

Segédlet a biztosító panaszkezelési szabályzatának elkészítéséhez

Az MNB a biztosító panaszkezelési szabályzata összeállításának megkönnyítése céljából elkészített egy segédletet, amely a szabályzat tartalmi elemeinek felsorolását rögzíti.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy ezen segédlet csak a jogszabályok és egyéb szabályozó eszközök által előírt legfontosabb tartalmi elemek felsorolására szorítkozik, a kérelmezőnek azokat egyediesítenie kell saját szervezetének, az általa végezni kívánt tevékenységeknek és üzleti modelljének megfelelően. Amennyiben a kérelmező szabályzata a jogszabályoknak vagy egyéb szabályozó eszközöknek nem felel meg, az MNB hiánypótlási felhívást rendelhet el.

Szabályzat megnevezése	Tartalmi elemek	Tartalmi elemre vonatkozó alapvető jogszabályhely	A kérelmező mely szabályzatának mely pontjában szerepel? ¹
Biztosító panaszkezelési szabályzata	<p>A biztosító az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint az ügyfelek panaszairól, az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről vezetett nyilvántartása vezetésének szabályairól szabályzatot (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) készít. A biztosító a panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a panaszügyintézés helyéről, levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, telefonszámáról és telefaxszámáról.</p> <p>A szolgáltató a panaszok kezelésének módja és formája tekintetében a panaszkezelési szabályzatban legalább az MNB rendelet 1. mellékletben foglalt elemeket rögzíti.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 159. § (7) bekezdés;▪ a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet (Korm. rendelet) 1. § (8) bekezdés;▪ az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelet (MNB rendelet) 8. § (1) bekezdés	
	<p>A biztosító a panaszkezelési szabályzatot a honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében, ennek hiányában a székhelyén közzéteszi.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Korm. rendelet 1. § (11) bekezdés	

¹ A táblázat kitöltése és a kérelem mellékleteként történő benyújtása nem kötelező, de az segítséget jelenthet az MNB számára és felgyorsíthatja az engedélyezési eljárás lefolytatását.

	<p>I. A panasz bejelentésének módjai</p> <p>1. Szóbeli panasz:</p> <p><i>a)</i> személyesen:</p> <p><i>aa)</i> a panaszügyintézés helye (pontos cím) és a nyitvatartási idő (több ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiség esetén elegendő az azok elérhetőségére történő utalás),</p> <p><i>ab)</i> ennek hiányában a székhely és a nyitvatartási idő</p> <p><i>b)</i> telefonon:</p> <p><i>ba)</i> telefonszám és</p> <p><i>bb)</i> hívásfogadási idő (nyitvatartási idő).</p> <p>2. Írásbeli panasz:</p> <p><i>a)</i> személyesen vagy más által átadott irat útján,</p> <p><i>b)</i> postai úton (levelezési cím megjelölése),</p> <p><i>c)</i> telefaxon (telefaxszám megjelölése),</p> <p><i>d)</i> elektronikus levélben (elektronikus levelezési cím megjelölése).</p> <p>3. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bit. 159. § (1) bekezdés; ▪ Korm. rendelet 1. § (1) és (3) bekezdés; ▪ MNB rendelet 2. § (3) bekezdés, 1. melléklet I. pont 	
	<p>II. A panasz kivizsgálása</p> <p>1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.</p> <p>2. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.</p> <p>3. Szóbeli panasz:</p> <p>3.1. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. A szolgáltató a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.</p> <p>3.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bit. 159. § (2) és (4) bekezdés; ▪ MNB rendelet 3 § (2)-(5) bekezdés, 5. § (1) és (2) bekezdés, 5. § (8) és (9) bekezdés, 6. §, 1. melléklet II. pont ▪ Korm. rendelet 1. § (3)-(6) bekezdés 	

	<p>3.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.</p> <p>3.4. 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.</p> <p>3.5. 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.</p> <p>3.6. 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.</p> <p>3.7. A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:</p> <ul style="list-style-type: none">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 teljeskörűen 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, valaminti) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása. <p>3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató a 4. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.</p>		
--	---	--	--

	<p>3.8. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot a szolgáltató a 4. pontban foglalt határidőn belül küldi meg az ügyfélnek.</p> <p>4. Írásbeli panasz:</p> <p>4.1. Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 napon belül küldi meg a szolgáltató az ügyfélnek.</p> <p><i>Az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmazó szolgáltatók esetében:</i></p> <p>4.2. A szolgáltató a panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontot elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vettl megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a szolgáltató által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezik.</p>		
	<p>III. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat, dokumentumokat kérheti az ügyféltől:</p> <p><i>a) neve,</i> <i>b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,</i> <i>c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,</i> <i>d) telefonszáma,</i> <i>e) értesítés módja,</i> <i>f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,</i> <i>g) panasz leírása, oka,</i> <i>h) panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre,</i> <i>i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és</i> <i>j) panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MNB rendelet 1. melléklet III. pont 	

	<p>A panaszt benyújtó ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.</p>		
	<p>IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség</p> <p>1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:</p> <p><i>a)</i> 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);</p> <p><i>b)</i> Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám pontos megadása, az MNB honlapján található adatokkal megegyezően);</p> <p><i>c)</i> bíróság.</p> <p>2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.</p> <p>3. A fogyasztónak minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a szolgáltató külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.</p> <p>4. Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a IV.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Korm. rendelet 1. § (7) bekezdés; ▪ MNB rendelet 5. § (3) bekezdés, 5. § (5) és (6) bekezdés, 1. melléklet IV. pont; ▪ a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 113. § (2) bekezdés 	

	<p>V. A panasz nyilvántartása</p> <p>1. A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a szolgáltató nyilvántartást vezet, mely tartalmazza:</p> <p><i>a)</i> a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével, <i>b)</i> a panasz benyújtásának időpontját, <i>c)</i> a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, <i>d)</i> az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, <i>e)</i> a panaszra adott válaszevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.</p> <p>2. A panaszt és az arra adott választ öt évig meg kell őrizni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bit. 159. § (3) bekezdés; ▪ Korm. rendelet 1. § (9) és (10) bekezdés; ▪ MNB rendelet 1. melléklet V. pont 	
<p>A fentiekén túl az MNB az alábbi ajánlás alkalmazását is elvárja a szolgáltatóktól:</p>			
	<p>„XI. Panaszkezelési szabályzat</p> <p>33. Az MNB elnöke által kiadott MNB rendeletben rögzített panaszkezelési mintaszabályzat jelentős alapkövetelményeket határoz meg a pénzügyi szervezetek számára. Követendő gyakorlat, hogy a jogszabályi előírások minimumán felül a pénzügyi szervezetek szabályzatukban rögzítsék azokat a további információkat, amelyek szükségesek a hatékony panaszkezeléshez, az ügyfelek megfelelő tájékoztatásához, és azt az általános (tisztességes) eljárási politika részeként kezeljék.</p> <p>34. A panaszkezelési szabályzatban a panaszkezelési eljárás pontos menete az ügyfelek számára jól érthető módon kerüljön rögzítésre.</p> <p>35. A pénzügyi szervezetek a panaszkezelési szabályzatukat minimum 11 pontos betűmérettel készítsék; a nyomtatott formában megjelenő szabályzat vonatkozásában kiemelt elvárás a jól olvasható kivitelezés.</p> <p>36. A panaszkezelési szabályzat közzététele akkor alkalmas a figyelemfelhívásra, ha azt a pénzügyi szervezetek a honlapjukon könnyen hozzáférhető módon helyezik el, továbbá nyomtatott formában is elérhetővé teszik az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségükben.</p> <p>37. Szükséges, hogy a pénzügyi szervezetek panaszkezelési szabályzata elérhető legyen a panaszkezeléssel érintett szervezeti</p>	<p>A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása (Ajánlás) a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról (https://www.mnb.hu/letoltes/mnb-ajanlas-13-2015.pdf)</p>	

	<p>egység minden munkatársa számára, például a belső informatikai rendszeren keresztül.</p> <p>38. A panaszkezelési szabályzatot a pénzügyi szervezet vezetése hagyja jóvá, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, így az a szerinti eljárás figyelemmel kíséréséért.”</p>		
--	--	--	--