszos általában ügyfele társaságunknak. Panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki társaságunk eljárását nem valamely konkrét biztosítási szerződéssel, szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés, telefonos megkeresés) kapcsolatban kifogásolja.

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

5.A panasz bejelentés

5.1. A biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése alapján a többes ügynök és az alkusz a Bit. 382. § (1) bekezdése szerinti

a) szóbeli panaszt valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben, annak nyitvatartási idejében, ennek hiányában a székhelyén minden munkanapon 8 órától 16 óráig,

b) telefonon közölt szóbeli panaszt minden munkanapon 8 órától 16 óráig, de legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig,

c) az írásbeli panaszt elektronikus eléréssel - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

5.2.A panaszügyintézés a Hättér Bróker Kft. hétfőn-kedden-szerdán és csütörtökön 9:00 órától -16:00 óráig, pénteken: 9:00 órától - 14:00 óráig folyamatosan fogadja az alább megadott, helyen és elérhetőségen.

Helye: 2700 Cegléd, Népkör utca 8.

Levelezési cím: 2700 Cegléd, Népkör utca 8.

Elektronikus levelezési cím: info@hatterbroker.hu

telefaxon: +36/53/319-989

Telefonszám: +36/53/313-989 és a +36/20/319-6491 (általános tarifával hívható számon) Hívásfogadási idő: hétfő, szerda, csütörtök és pénteki napokon: 9:00 órától-17:00-ig, valamint +36/20/319-6491 telefonszámon kedden 09.00 órától-21:00 óráig.

6. Panaszok kezelése

6.1. A 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 1. § (2) bekezdése alapján a Háttér Bróker Kft. a szóbeli panasz ügyfelek részére a székhelyén történő kezelése esetén köteles biztosítani, hogy az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a társaságunk köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára.

6.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

6.3. Társaságunk a szóbeli panaszt – a 6.4. pontban meghatározott eltéréssel - azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a biztosító a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a 6.5. pontban foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6.4. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaságunk a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek - a 6.5.pontban foglaltakkal egyidejűleg - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6.5. Társaságunk az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek. Társaságunk a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

6.6. Amennyiben a panasz kivizsgálásához a szolgáltatónak az ügyfélnél rendelkezésre álló további - így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos - információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot a hiányzó adat beszerzése tárgyában.

6.7. Hiánypótlás szükségessége esetén a panaszost - a szükséges adatok és okiratok megjelölésével - a gyorsabb ügyintézés érdekében faxon, vagy e-mailen, vagy telefonon haladéktalanul tájékoztatja. A hiánypótlás szükségességétől, teljesítésétől illetve tartalmától függően a Háttér Bróker Kft. megállapítja a panaszbejelentés alapjául szolgáló tényállást.

6.8. Ha az ügyfélpanasz a Háttér Bróker Kft. valamely szerződött Partnerével illetőleg egy Partner termékével kapcsolatos, úgy a panaszügyintézés során (a válaszadásra rendelkezésre álló határidő figyelembe vételével) a Háttér Bróker Kft. megkeresi az

érintett Partnert a panasz szakszerű kivizsgálása és megfelelő orvoslása érdekében. A Háttér Bróker Kft. a Partner által átadott információkat, állásfoglalást a válaszadás során figyelembe veszi.

6.9. Ha a panaszbejelentéshez kárigény is kapcsolódik, akkor a panaszkezelési eljárás a kár jogalapjára és összecszerúségére is kiterjed. A kárigénnyel kapcsolatos döntéshozatal kizárólagosan a Háttér Bróker Kft. ügyvezetésének hatáskörbe tartozik. A döntést ilyen esetben is úgy kell meghozni, hogy a válasz az ügyfélnek a jogszabályban előírt időben megküldhető legyen.

6.10. A Háttér Bróker Kft. a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokaira, s az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

6.11. A Háttér Bróker Kft. a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

7. Panasz elutasítás

7.1.A 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 1. § (7) bekezdése alapján a panasz elutasítása esetén a Háttér Bróker Kft. válaszában írásban tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A Háttér Bróker Kft.-nek tájékoztatni kell a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, meg kell adnia a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a Háttér Bróker Kft. rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

8. Panaszkezelési irányelveink

8.1. A Háttér Bróker Kft. kiemelten fontosnak tartja, hogy együttműködjön az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően, panaszkezelési eljárásunkat is ennek megfelelően alakítottuk ki. A panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás szerint jár el társaságunk.

8.2. Panaszkezelési eljárásunk során társaságunk elsődleges célja, hogy megelőzze, felismerje és megfelelően kezelje az ügyfél és a társaságunk között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet. Panaszkezelési tevékenységünk során a transzparencia elvét alkalmazzuk annak érdekében, hogy az ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt a Háttér Bróker Kft. 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.

9.A panasz benyújtása és rögzítése

9.1.A panasz benyújtására társaságunk több, a panaszos által választható lehetőséget biztosít. A panaszkezelés során az ügyfél eljárhat meghatalmazottja útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, melynek követelményeit a hatályos polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény határozza meg.

9.2. A panaszt a panaszos szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) terjesztheti elő. Társaságunk mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz elektronikus úton, interneten is továbbítható.

9.3. A panasz rögzítése

Társaságunk segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában.

9.3.1. Telefonon és személyesen közölt szóbeli panasz esetén

- Háttér Bróker Kft. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést
- Háttér Bróker Kft. 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 egyidejűleg tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról;

Háttér Bróker Kft. panaszról készült jegyzőkönyv egy másolati példányát a válaszlevéllel egyidejűleg megküldi a panaszosnak.

9.3.2. Postai levélben közölt írásbeli panasz esetén

Háttér Bróker Kft. a panaszt panasznyilvántartásban rögzíti, majd a panaszost telefonon vagy írásban tájékoztatja a panasz beérkezéséről, annak nyilvántartási számáról, illetve arról, hogy mely elérhetőségeken érdeklődhet a vizsgálat eredményéről, továbbá a jelen panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről.

9.3.3. Elektronikus úton, e-mailben közölt írásbeli panasz esetén

Háttér Bróker Kft. a panaszra küldött elektronikus levélben tájékoztatja a panaszost a panasz nyilvántartási számáról, illetve arról, hogy mely elérhetőségeken érdeklődhet a vizsgálat eredményéről, továbbá a jelen panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről.

A jegyzőkönyv jelen szabályzat 1. számú mellékletét képezi.

10. Panaszkezelés nyilvántartása

10.1.A 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet 1. § (9) bekezdése alapján a Háttér Bróker Kft. az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

Háttér Bróker Kft. mind a szóban, mind pedig az írásban előterjesztett panaszt rögzíti a panasznyilvántartásban.

10.2.A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) a c) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

11. A panasz ügyintézése

11.1.A 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 jegyzőkönyvben leírtak kivizsgálásáról, illetve a szükséges továbbításáról.

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

Háttér Bróker Kft. a panaszt részletesen vizsgálja, 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. Amennyiben a válaszadási határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről társaságunk tájékoztatja a panaszost az indok pontos megjelölésével.

11.3. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg társaságunk 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 alávetési nyilatkozatot Pénzügyi Békéltető Testület felé. Társaságunk a fogyasztónak küldendő válaszlevelében tájékoztatást ad a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központja és a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről és egyéb elérhetőségéről a 2. számú mellékletben leírtak szerint.

11.4. A panaszra adott elutasító válasz vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén lehetőséget biztosítunk a fogyasztónak minősülő panaszos részére az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (fogyasztói kérelem) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségére is, továbbá tájékoztatást adunk arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok társaságunk általi költségmentes megküldését. Ezen formanyomtatványok elérhetők

- MNB honlapján (www.mnb.hu)
- Háttér Bróker Kft. honlapján,
- illetve személyes lehetőséget biztosítunk a nyomtatványok átvételére.

A panaszügyintézés nyelve a magyar.

Háttér Bróker Kft. a beérkezett panaszokat meghatározott, egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, a panaszügy valamennyi intézési szakaszában követhetően kezeli és tartja nyilván.

12. Panaszkezeléssel kapcsolatos adatok kezelése

12.1. Háttér Bróker Kft. a panaszkezelés során különösen, de nem kizárólagosan a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- Név
- Szerződészsám, ügyfélszám
- Lakcím, székhely, levelezési cím
- Telefonszám
- Értesítés módja
- Panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás
- Panasszal érintett Háttér Bróker Kft. által közvetített 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.

12.2. Háttér Bróker Kft. a panaszt benyújtó személy személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli és tartja nyilván.

Háttér Bróker Kft. a panaszt és az arra adott választ, így az abban szereplő személyes adatokat 5 évig őrzi meg és azt a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban MNB), mint felügyeleti szerv kérésére bemutatja.

13. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

13.1. Háttér Bróker Kft. a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése. Háttér Bróker Kft. havonta, negyedévente és évente a panaszokról elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket.

14. Az igényérvényesítés egyéb módjai, a panasz-ügyintézési tevékenység ellenőrzése

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

14.1. Fogyasztónak minősülő panaszos

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB-törvény) szerint a fogyasztónak minősülő panaszos a Magyar Nemzeti Bank Fogyasztóvédelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet

a) az MNB törvény 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a 39. §-ban meghatározott törvények vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések betartásával kapcsolatban, melyek különösen az alábbiak:

- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.),
- a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén az ügyfeleknek nyújtandó tájékoztatás formájáról és tartalmáról szóló 2/2019. (III. 28.) PM rendelet,
- az életbiztosítási igényfelmérő tartalmi elemeiről szóló 56/2015. (XII. 22.) MNB rendelet,
- biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.) rendelkezéseinek,

valamint az MNB-törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartásával kapcsolatban vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A fogyasztónak nem minősülő panaszos pedig bírósághoz fordulhat.

14.2. Fogyasztóvédelmi eljárás

Az MNB a panaszt ún. fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás keretében vizsgálja meg. 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, itt nem hivatkozott jogszabályokban előírt fogyasztói jogot sértő körülményt vélelmez.

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

Az MNB fogyasztóvédelmi eljárásával kapcsolatban a www.mnb.hu internetes oldalon található részletes információ.

14.3. Pénzügyi Békéltető Testület előtti pénzügyi fogyasztói jogvita

A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és az MNB-törvény 39. §-ban 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.

14.4. A Pénzügyi Békéltető Testület előtti pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésével kapcsolatban www.mnb.hu internetes oldalon található részletes információ.

Az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége jelen szabályzat 2. számú mellékletét képezi.

1.számú melléklet

Jegyzőkönyv tartalma

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése,

- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,

- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása és

- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. számú melléklet:

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a panasz jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége

- Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- Levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf. 172
- Telefon: +36-80-203-776
- E-mailben: **ugyfelszolgalat@mn.b.hu**
- Elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül (www.magyarorszag.hu)

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)
- vagy személyesen az MNB Ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.) nyitvatartási időben (hétfő: 8 -17, kedd: 8 -17, szerda: 10 -17, csütörtök: 8 -17, péntek: 8 -14 óráig).
- Az MNB ügyfélszolgálat az alábbiak szerint érhető el:
 - telefonon: +36-80-203-776
 - e-mailben: **ugyfelszolgalat@mn.b.hu**
 - elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül (www.magyarorszag.hu)