

## Panaszkezelési Kisokos

Biztosítási tevékenységgel, szolgáltatással kapcsolatos kifogása, panasa esetén először közvetlenül a biztosításközvetítőnek vagy a biztosító társaságnak kell jelezni a problémát lehetőség szerint közösen keresve a problémát. Csak ennek eredménytelensége esetén érdemes további fórumokhoz fordulni.

A panasz szolgáltató általi kezelésének módjáról, az eljárás menetéről és a határidőkről legegyszerűbben a pénzügyi szolgáltató honlapján vagy irodájában elhelyezett **panaszkezelési szabályzatból** informálódhat.

A szolgáltató panaszkezelési eljárása törvény alapján **tértítésmentes**.

### Általános tudnivalók:

#### Hogyan tehetünk panaszt?



#### 1. személyesen:

Szóbeli panasz esetén – ha az ügye azonnal nem oldható meg – a szolgáltató **jegyzőkönyvet** vesz fel, melynek másolatát átadja, vagy elküldi az Ön részére.

#### 2. telefonon:

A telefonon tett panaszáról hangfelvétel készül, melyet az intézmény köteles öt évig megőrizni. Kérésére a hangfelvétel visszahallgatható, továbbá arról térítésmentesen jegyzőkönyvet kérhet.

#### 3. e-mailen, levélben, faxon:

A panasz szolgáltató által megadott címekre küldheti meg. Az Ön biztonsága érdekében javasolt a tértivevényes feladás.

Ügye mihamarabbi kivizsgálása érdekében érdemes panaszához a **kifogásait alátámasztó iratokat** is csatolni.

Ha az adott pénzügyi szolgáltatóval szemben több, különböző jellegű kifogásunk is felmerült, panasztételkor ezeket érdemes külön jelezni, mivel az egyes bejelentéseket a szolgáltató egyenként vizsgálja és válaszolja meg.

A panasz szolgáltató a panasztételt v. a panasz beérkezését követő **30 naptári napon** belül köteles pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott írásbeli választ adni, és azt megküldeni.

#### **Elutasítás esetén:**

Amennyiben a panasz szolgáltató elutasította a panaszát, vagy az indoklással nem ért egyet az alábbi lehetőségei vannak:

#### **Magyar Nemzeti Bank (MNB) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi központ**

abban az esetben, ha:

- a. a benyújtott panaszra 30 napon belül nem kapott választ
- b. ha a válasz nem érdemi vagy nem teljes körű, illetve az intézmény a panaszt nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki.
- c. ha a szolgáltató válasza alapján egyéb jogsértést feltételezünk

Írásbeli, saját kezűleg aláírt, vagy az Ügyfélkapun keresztül, vagy a kormányablakokhoz benyújtott kérelemmel fordulhat az MNB-hez. Erre a jogsértés bekövetkezését követő 5 éven belül van lehetőségünk. A beadvánnyal kapcsolatban a beérkezéstől számított 3 hónapon belül várható a válasz.

#### **Pénzügyi Békéltető Testület (PBT)**

A PBT feladata a fogyasztó és a pénzügyi szervezet között létrejött – szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – tárgyú jogviszony létrejöttével, szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése.

abban az esetben, ha:

- a. rendelkezünk-e élő szerződéssel
- b. szerződés felmondására jogszerűen került-e sor
- c. jogos-e a pénzügyi szolgáltató velünk szemben fennálló követelése
- d. szolgáltató a magatartásával szerződésszegést követett-e el

Írásbeli, saját kezűleg aláírt kérelmet nyújthat be. Előnye a hagyományos bírósági eljárásokhoz képest, hogy a PBT eljárása során eljárási díj, illetve illeték nem terheli a fogyasztót. Az eljárás a megindulását követő 90 napon belül lezárul. Indokolt esetben ezt a határidőt a PBT elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja.

#### **Polgári Peres Bíróság**

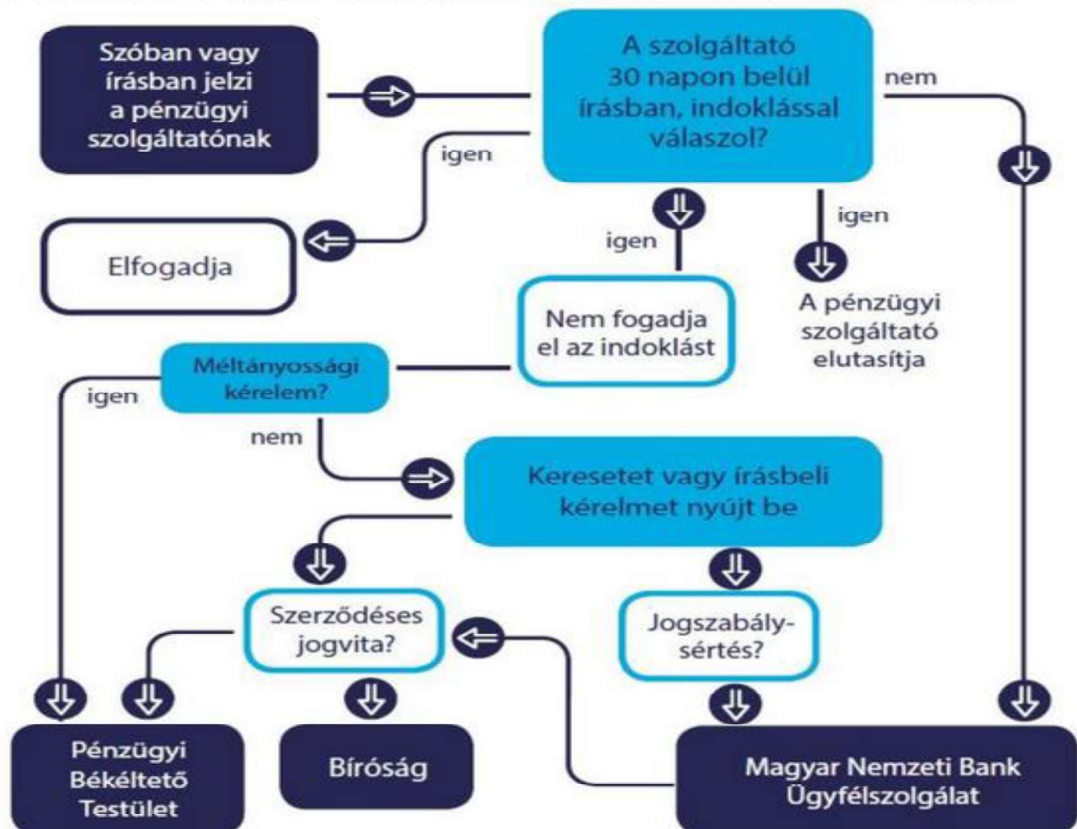
Bármely jogsértés esetén fordulhat. Amennyiben vitarendezési fórumként elsőként a bíróságot választjuk, akkor azt követően nem lehet igénybe venni a PBT eljárást.

#### **További információk:**

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

<https://mnb.hu/letoltes/penzugyi-panasz.pdf>

## PANASZA VAGY MÉLTÁNYOSSÁGI KÉRELME VAN?



Amennyiben velünk kapcsolatosan panaszt kíván tenni az alábbi elérhetőségek egyikén van lehetősége:

**Személyesen** minden munkanapon 9-17 óráig , csütörtökön 8-20 óráig a 1054 Budapest, Hold utca 29. V. em. 2. alatti irodánkban.

**Telefonon** minden munkanapon 9-17 óráig, csütörtökön 8-20 óráig az (1)413-7800 telefonszámon.

**Faxon** szintén a (1)613-2235 telefonszámon.

**e-mailben** a [panasz@klassis.hu](mailto:panasz@klassis.hu) címen.

Amennyiben ennek ellenére Ön úgy látja, hogy panaszát nem kezeltük megfelelően, jogsabálysértés esetén a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat, az alábbi elérhetőségeken:

**Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**

telefon: 06/80/203-776

Postacím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777

e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

személyesen: 1122 Bp., Krisztina körút 6., megyeszékhelyeken: kormányablak, pénzügyi tanácsadó irodák <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/tanacsado-irodak>

web: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, ugyanúgy mint a fogyasztónak nem minősülő ügyfél. ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu))

Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

Szerződéssel kapcsolatos egyedi jogviták esetén a Pénzügyi Békéltető Testület jár el. Elérhetőségek:

**Pénzügyi Békéltető Testület**

Telefon: 06/80/203-776

Postacím: 1525 Budapest Postafiók 172

e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

személyesen: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

web: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>