



Nemzeti Agrárgazdasági Kamara
NAK Biztosításközvetítő Kft.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Érvényes:

2019.december 01-től

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.

A Biztosításközvetítő előkészíti a biztosítási szerződés megkötését.

Tevékenysége kiterjedhet továbbá:

- a biztosító ez irányú meghatalmazása esetén a szerződés biztosító képviselőjében történő megkötésére és a biztosítási díj átvételére, 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.

Továbbá – a Biztosítótársaság kérésére – a közvetítő szerepével kapcsolatos körülményeket kivizsgálja 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) bejelenthessék. 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 www.nak.hu/szolgaltatasok/biztositas) teszi közzé.

III. A bejelentés módja

Az ügyfelek 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:
Hétfő – csütörtök: 08:00-15:00 óráig
Péntek: 8:00 – 14:30 óráig

Írásban (levélben, e-mail útján):
Levelezési cím: 1115 Budapest Bartók Béla út 105 -113
email cím: info.biztositas@nak.hu

A 46/2018. MNB rendelet szerinti megbontást javasoljuk:

2. Írásbeli panasz:

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton (levelezési cím megjelölése),
- c) telefaxon (telefaxszám megjelölése),
- d) elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).

3. 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 Nemzeti Agrárgazdasági Kamara ügyfélszolgálatán:

+ 36 80 900 365

Telefonos ügyfélszolgálat ügyfélfogadási ideje:

Hétfő - szerda: 08.00 – 17.00 óráig
Csütörtök: 08.00 – 20.00 óráig
Péntek: 08.00 – 14.30 óráig

IV. A bejelentés fogadása (szóbeli panasz esetén)

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

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A szolgáltató - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben a szolgáltató az ügyfelet

legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 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.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az ügyfél neve,
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) az ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

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 telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetések hanganyagát a Nemzeti Agrárgazdasági Kamara, mint a NAK Biztosításközvetítő Kft. tulajdonosa, 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 szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől: 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) neve,
 - b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
 - c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
 - d) telefonszáma,
 - e) értesítés módja,
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
 - g) panasz leírása, oka,
 - h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,
 - i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
 - j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

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

A Biztosításközvetítő kéri a panaszos ügyfelet, hogy:

- fejtse ki panaszát és igényét részletesen,
- csatolja a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban),
- őrizze meg a panasz benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot.

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
- 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 munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt 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 megjelölésével,
- b) a panasz benyújtásának időpontját,
- c) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- d) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.

- 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

Amennyiben 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.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
Tel.: (+36 1) 428-2600
Fax: (+36 1) 429-8000
E-mail: info@mnbb.hu
Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Ügyfélszolgálati tel.: (+36 40) 203-776
Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (székhely, telefonos és elektronikus elérhetőség, levelezési cím pontos megadása, a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján található adatokkal megegyezően);

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám pontos megadása, az MNB honlapján található adatokkal megegyezően);

c) bíróság.

IX. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat 2019.12.01. napján lép hatályba.

X. Melléletek

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