



# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

**2024.01.23**

Porsche Versicherungs AG. Magyarországi Fióktelepe

## Tartalom

<b>1. A szabályozás célja, a panaszkezelés elvei, és általános szabályai .....</b>	<b>3</b>
1.1. A szabályozás célja.....	3
1.2. A Szabályzat fő elvei.....	3
<b>2. Alapfogalmak és általános szabályok .....</b>	<b>4</b>
2.1. Alapfogalmak .....	4
2.2. Általános szabályok .....	5
<b>3. A panaszbejelentés módjai .....</b>	<b>5</b>
<b>4. A panasz kivizsgálása .....</b>	<b>6</b>
4.1. Szóbeli panasz benyújtása.....	6
4.2. Írásbeli panasz benyújtása.....	7
4.3. Panasz kivizsgálása – válaszadás .....	8
<b>5. A Panasz nyilvántartása, nyomon követés .....</b>	<b>12</b>
<b>6. Jogorvoslat .....</b>	<b>13</b>
6.1. Fogyasztónak minősülő ügyfelek esetében.....	13
6.2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek esetében .....	14
<b>7. Egyéb rendelkezések.....</b>	<b>14</b>
<b>8. A szabályzat hatályba lépése .....</b>	<b>14</b>
<b>1. sz. melléklet.....</b>	<b>15</b>
<b>2. sz. melléklet.....</b>	<b>17</b>
<b>3. sz. melléklet.....</b>	<b>18</b>

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

a Porsche Versicherungs AG. Magyarországi Fióktelepének ügyfelei, valamint a fogyasztói érdekképviseleti szervek részére

### 1. A szabályozás célja, a panaszkezelés elvei, és általános szabályai

#### 1.1. A szabályozás célja

A Porsche Versicherungs AG. Magyarországi Fióktelepe (a továbbiakban: **Biztosító**), mint a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi. LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: **Bit.**) 4. § (1) bekezdésének 130. pontjában meghatározott (EU) *tagállami fióktelep*, a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének érdekében ügyfelei (a továbbiakban **Ügyfél**, illetve **Ügyfelek**) számára – a Bit., a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) MNB rendeletnek MNB rendelet előírásainak megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) állapítja meg.

A Biztosító a panaszkezelés rendjének kialakítása során figyelemmel van továbbá az MNB releváns iránymutatásaira (így különösen a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI.25.) MNB ajánlásra), valamint a piaci jó gyakorlatokra.

#### 1.2. A Szabályzat fő elvei

- 1.2.1. A Biztosító a panaszkezelési eljárása során az Ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.
- 1.2.2. A Biztosító a panaszkezelés során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.
- 1.2.3. A panaszkezelés során (annak valamennyi szakaszában) minden munkatárs köteles az Ügyfelekkel együttműködő, továbbá rugalmas és segítőkész hozzáállást tanúsítani.
- 1.2.4. A Biztosító olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és közte esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

1.2.5. A Biztosító panaszkezelési tevékenysége során alkalmazza a transzparencia elvét annak érdekében, hogy az Ügyfelek igényeiket érvényesíthessék, valamint a jogorvoslati lehetőségeiket kimeríthessék. Ezen elv alapján a panaszkezelési eljárást megelőzően és az eljárás egésze alatt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, a kiszámíthatóságot, egyben törekszik az együttműködő, segítőkész és rugalmas panaszkezelésre.

## 2. Alapfogalmak és általános szabályok

### 2.1. Alapfogalmak

2.1.1. A Biztosító panaszkezelési eljárásában **panasz**: a szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével kapcsolatos, továbbá a szerződés fennállása alatti, a Biztosító részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – a Biztosító magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás (negatív értékítéletet, elégedetlenséget vagy kritikát megfogalmazó közlés).

A fenti meghatározásba be nem sorolható bejelentések nem minősülnek panasznak, így például nem panasz:

- Az Ügyfél által a Biztosítóhoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul.
- Az Ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igények.
- Helytelenül rögzített adatok kijavítása céljából előterjesztett kérelem, amely a szerződés lényeges feltételeit (díj, biztosítási fedezet) nem érintik.

2.1.2. **Panaszosnak** minősül a Biztosító panaszkezelési eljárásában az a panaszt tevő természetes vagy jogi személy, illetve nem jogi személy szervezet, aki a Biztosítóval biztosítási szerződést kötött, vagy akinek/amelynek az esetében a panasz tárgya a szerződéskötés elmaradása. A panaszkezelési eljárásban képviseletnek helye van. A Szabályzat alkalmazásában panaszosnak kell minősíteni az e jogkörükben eljáró fogyasztói érdekképviseleti szerveket.

2.1.3. **Képviselő** lehet a panaszkezelési eljárásban a törvényes képviselő és a meghatalmazott. Képviselő eljárása esetén a Biztosító ellenőrzi a képviseleti jogosultságot (azt a képviselő köteles igazolni). A képviselet igazoltságának hiányában a képviselőként nyilatkozó személy nyilatkozatait meg nem tettnek kell tekinteni. A meghatalmazás érvényességének feltétele, hogy az a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba legyen foglalva (ajánlott, de nem kötelező a Szabályzat 2. sz. mellékletét képező meghatalmazás minta alkalmazása).

2.1.4. A Szabályzat alkalmazásában **fogyasztó** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

### 2.1.5. A Biztosító

Név:	Porsche Versicherungs AG. Magyarországi Fióktelepe
Székhely:	1139 Budapest, Fáy utca 27.
Levelezési cím:	1139 Budapest, Fáy u. 27.
Telefon:	(36-1) 450-2853
Telefax:	(36-1) 450-2850
E-mail cím:	<a href="mailto:biztosito@porschebiztosito.hu">biztosito@porschebiztosito.hu</a>

## 2.2. Általános szabályok

- 2.2.1. A Biztosító képzés és szinten tartó oktatás útján gondoskodik arról, hogy a panaszkezelésben részt vevő munkatársak minden szükséges szakmai ismeret birtokában legyenek.
- 2.2.2. A Biztosító konkrét eljárási határidő hiányában is úgy adja át az Ügyfél részére a szükséges információkat és tájékoztatásokat, hogy az ne hátráltassa az Ügyfelet a kifogása érvényesítésében.
- 2.2.3. Ha a Biztosító észleli, hogy nem fog tudni határidőben válaszolni a kifogásra, akkor ezen észlelést követően haladéktalanul tájékoztatja erről az Ügyfelet, a késedelem okának megjelölésével együtt.
- 2.2.4. A Biztosító a panaszkezelés gyakorlatát (ennek részeként az érintett munkatársak tevékenységét) folyamatosan ellenőrzi annak érdekében, hogy a szükséges intézkedések haladéknélkül meghozhatók legyenek, ha a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatókkal összhangban nem álló eljárást észlel.
- 2.2.5. A Biztosító vezetése rendszeresen, legalább negyedéves gyakorisággal tájékoztatást kap a panaszkezelés működéséről, ezen belül főként a visszatérő vagy rendszerproblémákról annak érdekében, hogy azok elhárítására megfelelő intézkedéseket hozhasson.

## 3. A panaszbejelentés módjai

### Szóbeli

- személyesen
- telefonon

### Írásbeli

- személyesen, vagy más által átadott irat útján
- postai úton
- telefaxon
- elektronikus úton

## **A szóbeli panasz benyújtásához szükséges elérhetőségek (Ügyfélcentrum)**

Ügyfélfogadás helye: 1139 Budapest, Fáy utca 27. II. emeleti Ügyfélcentrum

Ügyfélfogadási időszakok: Hétfőtől - csütörtökig: 8:30-tól 16:30-ig  
(személyesen és telefonon) Péntek: 8:30-tól 16:00-ig

Telefon: (36-1) 450-2849

Telefax: (36-1) 465-4785

E-mail: [biztosito@porschebiztosito.hu](mailto:biztosito@porschebiztosito.hu)

Panasz bejelentés céljából hétfőnként 16.30 - 20.00 óráig a Biztosító meghosszabbított ügyfélfogadást biztosít személyesen, illetve telefonon a (36-1) 465-4783-as telefonszámon.

A Biztosító a szóbeli panasz ügyfelek részére nyitva álló helyiségben vagy annak hiányában székhelyén történő kezelése esetén köteles biztosítani, hogy az Ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Biztosító köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az Ügyfél számára.

## **4. A panasz kivizsgálása**

A Biztosító biztosítja az Ügyfélnek a panaszkezelés menetének megismerését és lehetőséget biztosít a Panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### **4.1. Szóbeli panasz benyújtása**

A Biztosító a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. A Biztosító 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 Biztosító az Ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából, rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

Ha az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, az ügyintéző tájékoztatja az Ügyfelet a panaszkezelő személyről/szervezeti egységről és elérhetőségéről.

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Biztosító a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében a Biztosító úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Amennyiben a panasz azonnal nem orvosolható, az ügyintéző a könnyebb azonosítás érdekében közli a panasz egyedi azonosító számát, egyben tájékoztatást ad a Biztosító panaszkezeléséről szóló szabályzatának elérhetőségéről, illetve információt ad a panaszkezelési eljárásról.

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és az Ügyfélcentrum közötti telefonos kommunikáció automatikusan hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a Biztosító öt évig megőrzi. Erről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Ügyfél kérésére a Biztosító biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 15 napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy – az Ügyfél kérésének megfelelően – a hangfelvétel másolatát. E jogáról az Ügyfelet a beszélgetés befejezésekor tájékoztatni kell.

A panaszról készült jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve (képviselő eljárása esetén a képviselő neve is, valamint annak rögzítése, hogy törvényes képviselő, vagy meghatalmazott),
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a Biztosító neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve egyéb azonosító,
- 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.

## **4.2. Írásbeli panasz benyújtása**

A Biztosító postai levélcíme: 1139 Budapest, Fáy u. 27.

A Biztosító elektronikus levélcíme: [biztosito@porschebiztosito.hu](mailto:biztosito@porschebiztosito.hu)

.

A Biztosító az Ügyfél kérésére a panasz benyújtásához formanyomtatványt bocsát az Ügyfél rendelkezésére, amelyet jelen szabályzat 1. sz. melléklete is tartalmaz, illetve letölthető a Biztosító honlapján és az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben az Ügyfél rendelkezésére kell bocsátani.

A Biztosító az Ügyfél erre irányuló igénye esetén segíti az Ügyfelet a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt biztosít

számára, valamint elfogadja a Magyar Nemzeti Bank honlapján közzétett formanyomtatvány alkalmazását is.

#### **A Biztosító panaszbejelentési nyomtatványának elektronikus elérhetősége:**

<https://www.porschefinance.hu/ugyintezes/panaszkezeles/porsche-biztosito/>

Ha az Ügyfél írásbeli panaszát nem a jelen szabályzatban meghatározott panaszkezelési fórumhoz nyújtja be, illetve nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, úgy azt a panaszt átvevő szervezeti egység vagy személy haladéktalanul a panasz kezelésére jogosult ügyfélszolgálati egységhez.

Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben személyesen adja le, a panasz egy átvételt igazoló másolati példányát az Ügyfél részére át kell adni és tájékoztatni kell a panasz kezelésére illetékes ügyfélszolgálat elérhetőségéről, valamint a panaszkezelés menetéről. Biztosítani kell az Ügyfél számára a Biztosító panaszkezelési szabályzatának nyugodt körülmények között történő áttanulmányozását, valamint fel kell hívni az Ügyfél figyelmét az MNB honlapjára és az ott közzé tett tájékoztatókra, illetve formanyomtatványokra.

Amennyiben a panasz elektronikus levél formájában érkezik, a Biztosító egy elektronikus válaszüzenetben értesíti, hogy a panaszt nyilvántartásba vette, egyben tájékoztatja az Ügyfelet a panasz azonosítójáról, illetve tájékoztatást ad a panaszkezelésről.

Ha a panaszt elektronikus úton terjesztették elő, de a választ bármely okból a Biztosító mégis postai úton küldi meg az Ügyfélnek, akkor ennek tényéről az Ügyfelet elektronikus úton tájékoztatja.

### **4.3. Panasz kivizsgálása – válaszadás**

1.

A panaszokat beérkezésük sorrendjében kell kivizsgálni és elintézni. A Biztosító fióktelep vezetője kivételt tehet e szabály alól és a panasz soron kívüli kivizsgálását és elintézését rendelheti el abban az esetben, ha az érintett ügyben a beérkezési sorrend betartása az Ügyfél jogainak, jogos érdekeinek jelentős sérelmével járna.

2.

Amennyiben a bejelentés több kifogást is tartalmaz, abban az esetben a panaszügyintézés során gondoskodni kell a panaszban felvetett minden kifogás kivizsgálásáról és megválaszolásáról.

3.

**Amennyiben a panasz kivizsgálásához az Ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az Ügyfél azonosításához, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, úgy a Biztosító haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, amelynek során a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:**

a) neve;



- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

#### 4.

A panaszok megválaszolása során a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető, egyértelmű indokolással kell ellátni, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltétel pontos szövegét és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A válaszban közölni kell a vizsgálat eredményével kapcsolatos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, azokat ismertetni kell és el kell látni az adott ügyre vonatkozó alkalmazás indokával.

A panasz megválaszolása során a kivizsgálás eredményén felül, közölni kell a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedéseket, illetve elutasítás esetén az elutasítás indokát.

Amennyiben a Biztosító a panaszt elutasítja, úgy a **Fogyasztónak minősülő Ügyféllel** közölni kell, hogy a panasz és a panaszkezelés a Biztosító álláspontja szerint

- **a)** a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, vagy
- **b)** a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult.

A Biztosító egyúttal tájékoztatja az Ügyfelet, hogy

- a fenti a) pont esetében az Ügyfél döntése alapján a szabályzat VII. pontjában megjelölt Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,
- a fenti b) pont esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárás **a pénzügyi közvetítői rendszer felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Banknál** kezdeményezhető a szabályzat VII. pontjában meghatározott elérhetőségen.

Amennyiben a Biztosító álláspontja szerint a panasz mind az a), mind a b) pontot érinti, a Biztosító az Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) pont, illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása, illetve a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Biztosító tájékoztatja, hogy

panaszával bírósághoz, a Pénzügyi Békéltető Testülethez, a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB) fordulhat, továbbá az elutasító döntésben feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB ügyfélszolgálati levelezési címét, telefonszámát, és az eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét és egyben tájékoztatást ad arról, hogy a Fogyasztó kérheti ezen nyomtatványok Biztosító általi költségmentes megküldését is.

A tájékoztató tartalmazza a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló Biztosító telefonszámát, e-mail elérhetőségét és postai címét.

**Fogyasztónak nem minősülő ügyfelet** a panasz elutasítása esetén a Biztosító tájékoztatja, hogy panaszával a Polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

5.

Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Biztosító a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6.

A panaszügyek kivizsgálása és a panasz alapján elvégzendő feladatok teljesítése során a Biztosító minden munkatársa köteles az intézkedő munkatárssal – annak megkeresése alapján – együttműködni, segíteni a hatékony intézkedés érdekében.

7.

Amennyiben egy panasz megalapozatlansága nem állapítható meg kétséget kizáróan, akkor úgy kell tekinteni, hogy a panasz megalapozott, s ennek megfelelően kell az ügyben a Biztosítónak eljárnia.

8.

A megalapozottnak minősült panaszok esetében meg kell téríteni mindazon esetleges károkat, melyek az ügyfeleket a panasz alapjául szolgáló hibával összefüggésben, a Biztosító, vagy bármely megbízottja magatartása miatt érte.

9.

A Biztosító az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek. Sikertelen postai kézbesítés esetén a Biztosító még egyszer megkísérli válasz kézbesítését a nyilvántartásában szereplő címre.

10.

A Biztosító a 9. pont szerinti választ – az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az Ügyfél:

a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Biztosító által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy

b) a Biztosító által üzemeltetett, kizárólag az Ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

11.

A Biztosító a választ oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Biztosító a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A válasz elektronikus úton történő megküldése esetén ennek teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

12.

A 10. pont szerinti esetben a Biztosító a választ a panasz előterjesztésére igénybe csatornával meg egyező csatornán küldi meg.

13.

A 10. pontban foglalt rendelkezés nem alkalmazható, amennyiben a Biztosító nem tudja biztosítani a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét, vagy a 11. pontban meghatározott feltételeket.

14.

A Biztosító a panaszt és az arra adott választ legalább öt évig megőrzi, és azt a **felügyeletére jogosult, hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság** kérésére bemutatja.

15.

Az a szervezeti egység vagy személy, amelynek, illetve akinek az intézkedése, mulasztása vagy magatartása miatt érkezik panasz, vagy aki a bepanaszolt ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, illetve akitől az ügy elfogulatlan elintézése egyéb okból nem várható, a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt.

16.

Az írásbeli megkeresésekre, panaszokra minden esetben írásban kell választ adni.

17.

A panaszra adott válasz közérthető nyelvezetű, és pontosan tartalmazza az alkalmazott szerződési feltétel (szabályzat stb.) szövegét.

18.

Azonos tartalmú, megismételt panasz esetén a Biztosító jogosult arra, hogy csak a korábbi válaszra hivatkozzon. Amennyiben azonban a korábbi válasz elutasító volt, abban az esetben a megismételt válaszban az elutasításra vonatkozó tájékoztatásokat ismételtelen szerepeltetni kell.

19.

A választ, illetve amennyiben a panaszról felvett jegyzőkönyv megküldése szükséges, a jegyzőkönyvet oly módon kell megküldeni az Ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a

Biztosító a küldeményt kinek a részére küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

20.

Az Ügyfél ismételt panaszja esetén a Biztosító – a jogszabályi rendelkezések figyelembevételével – a törvényi határidőn belül, indokolással ellátott álláspontját úgy küldi meg az Ügyfél számára, hogy csatolja a korábbi panaszra adott válaszát.

21.

A Biztosító a panaszkezelési eljárása során - az Ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja Ügyfelét, hogy az eljárás milyen szakaszban van.

## **5. A Panasz nyilvántartása, nyomon követés**

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás legalább az alábbiakat 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának, elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldésnek a dátumát.

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

A Biztosító a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi és

- a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
- c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

A Biztosító különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt.

## 6. Jogorvoslat

### 6.1. Fogyasztónak minősülő ügyfelek esetében

Abban az esetben, ha a fogyasztónak minősülő Ügyfél panaszát a Biztosító elutasítja, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény és a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. értelmében fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén lehetősége van panaszával írásban **a pénzügyi közvetítői rendszer felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bankhoz** fordulni, ahol kérheti a Felügyelet közreműködését a rendezéshez, illetve igénybe veheti a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását vagy a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása esetén, amennyiben fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésére került sor, az Ügyfél a következő hatósághoz fordulhat:

#### **Magyar Nemzeti Bank**

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest

Telefon: (36-80) 203-776

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

Honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

Kérelem nyomtatvány elérhetősége:

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

Az Ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy az illetékes bírósághoz fordulhat, amennyiben a Biztosító a panaszt elutasította, és a panasz a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával, megszűnésével vagy szerződésszegéssel kapcsolatos.

#### **Pénzügyi Békéltető Testület**

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési címe: 1525 Budapest Pf. 172.

Telefon: (36-80) 203-776

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

Honlap: [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes)

Kérelem nyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, ha a Biztosító általános érvénnyel, vagy a konkrét eljárás vonatkozásában alávetési nyilatkozatot tett. A tanács egyezség és alávetési nyilatkozat hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg a kettőmillió forintot. A Biztosító általános alávetési nyilatkozatot nem tett a Pénzügyi Békéltető Testület részére.

Az MNB a pénzügyi szervezeteket érintő fogyasztóvédelmi bejelentések kapcsán a hozzá beérkező írásos fogyasztói bejelentésre a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. Törvény fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásainak szabályai alapján, a Fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. tv. rendelkezéseit alkalmazza.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelésségét az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panasz ügyintézési tevékenység tovább fejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása, illetve a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Biztosító tájékoztatja az MNB, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségéről és egyben tájékoztatást ad arról, hogy a Fogyasztó kérheti ezen nyomtatványok Biztosító általi költségmentes megküldését is.

A tájékoztató tartalmazza a formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló, Biztosító telefonszámát, e-mail elérhetőségét és postai címét.

## **6.2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek esetében**

**A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél** a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

## **7. Egyéb rendelkezések**

A panaszügyekre vonatkozó szabályok nem lehetnek ellentétesek jogszabállyal, vagy az állami irányítás egyéb eszközének minősülő normával. Semmisnek kell tekinteni a szabályzatnak azt a rendelkezését, mely e feltételnek nem tesz eleget.

A panaszügyi nyilvántartást a korábbiakban vezetett ügyfélszolgálati összesített nyilvántartástól elkülönítetten kell kezelni.

## **8. A szabályzat hatályba lépése**

A Szabályzat 2024. január 23. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

**PANASZBEJELENTŐ NYOMTATVÁNY****Panaszos adatai:**

Név	
Rendszám	
Szerződésszám/kötvényszám	
Panasszal érintett szolgáltatás	
Lakcím/székhely	
Telefon	
E-mail	
Meghatalmazott neve	
Értesítés módja	

**Panasz oka/ Panasszal érintett kifogások elkülönített megjelölése (a megfelelő aláhúzendó):**

- a megrendelt szolgáltatást nem kapta meg
- a megrendelt szolgáltatást késedelmesen kapta meg
- nem kapott megfelelő tájékoztatást
- téves tájékoztatást kapott
- az ügyintézés körülményeivel elégedetlen
- az által megrendelt szolgáltatást hibásan kapta meg, így különösen:
  - a hiba szerződéskötést érinti
  - a hiba a helyesen megkötött szerződés kezelését érinti
  - a hiba a szerződés törlését eredményezte
  - a hiba a biztosítási díjat érinti
  - a hiba a kárrendezéshez kapcsolódik
- Egyéb panasz

**Panasz és az azt alátámasztó tények rövid leírása<sup>1</sup> :**

--

**Csatolt dokumentumok<sup>2</sup>:**

1.
2.

<sup>1</sup> Amennyiben szükséges, kérjük, folytassa a leírást további lapokon!

<sup>2</sup> Kérjük csatolja a panaszát alátámasztó dokumentumok másolatait, amelyekre bizonyítékként hivatkozik, az eredeti példányokat pedig őrizze meg! Meghatalmazotti képviselet esetén kérjük a meghatalmazás eredeti példányának csatolását!

## Döntésre vonatkozó konkrét igény megjelölése

### Rövid tájékoztatás a panaszkezelés eljárásáról

A panaszkezelés során Társaságunk a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, továbbá a Magyar Nemzeti Bank elnökének az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) rendelete szerint jár el.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panasza kivizsgálásához minden szükséges információ rendelkezésünkre áll, akkor panaszával kapcsolatos álláspontunkról bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük.

Társaságunk a panasz kivizsgálása során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását. A panasz kivizsgálását követően válaszukban részletesen kitérünk a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panasz elutasítása esetén válaszukban tájékoztatjuk Önt arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, 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, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A Porsche Versicherungs AG. Magyarországi Fióktelepe a Pénzügyi Békéltető Testület felé alávetési nyilatkozatot nem tett. A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: H-1525 Budapest, Pf.: 172

A panaszt és az arra adott választ öt évig őrizzük meg.

Társaságunk az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasz nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (panaszkezelési szabályzat) készített, mely Ügyfélszolgálatunkon és társaságunk honlapján elérhető, illetve kérésére megküldjük Önnek.

Tájékoztatjuk, hogy a <https://www.porschefinance.hu/ugyintezes/panaszkezeles/porsche-biztosito/> weboldalon részletes tájékoztatást talál a panaszkezelés eljárásáról, többek között panaszkezelési szabályzatunkat is megismerheti. A hatékonyabb ügyintézés érdekében figyelmébe ajánljuk a honlapunkon található nyomtatványokat, többek között a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás megindításához szükséges kérelem mintát.

Kelt: ....., .....

.....

Panaszos aláírása



**M E G H A T A L M A Z Á S (minta)**

Alulírott (továbbiakban Meghatalmazó)

Név		Szem.ig.szám	
Lakcím		Anyja neve	

meghatalmazom (továbbiakban: Meghatalmazott),

Név		Anyja neve	
Lakcím		Szül. hely	
Szem.ig.szám		Szül idő	
Más okmány		Telefon	

hogy a Porsche Versicherungs AG. Magyarországi Fióktelepe előtt a

Rendszám	
Kötvény száma	
Egyéb panasz	

szerződéssel, szolgáltatással kapcsolatos panaszt tegyen és a panaszügyintézés során teljes jogkörrel képviseljen, helyettem és nevemben eljárjon.

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a fent megjelölt igény érdekében indult eljárásban.

Kelt....., .....

.....

Meghatalmazó

.....

Meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

1.

Aláírás: .....

Teljes hivatalos családi és utónév: .....

Bejelentett állandó lakcím: .....

2.

Aláírás: .....

Teljes hivatalos családi és utónév: .....

Bejelentett állandó lakcím: .....

**J E G Y Z Ó K Ö N Y V**  
**személyesen vagy telefonon előterjesztett panaszról**

**A panasszal érintett szolgáltató neve és címe:**

Porsche Versicherungs AG. Magyarországi Fióktelepe (Porsche Biztosító), 1139 Budapest, Fáy u. 27.

**A jegyzőkönyv felvételének helye és ideje:**

Hely: 1139 Budapest, Fáy u. 27. Idő: .....

**Tárgy: Panasz****A panasz előterjesztésének módja (A MEGFELELŐ ALÁHÚZANDÓ):**

1. személyesen előterjesztett szóbeli panasz
2. telefonon előterjesztett szóbeli panasz

**A panasz előterjesztésének ideje:**

.....

**Személyesen előterjesztett panasz esetén az előterjesztés helye:**

.....

**Ügyfél neve:**

.....

Panaszt előterjesztő személy neve és képviseleti joga, amennyiben személye

az Ügyféltől eltérő:

.....

Lakcím/székhely:

.....

Levelezési cím, ha eltér a lakcímtől/székhelytől:

.....

Porsche Biztosító részéről eljáró ügyintéző: .....

**Jegyzőkönyv felvételének indoka (A MEGFELELŐ ALÁHÚZANDÓ):**

1. A panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges
2. Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet
3. Telefonon közölt panasz

**Panasszal érintett szerződés azonosítója:**

.....

**A panasz jellegének meghatározása:**

- az Ügyfél a megrendelt szolgáltatást nem kapta meg
- Az Ügyfél a megrendelt szolgáltatást késedelmesen kapta meg
- Az Ügyfél nem kapott megfelelő tájékoztatást
- Az Ügyfél téves tájékoztatást kapott
- Az Ügyfél az ügyintézés körülményeivel elégedetlen
- Az Ügyfél az által megrendelt szolgáltatást hibásan kapta meg, így különösen:
  - a hiba szerződéskötést érinti
  - a hiba a helyesen megkötött szerződés kezelését érinti
  - a hiba a szerződés törlését eredményezte
  - a hiba a biztosítási díjat érinti
  - a hiba a kárrendezéshez kapcsolódik
- egyéb panasz
- 

**Panasz rövid leírása és az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke :****II. Ügyfélnek adott tájékoztatás/Szolgáltató álláspontja:****III. Rövid tájékoztatás a panaszkezelés eljárásáról**

A panaszkezelés során Társaságunk a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint a

panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendelet, továbbá a Magyar Nemzeti Bank elnökének az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII.20.) rendelete és a hivatkozott jogszabályok alapján elkészített panaszkezelési szabályzata szerint jár el.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszja kivizsgálásához minden szükséges információ rendelkezésünkre áll, akkor panaszával kapcsolatos álláspontunkról bejelentésének beérkezésétől számított 30 napon belül értesítjük.

Társaságunk a panasz kivizsgálása során úgy jár el, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a jogvita kialakulását. A panasz kivizsgálását követően válaszukban részletesen kitérünk a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A panasz elutasítása esetén válaszukban tájékoztatjuk Önt arról, hogy a Magyar Nemzeti Bankról 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv) szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, 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, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. A Porsche Biztosító a Pénzügyi Békéltető Testület felé alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe: H-1525 Budapest, Pf.: 172

A panaszt és az arra adott választ öt évig őrizzük meg.

Társaságunk az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasz nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot (panaszkezelési szabályzat) készített, mely Ügyfélszolgálatunkon és társaságunk honlapján <https://www.porschefinance.hu/ugyintezes/panaszkezeles/porsche-biztosito/> elérhető, illetve kérésére megküldjük Önnek.

Tájékoztatjuk, hogy honlapunkon részletes tájékoztatást talál a panaszkezelés eljárásáról, többek között panaszkezelési szabályzatunkat is megismerheti. A hatékonyabb ügyintézés érdekében figyelmébe ajánljuk a honlapunkon található nyomtatványokat, többek között a Pénzügyi Békéltető Testület előtti eljárás megindításához szükséges kérelem mintát.

A jegyzőkönyv két eredeti példányban készült, mely egy példányának átvételét (telefonon előterjesztett szóbeli panasz kivételével) az Ügyfél aláírásával elismeri.

.....  
Porsche Versicherungs AG.  
Magyarországi Fióktelepe

.....  
Panaszos aláírása