

Panaszkezelési szabályzat

NN Biztosító Zrt.

Érvényes 2025. augusztus 11-től

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	3
I. A PANASZ.....	3
II. A PANASZOS	3
III. A PANASZÜGYINTÉZÉST ELLÁTÓ SZAKMAI TERÜLET MEGHATÁROZÁSA	4
IV. PANASZKEZELÉSI IRÁNYELVEINK.....	5
V. A PANASZ BENYÚJTÁSA	5
VI. A PANASZ BEJELENTÉSÉNEK MÓDJAI	5
VII. A PANASZ RÖGZÍTÉSE ÉS NYILVÁNTARTÁSA	6
VIII. A PANASZ ÜGYINTÉZÉSE	8
IX. PANASZKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS ADATOK KEZELÉSE	10
X. A PANASZÜGYINTÉZÉSSEL KAPCSOLATOS UTÓLAGOS TEENDŐK.....	10
XI. AZ IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS EGYÉB MÓDJAI, A PANASZ-ÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE	11
XII. TÁJÉKOZTATÓ	13
XIII. KÖZVETÍTETT TERMÉKEK, BANKI CSOPORTOS BIZTOSÍTÁSOK PANASZKEZELÉSE.....	13
XIV. KISZERVEZETT TEVÉKENYSÉGET VÉGZŐ TÁRSASÁGOK PANASZKEZELÉSE	15
MELLÉKLETEK	17

Bevezetés

Az NN Biztosító Zrt. (a továbbiakban: társaságunk) 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 (a továbbiakban: 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 16/2021. (XI.25.) 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.

Társaságunk a panaszügyintézés áttekinthetősége érdekében készítette el a panaszkezelési szabályzatát, amelyben a panaszügyintézés minden lényeges feltételére kitér.

I. A panasz

Panasz a társaságunk, vagy a társaságunk által megbízott függő biztosításközvetítő ügynök – 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 – magatartásával, tevékenységével, szolgáltatásával, termékeivel vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos társaságunk, vagy a társaságunk által megbízott függő biztosításközvetítő ügynök eljárását kifogásolja, akkor is, ha azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét nem fogalmazza meg.

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

Jelen szabályzat vonatkozásában a továbbiakban “ügyfél” fogalom alatt az alábbiakat értjük, figyelembevéve a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban Bit) rendelkezéseit: a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, aki a társaságunk számára szerződéses ajánlatot tett és a társaságunk szolgáltatására jogosult más személy.

II. A panaszos

Panaszos lehet az ügyfél, és a fogyasztói érdekképviseleti szervek, illetve egyéb természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki társaságunk, vagy a társaságunk által alkalmazott vagy megbízott függő biztosításközvetítő ügynök vagy - adott termék kapcsán - általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy, vagy a kiszervezett tevékenységet (kárrendezési, ügyfélszolgálati, panaszkezelési) végző társaság munkavállalója 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.

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.

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 amellet, hogy társaságunk érdemben vizsgálja a panaszt, tájékoztatja a panaszt, hogy részére a Bit. biztosítási titokra vonatkozó szabályai alapján kizárólag abban az esetben adható meg a válasz, amennyiben az ügyfél (ld fent) részéről az ehhez szükséges meghatalmazást, vagy írásbeli biztosítási titok alóli felmentést a panaszos megküldi társaságunknak. Társaságunk a meghatalmazáshoz szükséges formanyomtatványt megküldi a panaszos részére.

Amennyiben a panaszra adott válaszadásra rendelkezésre álló 30 napos határidőn belül nem érkezik meg a szükséges meghatalmazás, illetve felhatalmazás, társaságunk a panaszt a kivizsgálás eredményéről annyiban tájékoztatja, amennyiben az nem sérti a biztosítási titok megtartásához fűződő kötelezettségét.

Amennyiben a panaszt képviselő vagy meghatalmazott útján terjesztik elő, társaságunk vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A panaszra adott válaszukat jogszerű meghatalmazás, illetve írásbeli biztosítási titok alóli felmentés esetén a meghatalmazott (képviseelő) és a biztosítási titok megismerésére felhatalmazott személy részére adjuk meg.

Meghatalmazással kapcsolatos ügyintézésrel kapcsolatos információk elérhetők az nn.hu oldalon.

III. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

A panaszügyintézés rendje illeszkedik társaságunk szervezeti felépítéséhez, sajátosságaihoz.

Társaságunk szervezetén belül

- a biztosítási szolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelését az Operációs Osztály Szolgáltatási csoportja,
- az egyéb témakörben előterjesztett panaszok kezelését az Operációs Osztály Szerződéskezelés és Panaszkezelés csoport panaszkezeléssel foglalkozó területe látja el (továbbiakban Panaszkezelési csoport).

A panaszkezelés során eljáró szervezeti egység jogosult arra, hogy társaságunk bármely más szervezeti egységétől információt, adatot vagy tájékoztatást kérjen a panasz megválaszolása érdekében.

Társaságunk a csoportos egészségbiztosítási termékekkel kapcsolatos szolgáltatások kapcsán felmerülő panaszok rendezését kiszervezi a jelen szabályzat XIV. pontjában meghatározott társaságok részére, amelyek felett utasítási és ellenőrzési jogot gyakorol. Amennyiben jelen szabályzat eltérően nem rendelkezik, a jelen szabályzatban foglalt szabályok vonatkoznak a kiszervezett tevékenységet végző szolgáltatókra is.

IV. Panaszkezelési irányelveink

Társaságunk kiemelten fontosnak tartja, hogy együttműködjön az ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, és a panaszossal a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően, s 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.

Panaszkezelési eljárásunk során társaságunk elsődleges célja, hogy megelőzze, felismerje és megfelelően kezelje a panaszos és a társaságunk között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

Panaszkezelési tevékenységünk során társaságunk a transzparencia elvét alkalmazza annak érdekében, hogy a panaszosok igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt társaságunk 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.

V. A panasz benyújtása

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 polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény határozza meg.

Társaságunk biztosítja, hogy a panaszos a biztosító, az általa alkalmazott vagy megbízott függő biztosításközvetítő ügynök vagy – adott termék kapcsán – általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

Társaságunk mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékos, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért a panasz telefonon és elektronikus úton, interneten is továbbítható.

VI. A panasz bejelentésének módjai

1. Szóbeli panasz

- a) Személyesen, személyes ügyfélfogadásunkon, a 1138 Budapest, Váci út 133. címen található ügyfélszolgálaton, a hétfői munkanapokon 8 órától 20 óráig, a többi munkanapon 8 órától 16 óráig nyújtható be.
- b) A telefonon közölt szóbeli panasz hétfőn 8 órától 20 óráig, a többi munkanapon 8 órától 16 óra 30 percig terjeszthető elő az ingyenesen hívható, 1433-as telefonszámon.
- c) A kiszervezett panaszkezelési tevékenységet nyújtó szolgáltatókra vonatkozó szóbeli panaszbejelentési lehetőség a jelen szabályzat XIV. pontja tartalmazza.

A szóbeli panasz felvételét követően társaságunk tájékoztatja a panaszost a panaszt továbbiakban

kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a társaságunk a beszélgetés végeztével tájékoztatja a panaszost a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

Társaságunk a 1138 Budapest, Váci út 133. címen található személyes ügyfélfogadáson történő személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására elektronikusan és telefonon keresztül is lehetőséget biztosít ügyfelei számára. A személyes ügyfélfogadási időpontot az erre vonatkozó igény bejelentésének napjától számított öt munkanapon belül biztosítja.

2. Írásbeli panasz:

- a) A fenti címen található ügyfélszolgálaton személyesen, illetve más által átadott irat útján tehetik meg panaszukat.
- b) A 1139 Budapest, Fiastyúk utca 4-8. székhelycímünkre, illetve a 1364 Budapest, Pf.: 247 levelezési címre lehet postai úton megküldeni a panaszt.
- c) Elektronikus eléréssel – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – a biztosito.panasz@nn.hu e-mail címre érkező üzeneteket társaságunk folyamatosan fogadja.
- d) Társaságunk honlapján, a www.nn.hu oldalon, a Panaszkezeléssel kapcsolatos információs felületen (<https://www.nn.hu/ugyfelszolgalat/-/nn/tema/10182/panaszkezeles>), a „Milyen módon tehetek panaszt?” témakörre kattintva elérhető felsorolásban az „ide kattintva beküldheti a weboldalunk segítségével” lehetőséget választva továbbítható a panasz online.
- e) Telefaxon a 06-1-267-4833-as, 24 órán át elérhető számra küldhető meg a panasz.
- f) A kiszervezett panaszkezelési tevékenységet nyújtó szolgáltatókra vonatkozó írásbeli panaszbejelentési lehetőség a jelen szabályzat XIV. pontja tartalmazza.

A panaszos jogosult az írásbeli panaszát az MNB által a honlapján (www.mnb.hu, <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) közzétett formanyomtatványon is benyújtani társaságunkhoz, amely társaságunk honlapjáról, a www.nn.hu oldalról is letölthető.

Amennyiben a panaszos az írásbeli panaszát nem a jelen panaszkezelési szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha a panaszos az írásbeli panaszt társaságunk ügyfélszolgálatán nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a társaságunk a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység részére, melyről a panaszos tájékoztatást kap.

VII. A panasz rögzítése és nyilvántartása

1. A panasz rögzítése

Társaságunk segíti a panaszost a panasz megfogalmazásában és benyújtásában.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén

- társaságunk biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést
- társaságunk minden, az adott helyzetben általában elvárhatóat megtesz annak érdekében, hogy biztosítsa a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos hívásfogadását és az ügyintézkést;
- társaságunk a panaszossal folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt

- biztosítási szerződéssel kapcsolatos panasz esetén a Bit 159.§-án alapuló jogi kötelezettség teljesítése tekintetében a válaszadástól számított 5 évig, de tekintettel arra, hogy a panasz a biztosítási szerződés teljesítéséhez, jogi igény érvényesítéséhez is kapcsolódhat a biztosítási szerződés megszűnését követő 10 évig,
- nem biztosítási szerződéssel kapcsolatos panasztétel esetében a Bit 159.§-án alapuló jogi kötelezettség teljesítése tekintetében a válaszadástól számított 5 évig tárolja.
- A rögzítés tényéről a panaszost a telefonos ügyintézés kezdetekor társaságunk tájékoztatja.
- A panaszos kérése esetén társaságunk biztosítja a hangfelvétel helyben történő visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésnek megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát, amelyet a panaszos jelezhet a hívás során, vagy a későbbiek során, a biztosito.panasz@nn.hu e-mail címre küldött elektronikus levélben kérheti a panasz nyilvántartási számára hivatkozva;
- társaságunk a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a szóbeli a 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 a panaszost a panasz azonosítására szolgáló adatokról, valamint a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről;
- társaságunk a panaszról készült jegyzőkönyv egy másolati példányát a válaszlévelel egyidejűleg megküldi a panaszosnak.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén

- társaságunk a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a szóbeli a 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 annak egy másolati példányát a panaszosnak átadja és egyidejűleg tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítására szolgáló adatokról, valamint a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
- a szóbeli panaszról készült jegyzőkönyv minimális tartalmi elemei:
 - az ügyfél neve,
 - az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - a panasz hivatkozási száma
 - a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
 - a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
 - a panasszal érintett szerződés száma, ügyfélszám,
 - az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
 - személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

Postai levélben vagy faxon közölt írásbeli panasz esetén

- társaságunk a panaszt panasznyilvántartásban rögzíti, majd a panaszost a Contact Center munkatársai rögzített hívásban tájékoztatják a panasz beérkezéséről, nyilvántartási számáról, illetve arról, hogy mely elérhetőségeken érdeklődhet a vizsgálat eredményéről, továbbá a jelen panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről.

Elektronikus úton, e-mailben közölt írásbeli panasz esetén

- társaságunk 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.

2. A panasz nyilvántartása

Társaságunk az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást (a továbbiakban: panasznyilvántartás) vezet.

Társaságunk mind a szóban, mind pedig az írásban előterjesztett panaszt rögzíti a panasznyilvántartásban.

A panasznyilvántartás tartalmazza:

- a) A panasz leírását, annak tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését.
- b) A benyújtás időpontját.
- c) A panasz kivizsgálására, rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedések leírását, elutasítás esetén annak indokait.
- d) A c) pont szerinti intézkedés határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését.
- e) A panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

VIII. A panasz ügyintézése

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 jegyzőkönyv szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.

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

Társaságunk 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 panaszos ügyfélnek minősül, társaságunk a panaszügyben hozott érdemi döntését tartalmazó választ a rendelkezésre álló állandó-, vagy levelezési címre postai úton küldi meg, függetlenül attól, hogy az adott panasz milyen csatornán érkezett be (személyesen, telefonon, e-mailben), még abban az esetben is, ha a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.

Társaságunknak a panaszügyben hozott érdemi döntés elektronikus úton történő megküldésére egyelőre nem áll rendelkezésére olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer, amely megfelel a jogszabályi követelményeknek. Ezáltal amennyiben az ügyfélnek minősülő panaszos a panaszát elektronikus úton terjeszti elő, társaságunk a panasz megválaszolását megelőzően e-mailben tájékoztatja az ügyfelet, hogy a választ postai úton küldi meg.

A nem ügyfélnek minősülő panaszos esetében, aki a panaszát elektronikus úton küldte meg, vagy telefonon, illetve személyesen és a válaszára az elektronikus utat jelölte meg (például adatkezeléssel kapcsolatos panaszok), társaságunk válasz e-mailben küldi meg a panaszügyben hozott érdemi döntését a panaszos e-mail címére, kivéve, ha az érintett panaszos másként kéri.

Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, társaságunk által elutasított panaszával azonos tartalommal

ismételten panaszt terjeszt elő, és társaságunk a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

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 jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén milyen szervezetekhez fordulhat (lsd. XI. pont), és fogyasztónak minősülő panaszos esetén arról, hogy társaságunk tett-e általános alávetési nyilatkozatot Pénzügyi Békéltető Testület felé és hogy a Pénzügyi Békéltető Testület mely esetekben hozhat alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozatot (lsd. XI. pont).

Társaságunk a fogyasztónak küldendő válaszlevelében tájékoztatást ad a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címéről, telefonszámáról és a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről és egyéb elérhetőségéről (lsd.2. számú melléklet).

Társaságunk a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásában szereplő címre egy alkalommal ismételten megkísérli a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján elérhető fogyasztó részére. A visszaérkezett válaszleveleket társaságunk ellenőrzi és egy alkalommal megkísérli az újra kiküldést, majd az újra küldés tényét, dátumát és ragszámát a nyilvántartásban rögzíti.

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 az

- MNB honlapján (www.mnb.hu, <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>)
- társaságunk honlapján (www.nn.hu, <https://www.nn.hu/ugyfelszolgalat/-/nn/tema/10182/panaszkezeles>),
- illetve személyes ügyfélfogadásunkon is lehetőséget biztosítunk a nyomtatványok átvételére.

Amennyiben a fogyasztónak minősülő panaszos erre vonatkozó igényét ügyfélszolgálatunk valamely elérhetőségén (telefonon az ingyenesen hívható 1433-as telefonszámon, e-mailben a biztosito.panasz@nn.hu e-mail címen, postai úton a 1139 Budapest, Fiastyúk utca 4-8. székhely címünkre, illetve a 1364 Budapest, Pf. 247 levelezési címre küldött levélben) jelzi, a formanyomtatványokat költségmentesen, postai úton rendelkezésére bocsátjuk, vagy amennyiben társaságunk nyilvántartásában rögzített elektronikus elérhetőséggel rendelkezik, kérésére részére elektronikus úton továbbítjuk azokat.

Társaságunk gondoskodik arról, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban ne vegyen részt a társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett. A panaszügyek kivizsgálásában nem vehet részt az a munkatárs vagy függő biztosításközvetítő, akitől az ügy elfogulatlan intézése – bármely okból – nem várható el. A panaszügyintézés nyelve a magyar.

A panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársak széles körű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkeznek.

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

IX. Panaszkezeléssel kapcsolatos adatok kezelése

Társaságunk a panaszkezelés során különösen, de nem kizárólagosan a következő adatokat kérheti a panaszostól:

- Név
- Szerződés szám, ügyfélszám
- Lakcím, székhely, levelezési cím
- Telefonszám
- Értesítés módja
- Panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás
- Panasszal érintett Társaságunk által a XIII. pont szerint közvetített termék vagy szolgáltatás (ideértve a függő jelzáloghitel közvetítői tevékenység során közvetett terméket)
- Panasz leírása, oka
- Panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő olyan dokumentumok másolatai, amelyek a Társaságunknál nem állnak rendelkezésre
- Meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás
- A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Társaságunk a panaszt benyújtó személy személyes adatait a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályaon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 Rendelet (általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli és tartja nyilván.

Társaságunk a panaszt és az arra adott választ, így az abban szereplő személyes adatokat a Bit 159.§-án alapuló jogi kötelezettség teljesítése tekintetében a válaszadástartól számított 5 évig, de tekintettel arra, hogy a panasz a biztosítási szerződés teljesítéséhez, jogi igény érvényesítéséhez is kapcsolódhat a biztosítási szerződés megszűnését követő 10 évig, nem ügyfél esetében a Bit 159.§-án alapuló jogi kötelezettség teljesítése tekintetében a válaszadástartól számított 5 évig őrzi meg és azt a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban MNB), mint felügyeleti szerv kérésére bemutatja. Az adatkezelés további szabályait, és az érintetti jogokat a panasszal érintett biztosítási szerződésre vonatkozó adatkezelési tájékoztató, nem ügyfelek esetében az adott adatkezelésre vonatkozó tájékoztató, valamint a www.nn.hu/adatvedelmi-szabalyzat oldalon található szabályzat tartalmazza.

X. A panaszügyintézésrel kapcsolatos utólagos teendők

Társaságunk 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.

Társaságunk 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.

Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.

Társaságunk a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és az üzletpolitikánk fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

XI. 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 jogszabályi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén

1. a fogyasztónak minősülő panaszos

- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB-törvény) szerint a fogyasztónak minősülő panaszos a Magyar Nemzeti Banknál 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 pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény
 - az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló 2017. évi LII. törvény
 - a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén az ügyfeleknek történő tájékoztatás formájáról és tartalmáról szóló 33/2002. (XI. 16.) PM rendelet (2019.06.30-ig hatályos),
 - a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások esetén az ügyfeleknek nyújtandó tájékoztatás formájáról és tartalmáról szóló 2/2019. (III. 28.) PM rendelet (2019.07.01.-től hatályos)
 - az életbiztosítási igényfelmérő tartalmi elemeiről szóló 56/2015. (XII. 22.) MNB rendelet (2018.02.23-ig hatályos),
 - biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet
 - a teljes költségmutató számításáról és közzétételéről szóló 55/2015. (XII. 22.) MNB rendelet
 - a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.),
 - a fogyasztóknak nyújtott jelzáloghitelre vonatkozóan a 2009. évi CLXII. törvény (Fhtv),
 - a pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól szóló 53/2016. (XII. 21.) NGM rendelet,
 - a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról szóló 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet,
 - a jelzáloghitelre vonatkozó tájékoztatás szabályairól szóló 3/2016. (I. 7.) NGM rendelet,
 - az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára

vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB-rendelet

- b) továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.),
 - c) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVVIII. törvény (Grtv.),
 - d) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.) rendelkezéseinek,
 - e) valamint az MNB-törvény szerinti pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartásával kapcsolatban.
 - f) a 95/46/EK irányelv hatályaon kívül helyezésétől szóló az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 Rendeletében (általános adatvédelmi rendelet)
- 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.
2. **a fogyasztónak nem minősülő panaszos** ez esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

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.

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.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó Társaságunknál a kérelem benyújtását megelőzően közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését vagy eredménytelenül méltányossági kérelemmel élt.

Társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testület felé alávetési nyilatkozatot nem tett a 2017. január 1. napja után megindított eljárásokra vonatkozóan.

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 kétmillió forintot.

A Pénzügyi Békéltető Testület előtti pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésével kapcsolatban <https://www.mnb.hu/bekeltetes> internetes oldalon található részletes információ.

Az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége jelen szabályzat 2. számú mellékletét képezi.

XII. Tájékoztató

A panasz ügyintézésének helye társaságunk székhelye: 1139 Budapest, Fiastyúk utca 4-8.

A kiszervezett panaszkezelési tevékenységet nyújtó szolgáltatókra ügyintézés helyét a jelen szabályzat XIV. pontja tartalmazza.

Társaságunk jelen szabályzatát, a hivatkozott nyomtatványokat a személyes ügyfélfogadásra szolgáló helyiségében (1138 Budapest, Váci út 133.) kifüggeszti és a honlapján (www.nn.hu) közzéteszi.

XIII. Közvetített termékek, banki csoportos biztosítások panaszkezelése

Társaságunk, és megbízott közvetítői az alábbi társaságok megbízásából eljárva – biztosító esetében, mint függő biztosításközvetítő ügynök, bankok esetében, mint függő ügynök, egészségpénztár esetében tagszervező - a társaságok meghatározott termékeit értékesíti, illetve értékesítette.

Az alábbiakban felsorolt termékek közvetítésével kapcsolatos panasz felmerülése esetén a panaszos közvetlenül a megbízó társasághoz fordulhat, amely a saját panaszkezelési szabályzatában meghatározottak szerint bírálja el azokat.

Amennyiben a közvetítői tevékenységgel kapcsolatos panasz társaságunkhoz, vagy megbízott közvetítőinkhez érkezik meg, azt Társaságunk a beérkezést követően haladéktalanul, de legfeljebb 2 munkanapon belül továbbítja az illetékes társaság részére, és tájékoztatja a panaszost a továbbítás tényéről.

Közvetített termékek

Társaság	Közvetített termék	Elérhetőség
Erste Bank Hungary Zrt.	Jelzáloghitelek	http://www.erstebank.hu/
Erste Lakástakarékpénztár Zrt.	korábban értékesített: Lakástakarékpénztári szerződés és áthidaló kölcsön	http://www.erstebank.hu/
CIB Bank Zrt.	Jelzáloghitelek Korábban értékesített: lakossági és kisvállalkozói folyószámla, személyi kölcsön, hitelkártya	http://www.cib.hu/
Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe	Tulipán Otthonbiztosítás	https://colonnade.hu/
Medicover Försäkrings AB (publ) Magyarországi Fióktelepe	korábban értékesített: Esszencia egészségbiztosítás	http://www.medicover.hu/
Budapest Bank Zrt. (most MBH Bank Zrt.)	korábban értékesített: Hitelkártya, személyi kölcsön	https://www.mbhbank.hu/
Raiffeisen Bank Zrt.	Jelzáloghitelek, babaváró kölcsön, személyi kölcsön, lakossági és kisvállalati számla	https://www.raiffeisen.hu/
PRÉMIUM Önkéntes Egészség- és Önsegélyező Pénztár	Egészségpénztári számla	https://www.premiumeszsegpenztar.hu

Banki csoportos biztosítások

Az „ERSTE Prémium Baleseti Védelem” elnevezésű csoportos személybiztosítási szerződés vonatkozásában együttbiztosítási szerződés jött létre, mely szerint az Union Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. a vezető biztosító, és Társaságunk a követő biztosító. Társaságunk, mint követő biztosító az „ERSTE Prémium Baleseti Védelem” elnevezésű csoportos biztosítás szolgáltatása iránti igényeket és az azzal kapcsolatos panaszokat az Union Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. részére haladéktalanul továbbítja.

Társaságunk az „Oltalom Balesetbiztosítás” baleseti kiegészítő biztosításokkal rendelkező csoportos életbiztosítás vonatkozásában a főbiztosított csatlakoztatásban közreműködő többes biztosításközvetítő ügynök tevékenységével kapcsolatos panaszokat haladéktalanul az UniCredit Biztosításközvetítő Kft. részére továbbítja.

Társaságunk az „CIB Balesetőr Balesetbiztosítás” baleseti kiegészítő biztosításokkal rendelkező csoportos életbiztosítás vonatkozásában a főbiztosított csatlakoztatásban 2023. március 23. napjáig közreműködő korábbi CIB Biztosítási Alkusz Kft, mint független biztosításközvetítő alkusz tevékenységével kapcsolatos panaszokat haladéktalanul a CIB Bank Zrt. részére továbbítja.

Társaságunk az „Bankmonitor Biztonság” csoportos életbiztosítás vonatkozásában a főbiztosított csatlakoztatásban közreműködő független biztosításközvetítő alkusz tevékenységével kapcsolatos panaszokat haladéktalanul a Bankmonitor Partner Kft. részére továbbítja.

Társaság	Tevékenység	Elérhetőség
Union Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	vezető biztosító	www.union.hu/
UniCredit Biztosításközvetítő Kft.	biztosításközvetítés	www.unicreditleasing.hu
CIB Bank Zrt.	biztosításközvetítés	panaszkez@cib.hu
Bankmonitor Partner Kft.	biztosításközvetítés	https://bankmonitor.hu/

XIV. Kiszervezett tevékenységet végző társaságok panaszkezelése

Védőháló egészségbiztosítás és a Prémium Egészség szolgáltatásfinanszírozó egészségbiztosítás

A biztosítási szolgáltatással kapcsolatos, kiszervezett tevékenység keretében eljáró ellátásszervező (Prémium Pénztárszolgáltató Kft.) a tevékenységével kapcsolatos panaszokat két lépcsőben válaszolja meg. A biztosítási szolgáltatásra, valamint az ellátásszervezői tevékenységre vonatkozó panaszokat első körben a Prémium Pénztárszolgáltató Kft. válaszolja meg, a Biztosítóhoz csak vitás vagy méltányossági esetben referálja azokat, mely esetben a válaszadás a Biztosító feladata.

Szóbeli panaszbenyújtási lehetőségek:

- A telefonon közölt szóbeli panasz munkanapokon 8 órától 16 óráig terjeszthető elő a + 36 1 999 9695 -as telefonszámon.

Írásbeli panaszbenyújtási lehetőségek:

- A Prémium Pénztárszolgáltató Kft 1138 Budapest Dunavirág u.2-6 székhelycímére lehet postai úton megküldeni a panaszt.
- Elektronikus megkereséseket – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – a info@premiumellatas.hu e-mail címen folyamatosan fogadja a Prémium Pénztárszolgáltató Kft.

A panasz ügyintézésének helye:

1138 Budapest Dunavirág u.2-6.

NN Csoportos Szolgáltatásfinanszírozó Egészségbiztosítás

A biztosítási szolgáltatással kapcsolatos, kiszervezett tevékenység keretében eljáró ellátásszervező (Teladoc Hungary Kft.) a tevékenységével kapcsolatos panaszokat válaszolja meg. A Teladoc Hungary Kft. a Biztosítóhoz csak vitás vagy méltányossági esetben referálja azokat, melyeket a Biztosítóval történt egyeztetést követően válaszolja meg.

Az értékesítéssel, a termék paramétereivel, illetve a 32 súlyos betegségre fedezetet nyújtó csoportos biztosítás szolgáltatásával kapcsolatos panaszokat a Biztosító válaszolja meg.

Szóbeli panaszbenyújtási lehetőségek:

- A telefonon közölt szóbeli panasz munkanapokon 8-tól 20 óráig terjeszthető elő a + 36 1 296 25 49 telefonszámon.

Írásbeli panaszbenyújtási lehetőségek

- a) A 1083 Budapest Szigony utca 26-32. 3. emelet székhelycímre lehet postai úton megküldeni a panaszt.
- b) Elektronikus megkereséseket – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – az operation@teladoc.hu e-mail címen, illetve
- c) a honlapján, a www.teladoc.hu oldalon, a Panaszkezeléssel kapcsolatos információs felületen folyamatosan fogadja a Teladoc Hungary Kft.

A panasz ügyintézésének helye:

1083 Budapest, Szigony utca 26-32.

Egészség Útlevel szolgáltatásfinanszírozó egészségbiztosítás külföldi gyógykezelésre

A biztosítási szolgáltatással kapcsolatos, kiszervezett tevékenység keretében eljáró ellátásszervező (Further Underwriting International S.L.U.) a tevékenységével kapcsolatos panaszokat válaszolja meg. A Further Underwriting International S.L.U. a Biztosítóhoz csak vitás vagy méltányossági esetben referálja azokat, melyeket a Biztosítóval történt egyeztetést követően válaszolja meg.

Az értékesítéssel, a termék paramétereivel kapcsolatos panaszokat a Biztosító válaszolja meg.

Szóbeli panaszbenyújtási lehetőségek:

- a) A telefonon közölt szóbeli panasz a Further Underwriting International S.L.U. által rendelt esetfelelős telefonszámán terjeszthető elő reggel 8 és délután 18 óra között a spanyolországi munkarend szerinti munkanapokon. Az esetfelelős elérhetőségét a szolgáltatási igény benyújtását követően kapja meg az ügyfél.

Írásbeli panaszbenyújtási lehetőségek:

- a) Elektronikus megkereséseket – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – a complaints@wegofurther.com e-mail címre érkező üzeneteket a Further Underwriting International S.L.U. folyamatosan fogadja.
- b) Az Online Egészségportálon (www.trusedoctor.com) az élő chat felületen keresztül, azonban választ csak reggel 8 és délután 18 óra között a spanyolországi munkarend szerinti munkanapokon küld a szolgáltató.

A panasz ügyintézésének helye:

Paseo de Recoletos, 12., 28001 Madrid, Spain

Budapest, 2025. augusztus 11.

Melléletek

1. számú melléklet



NN Biztosító Zrt.

Jegyzőkönyv szóbeli panasz bejelentéséről

A panasszal érintett szolgáltató neve és címe	NN Biztosító Zrt., 1139 Budapest, Fiastyúk utca 4–8.	
Érkezett (dátum)	év: <input type="text"/>	hó: <input type="text"/> nap: <input type="text"/>
Hivatkozási szám	<input type="text"/>	
Bejelentés módja:	<input type="radio"/> Telefonon <input type="radio"/> Személyesen	
A jegyzőkönyv felvételének helye:	<input type="radio"/> NN központ <input type="radio"/> NN igazgatóság, száma: <input type="text"/>	
	<input type="radio"/> Egyéb: <input type="text"/>	
Ügyféladatok:	<input type="text"/>	
Vezetéknév	<input type="text"/>	
Keresztnév	<input type="text"/>	
Telefonszám	<input type="text"/>	
E-mail cím	<input type="text"/>	
Lakcím/székhely/levelezési cím	<input type="text"/>	
Csatolt dokumentumok: (pl. számla, szerződés, meghatalmazás)	<input type="text"/>	
Az érintett szerződés(ek) kötvényszámai	<input type="text"/>	
Ügyfélszám	<input type="text"/>	
A panasz leírása az igény megjelölésével (Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön. Együttműködését köszönjük.)	<input type="text"/>	
Az NN Biztosító Zrt. panasszal kapcsolatos álláspontja	<input type="radio"/> A panaszos az NN Biztosító Zrt.-től kapott tájékoztatással nem ért egyet. Ezért a Biztosító a panaszt ismételtlen megvizsgálja, és annak eredményéről a panaszost 30 napon belül írásban tájékoztatja.	
	<input type="radio"/> A panasz jellegére tekintettel annak érdemi megválaszolása alapos vizsgálatot igényel. A Biztosító a panaszt megvizsgálja, és annak eredményéről a panaszost 30 napon belül írásban tájékoztatja.	
Panaszos aláírása: (személyes megjelenés esetén)	Dátum:	A jegyzőkönyvet felvevő aláírása:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NN_panasz_jegyzokonyv_202301

2. számú melléklet:**A Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának elérhetősége**

A Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) a fogyasztóvédelmi eljárás megindítása iránti kérelem az alábbiak szerint nyújtható be:

- levélben az MNB postai címére (Magyar Nemzeti Bank, Budapest 1850)
- vagy személyesen az MNB Ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.)
- leadhatja bármely Kormányablakban;
- benyújthatja elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül(www.magyarorszag.hu).
- Az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat elérhetőségei:
 - címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
 - telefonszáma 06-80-203-776
 - e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 - levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, Budapest, 1850
 - internetes elérhetősége: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem>

Pénzügyi Békéltető Testület elérhetősége

- Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.
- Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
- Levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest BKKP Pf. 172
- Telefon: 06-80-203-776
- E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
- internetes elérhetősége: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>