

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### I. Bevezetés

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) a biztosítási tevékenységről szóló 2004. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) rendelkezéseinek megfelelően szabályozza a NAK Biztosításközvetítő Kft. (székhely: 1115 Budapest Bartók Béla út 105 - 113.) részére benyújtott, a függő biztosításközvetítő tevékenységével, szolgáltatásaival, eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését.

A NAK Biztosításközvetítő Kft. (továbbiakban: Biztosításközvetítő) mint függő biztosításközvetítő, biztosításközvetítői tevékenysége során a biztosító megbízásából jár el.

Tevékenysége kiterjedhet továbbá:

- a biztosító ez irányú meghatalmazása esetén a szerződés biztosító képviselőjében történő megkötésére, továbbá
- a biztosító szerződésből eredő jogainak gyakorlásában és kötelezettségeinek teljesítésében való közreműködésre és a szerződéskötés lebonyolításában való közreműködésre.

A többes ügynök független biztosításközvetítői tevékenységet - beleértve a termék kiválasztására irányuló tanács nyújtását - nem végezhet, ugyanakkor köteles felhívni az ügyfél figyelmét, hogy igényeinek és szükségleteinek megfelelő döntést hozzon a szerződés megkötését és a termék kiválasztását illetően.

A biztosítási szerződés megkötése előtt a Biztosításközvetítő köteles az ügyféllel együttműködve az ügyfél igényeit és szükségleteit meghatározni és az ügyfél igényeihez igazodó termékcsoportban az általa közvetített versengő termékek közül kielégítő mennyiségű termékről az ügyfél befolyásolásától mentesen, részletes, a termékek összehasonlítására alkalmas tájékoztatást nyújtani, amely lehetővé teszi az ügyfél számára a legmegfelelőbb termék kiválasztását.

A NAK Biztosításközvetítő Kft. befogad minden, a tevékenységével vagy szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült bejelentést, amely közvetlenül az ügyféltől érkezik.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Biztosítótársaság kérésére, a közvetítő szerepével kapcsolatos körülményeket vizsgálja és álláspontját megküldi a Biztosítótársaságnak, azokban az ügyekben, amelyeket az ügyfél közvetlenül a Biztosítótársasághoz címzett és amelyekben a Biztosításközvetítő közvetítő szerepet lát el.

A Biztosításközvetítő biztosítja, hogy ügyfelei, cége magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszait szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban

(személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, elektronikus levélben) bejelentessék. A Biztosításközvetítő a panaszokat azok jellege szerint nyilvántartásba veszi, kivizsgálja és kezeli.

## **II. A Szabályzat közzététele**

A Biztosításközvetítő jelen Tájékoztatót székhelyén (1115 Budapest Bartók Béla út 105 - 113.) illetve internetes honlapján [„https://www.nakplusz.hu/biztositasok”](https://www.nakplusz.hu/biztositasok) teszi közzé.

## **III. A bejelentés módja**

Az ügyfelek panasz bejelentéseiket szóban és írásban is közölhetik az alábbi módokon.

Az ügyfélpanasz személyes fogadásának helyszíne, előre egyeztetett időpontban:

Székhely: 1115 Budapest Bartók Béla út 105 -113.

Ügyfélfogadási idő:

munkanapokon: 08:00 - 16:00 óráig

Írásbeli panasz benyújtásának módjai:

- személyesen vagy megbízott által átadott irat útján ügyfélszolgálaton, ügyfélfogadási időben, vagy
- postai úton: 1115 Budapest Bartók Béla út 105 -113. levelezési címre küldve, illetve
- elektronikus levélben: [info@nakbiztositas.hu](mailto:info@nakbiztositas.hu)
- telefaxon a 06 42 507 281 telefax számon.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Telefonon a NAK Biztosításközvetítő Kft. telefonszámán: + 36 70 3376552

Telefonos elérhetőség ideje:

munkanapokon: 08.00– 16.00 óráig

kivéve csütörtökön, amikor 8-20:00 között

#### **IV. A bejelentés fogadása (szóbeli panasz esetén)**

A Biztosításközvetítő a szóbeli panaszt – amennyiben annak azonnali kivizsgálása lehetséges, – a bejelentést követően azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni.

A telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz kivizsgálása a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül, térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani - kérésének megfelelően - a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató 30 napon belül küldi meg az ügyfélnek.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Biztosításközvetítő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel (jelen Tájékoztató 1. számú melléklete), és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját megküldi, jelen Tájékoztató VI. pontjában foglaltaknak megfelelően.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Biztosításközvetítő a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a vizsgálat lezárását követően, az ügyfélnek a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját megküldi, jelen Tájékoztató VI. pontjában foglaltaknak megfelelően.

A telefonon folytatott beszélgetések hanganyagát a NAK Biztosításközvetítő Kft., amennyiben az ügyfél hozzájárul, rögzíti és egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére az azonosított hívások hanganyagának meghallgatását biztosítja, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A telefonos beszélgetések hanganyagát a NAK Biztosításközvetítő Kft., amennyiben az ügyfél hozzájárul, rögzíti és egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére az azonosított hívások hanganyagának meghallgatását biztosítja, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

#### **V. A bejelentés adattartalma (írásbeli panasz esetén)**

A Biztosításközvetítő a bejelentés kivizsgálásához az alábbiakban felsorolt adatok megadását kéri:

- Ügyfél neve
- Biztosítási kötvény száma
- Ügyfél állandó lakcíme és levelezési címe
- Ügyfél telefonszáma
- Ügyfél e-mail címe (amennyiben elektronikus levélben vár választ)
- Értesítés módja
- Képviselő / Meghatalmazott neve (abban az esetben, ha az ügyfél képviselő / meghatalmazott útján nyújtja be panaszát)
- Panasz észlelésének időpontja
- Ha volt korábbi hasonló panasz, akkor annak időpontja
- Panasz oka és annak leírása, kifejtése
- Panaszos igénye

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kell kezelni.

Az ügyfélre és szerződésére vonatkozóan a Biztosításközvetítő információt kizárólag az ügyfél vagy meghatalmazottja részére adhat ki.

A panasz, képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Biztosításközvetítő vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol.

Meghatalmazás hiányában a Biztosításközvetítő közvetlenül a panaszos ügyfél részére küldi meg válaszát.

Azonosításra alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható.

(Pl.: általános szerződési feltételek, kondíciós listák, díjak, költségek stb. tartalmával kapcsolatban).

A Biztosításközvetítő azonosítás hiányában az ügyfél szerződéseivel, azok meglétével, tartalmával kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki.

A panasz írásban történő bejelentését a jelen Szabályzat 2. számú mellékletében található adatlap használata segíti.

## **VI. Bejelentések vizsgálata, megválaszolása**

A Biztosításközvetítő az írásbeli és szóbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját az írásbeli panasz beérkezését – szóbeli panasz esetén a bejelentést - követő harminc napon belül megküldi az ügyfélnek.

A Biztosításközvetítő ügyvezető igazgatójának feladata és felelőssége:

- a panaszt - jellegéből adódóan – a megfelelő munkatárshoz irányítani,
- a panasz körülményeinek magas szintű és szakszerű kivizsgálását elrendelni, nyomon követni és ellenőrizni,
- a panaszt a rendelkezésére bocsátott információk, dokumentumok alapján elbírálni és
- a határidőket betartatni.

Az ügyfél bejelentésében rendelkezhet arról, hogy a Biztosításközvetítőtől milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető hagyományos postai levél formájában vagy e-mailen keresztül.

Amennyiben az ügyfél bejelentése több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, a Biztosításközvetítő a szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

A Biztosításközvetítő panaszkezeléssel foglalkozó munkatársainak törekedniük kell arra, hogy az ügyfélbejelentéseket az eset összes körülményeit figyelembe véve tekintsék át. Ugyanazon ügyfél második tájékoztatását követően tett azonos tárgyú panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – a továbbiakban nem vizsgálják és ismételt válaszlevelet nem küldenek.

A Biztosításközvetítő a panaszt és az arra adott választ három öt évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: Felügyelet) kérésére bemutatja.

## **VII. Panaszbejelentések nyilvántartása**

A Biztosításközvetítő az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről, informatikai rendszerében elektronikus nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

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
- e) a panasz megválaszolásának időpontját.

## **VIII. Jogorvoslati lehetőség**

Abban az ügyfél a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy új információval, dokumentációval rendelkezik, kérheti a bejelentés felülvizsgálatát. Ebben az esetben a Biztosításközvetítő ismét megvizsgálja panaszát, és bejelentését új panaszként kezeli.

Amennyiben a Biztosításközvetítőtől érkező választ az Ügyfél nem tartja kielégítőnek, azaz a bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát a Biztosításközvetítő nem megfelelően kezelte, panaszával – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) alábbiakhoz fordulhat:

### **a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület**

Székhely:	1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Tel.:	(+36 1) 428 - 2600
Fax:	(+36 1) 429 - 8000
E-mail:	<a href="mailto:info@mnk.hu">info@mnk.hu</a>
Levélcím:	1525 Budapest BKKP Postafiók: 172.
Ügyfélszolgálat:	1013 Budapest, Krisztina krt. 6.
Ügyfélszolgálati tel.:	(+36 40) 203 - 776
Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail:	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@mnk.hu">ugyfelszolgalat@mnk.hu</a>

## **b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 6.  
Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.  
Telefon: (+ 36 80) 203 - 776  
E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

**c) Az Ügyfél , mivel a biztosításközvetítési szolgáltatás igénybe vételekor nem fogyasztónak minősül, jogorvoslatért bírósághoz fordulhat a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén. A biztosítási szerződésből eredő igény – a fentiekben megjelölt alternatív vitarendezési módok mellőzésével – bírói úton is érvényesíthető. A bíróság eljárására a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései irányadóak.**

## **IX. Záró rendelkezések**

Jelen Szabályzat 2023.02.01. napján lép hatályba.

## **X. Mellékletek**

1. számú melléklet: Jegyzőkönyv szóbeli panasz bejelentéséről
2. számú melléklet: Adatlap írásbeli panasz bejelentéséhez

## JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZ BEJELENTÉSÉRŐL

Bejelentés időpontja:	Bejelentés módja:	<input type="checkbox"/> telefonon <input type="checkbox"/> személyesen
Ügyintéző neve:		
Ügyfél neve:		
Ügyfél telefonszáma:		
Ügyfél e-mail címe:		
Érintett szerződés(ek) kötvényszáma(i):		

A panasz oka:	A panaszos igénye:
<input type="checkbox"/> Hiányos tájékoztatás <input type="checkbox"/> Félretájékoztatás <input type="checkbox"/> Szerződéses feltételek kifogásolása <input type="checkbox"/> Ügyviteli és ügyintézési szabályok kifogásolása <input type="checkbox"/> Díjfizetéssel kapcsolatos kifogás <input type="checkbox"/> Késedelmes ügyintézés <input type="checkbox"/> Munkatárs személyével, eljárásával kapcsolatos kifogás <input type="checkbox"/> Egyéb:.....	<input type="checkbox"/> Befizetett díj(ak) visszafizetése <input type="checkbox"/> Kártérítés fizetése <input type="checkbox"/> Szerződés átalakítása <input type="checkbox"/> Pontos tájékoztatás <input type="checkbox"/> Egyéb:..... .....

A panasz leírása:

A NAK Biztosításközvetítő Kft. további intézkedése:
<input type="checkbox"/> A panasz vizsgálatot nem igényel, további intézkedés nem szükséges  <input type="checkbox"/> A panasz érdemi megválaszolása alapos vizsgálatot igényel. A vizsgálat eredményéről a panaszost 30 napon belül írásban tájékoztatja

Kelt:.....

.....  
 Panaszos aláírása  
 (személyes megjelenés esetén)

.....  
 Ügyintéző aláírása



2. számú melléklet

## ADATLAP ÍRÁSBELI PANASZ BEJELENTÉSÉHEZ

Szerződő neve (amennyiben eltér, biztosított neve)	
Panaszos telefonszáma:	
Panaszos e-mail címe vagy értesítési címe:	
Szerződést közvetítő munkatárs neve:	
Érintett szerződés(ek) kötvényszáma(i):	
Válaszlevél módja:	<input type="checkbox"/> e-mail <input type="checkbox"/> postai levél

A panasz oka: (több pont is megjelölhető)	A panaszos igénye:
<input type="checkbox"/> Hiányos tájékoztatás <input type="checkbox"/> Félretájékoztatás <input type="checkbox"/> Szerződéses feltételek kifogásolása <input type="checkbox"/> Ügyviteli és ügyintézési szabályok kifogásolása <input type="checkbox"/> Díjfizetéssel kapcsolatos kifogás <input type="checkbox"/> Késedelmes ügyintézés <input type="checkbox"/> Munkatárs személyével, eljárásával kapcsolatos kifogás <input type="checkbox"/> Egyéb:..... .....	<input type="checkbox"/> Szerződés megszüntetése maradékjogok igénybevétele nélkül <input type="checkbox"/> Szerződés megszüntetése maradékjogok igénybevételével <input type="checkbox"/> Befizetett díj(ak) visszafizetése <input type="checkbox"/> Kártérítés fizetése <input type="checkbox"/> Szerződés átalakítása <input type="checkbox"/> Pontos tájékoztatás <input type="checkbox"/> Egyéb:..... .....

<b>A panasz leírása:</b>

<b>Mellékletek:</b>

Kelt:.....

.....

Panaszos aláírása