

## PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A **KÖBE** Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület (továbbiakban: **KÖBE**) elsődleges törekvései közé tartozik Ügyfelei magas színvonalú kiszolgálása. Alapvető célunk, hogy minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásainkkal, ebből adódóan visszajelzései kiemelten fontosak számunkra, hiszen csak így tudjuk termékeink, szolgáltatásaink, ügykezelési rendünk, illetve eljárásaink folyamatos fejlesztését biztosítani.

Panaszkezelési szabályzatunkkal szeretnénk Önt abban segíteni, hogy véleményét, panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el Biztosítónkhoz, így reméljük, azok gyors megoldásához hozzájárulhatunk.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy Ügyfeleink felvetéseit haladéktalanul kivizsgáljuk, és az esetlegesen feltárt hibákat minél előbb orvosoljuk.

Tájékoztatjuk, hogy panaszkezelési eljárásunk során:

- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 159.§-a
- a Magyar Nemzeti Bankról (MNB törvény) szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- a biztosítási piaci szervezetek által a jegybanki információs rendszerhez elsődlegesen a Magyar Nemzeti Bank felügyeleti feladatai ellátása érdekében teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló 53/2022. (XII. 2.) MNB rendelet
- az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet
- a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről szóló 16/2021. (XI. 25.) MNB ajánlás, valamint
- a Biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet rendelkezései alapján járunk el.

### 1. Panasz bejelentésének módjai

#### Személyesen

A személyesen, szóban tett panaszokat Ügyfélszolgálati irodáinkban fogadjuk nyitvatartási időben. Személyes ügyfélszolgálataink elérhetőségéről a <https://www.kobe.hu/kobewww/ugyfelszolgalat/panaszkezeles> oldalon tájékozódhat, illetve telefonos ügyfélszolgálatunkhoz fordulhat bővebb felvilágosítás érdekében (+36 1 433 1180).

#### Telefonon

Telefonos ügyfélszolgálatunk a **+36 1 433 1180** telefonszámon érhető el. A telefonon közölt szóbeli

panaszt a sikeres beazonosítást követően hétfőnként 08:00 és 20:00 óra között, keddtől csütörtökig 08:00-18:00 óráig, pénteken 08:00-16:00 között teheti meg.

#### Írásban

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján, Ügyfélszolgálati irodáink valamelyikében,
- b) postai úton a **1108 Budapest X., Venyige u. 3.** címre eljuttatva,
- c) elektronikus levélben továbbított panasz esetén: [kobe@kobe.hu](mailto:kobe@kobe.hu), kárrendezéssel kapcsolatos panasz esetén: [kar@kobe.hu](mailto:kar@kobe.hu), **Minősített Fogasztóbarát Otthonbiztosítás esetében az [mfo@kobe.hu](mailto:mfo@kobe.hu)** e-mail címeiken teheti meg.

#### Telefaxon a Biztosító panaszbejelentéseket nem fogad.

Az írásbeli panaszt az e célra rendszeresített „Ügyfélszolgálati bejelentő lap/jegyzőkönyv”, illetve az MNB honlapján közzétett – egyúttal a **KÖBE** honlapjáról ([www.kobe.hu](http://www.kobe.hu)) is elérhető - formanyomtatvány kitöltésével is benyújthatja.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

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

A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a benyújtási jogosultságot vizsgáljuk, melyet a benyújtó meghatalmazással tud igazolni. A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A meghatalmazottak eljárásának megkönnyítése érdekében honlapunkon és az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeinkben „Meghatalmazás” minta került elhelyezésre.

Meghatalmazás hiányában közvetlenül a panaszozhoz fordulunk az ügyintézés gyorsítása érdekében.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a panaszosnál rendelkezésre álló, további információ szükséges, úgy haladéktalanul kapcsolatba lépünk vele.

## 2. A panasz kivizsgálása

A panaszügyintézés a KÖBE székhelyén történik (1108 Budapest X., Venyige u. 3., levelezési címe: 1475 Budapest, Pf.: 142.). A panaszügyek vizsgálata térítésmentes, ezért Biztosítónk külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A szóbeli (személyes és telefonos) panasz esetén ügyintézőink felhívják a panaszos figyelmét a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségére (KÖBE honlap és Ügyfélszolgálati irodák), amely tartalmazza a panaszkezelési eljárásra vonatkozó információkat.

A panaszkezelés menetéről, a panaszügyintézés aktuális státuszáról - a panaszos kérése esetén - tájékoztatást nyújtunk szóban és írásban a fogyasztóvédelmi felelős által vezetett nyilvántartás alapján.

**A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt illetékes munkatársaink haladéktalanul megvizsgálják és lehetőség szerint azonnal orvosolják.** A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében a KÖBE ügy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panaszkezeléssel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, illetékes munkatársunk a panaszáról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

**Telefonon közölt szóbeli panasz esetén tájékoztatást nyújtunk a hangfelvétel készítéséről és 5 évig történő megőrzéséről, illetve ügyintézőink ismertetik a telefonhívás egyedi azonosító számát.** Kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát a Bit.-ben meghatározott határidőn belül. A telefonbeszélgetések visszahallgatására Központi Ügyfélszolgálatainkon (1062 Budapest, Lehel u. 1/a és 1023 Budapest, Zsigmond tér 13.) biztosítunk lehetőséget, előzetes időpont-egyeztetést követően.

**Amennyiben a szóbeli panaszkezeléssel nem ért egyet, úgy a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet veszünk fel,** melyet személyesen közölt panasz esetén másolati példányban a panaszosnak átadunk, telefonon közölt panasz esetén a panaszra adott válasszal egyidejűleg megküldünk.

A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítjuk a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézést.

A panaszalkapcsolatos indokolással ellátott álláspontunkat elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán) küldjük meg, amennyiben a panasz az ügyfél által bejelentett és a KÖBE által nyilvántartott elektronikus levelezési címről vagy a KÖBE által üzemeltetett, kizárólag az ügyfél által hozzáférhető internetes portálon keresztül került megküldésre, és az ügyfél eltérően nem rendelkezett.

A telefonon, személyesen, valamint postai úton érkező panaszra válaszunkat az ügyfél kifejezett nyilatkozata alapján elektronikus úton továbbítjuk, amennyiben nyilvántartásunk szerint rendelkezünk az ügyfél által bejelentett elektronikus levelezési címmel.

Az elektronikus levelezésre vonatkozó technikai feltételek nem teljesülése, illetve a nem elektronikusan beérkező, elektronikus kapcsolattartási elérhetőséggel nem rendelkező, valamint a fent leírtaktól eltérő ügyfél rendelkezés esetén postai tértivevényes ajánlott levélben küldjük meg válaszunkat.

A panaszügyben hozott érdemi döntést minden esetben pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látjuk el, és azt írásba foglalva továbbítjuk a panaszos részére. A panaszra adott válaszban részletesen kitérünk a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén annak indokolására, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzatot, alapszabály pontos szövegét.

Amennyiben a válasz jogszabályi hivatkozást is tartalmaz, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetjük.

A válaszhoz szükség esetén a vonatkozó dokumentumok másolati példányát is mellékeljük.

**A panaszügyintézés határideje a KÖBE-hez történő beérkezéstől (közléstől) számított 30 naptári nap.** Amennyiben a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítanunk, erről belátható időn belül írásban tájékoztatjuk a panaszost az indok pontos megjelölésével.

## 3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés

A panaszkezelés során különösen a következő adatokat kezeljük:

- Ügyfél neve,
- szerződésszám, ügyfélszám, illetve tagazonosító,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- Ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél

- birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely nem áll rendelkezésünkre,
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályaon kívül helyezésétől (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR) rendelkezéseinek megfelelően, a KöBE honlapján és ügyfélszolgálati irodáiban elérhető Teljes körű adatkezelési tájékoztatóban leírtak szerint kezeljük.

#### 4. Jogorvoslat

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén, ha Ön **fogyasztónak minősülő** Ügyfél (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy), úgy az alábbi szervekhez fordulhat:

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, szerződésszegéssel, illetve annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére a továbbiakban a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** (1122 Budapest Krisztina krt. 6.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172.; telefon: +36 (80) 203 776; e-mail: [ugyfelszolgalat@mn.b.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.b.hu)) vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A **Magyar Nemzeti Bank-nál** fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet (MNB központi ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.; levelezési címe: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777., telefon: +36 (80) 203 776; e-mail: [ugyfelszolgalat@mn.b.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.b.hu)).

A fentiek mellett az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete alapján létrehozott online vitarendezési fórumhoz is fordulhat <http://ec.europa.eu/odr> linken keresztül és online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál, amennyiben a Biztosítóval online létrejött szolgáltatási szerződéssel

kapcsolatos pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányult a panasz.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy panaszának elutasítása esetén bírósághoz is fordulhat.

**Amennyiben fogyasztónak nem minősülő ügyfél és a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.**

Felhívjuk a figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> elérhetőségen, valamint a 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. címen található ügyfélszolgálaton érheti el, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <http://www.mnb.hu/bekeltetes> elérhetőségen, valamint a 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. címen található ügyfélszolgálaton érheti el.

A fent hivatkozott formanyomtatványok térítésmentes megküldését a KöBE-től is igényelheti.

Tájékoztatjuk, hogy a KöBE a 2013. évi CXXXIX. törvény és a 2014. évi LXXXVIII. törvény szerinti általános alávetési nyilatkozatot kizárólag a Fogyasztóbarát Otthon Biztosítás esetében tett. Ugyanakkor 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 a kétfélmillió forintot.

#### **Fogyasztó és szolgáltató között létrejött online szolgáltatási szerződés esetén<sup>1</sup>:**

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot. A Rendelet hatálya közvetlenül

<sup>1</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezés iránylev) preambuluma 14) és 15) bekezdése szerint:

Az „online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés” meghatározásának azon adásvételi és szolgáltatási szerződésekre kell kiterjednie, amelyek értelmében a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvétele valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön rendel meg az árukat vagy szolgáltatásokat. Ez a meghatározás azokra az esetekre is érvényes kell, hogy legyen, amikor a fogyasztó valamilyen mobil elektronikus eszközön, például mobiltelefonon keresztül lép be a weboldalra vagy vesz igénybe egyéb információs társadalmi szolgáltatást.

Ez a rendelet nem alkalmazandó a fogyasztók és kereskedők közötti azon vitákra, amelyek a nem internetes úton (offline) létrejött adásvételi vagy szolgáltatási szerződések kapcsán, illetve kereskedők között merülnek fel.

kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóra, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött **online szolgáltatási szerződéssel** kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel. A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljárásen kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Az online vitarendezési platformot a <http://ec.europa.eu/odr> linken érheti el.

## 5. A panasz nyilvántartása

A panaszokról vezetett nyilvántartásunk minden esetben tartalmazza a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz rendezésére és megoldására

szolgáltató intézkedés leírását, az esetleges elutasítás indokolását, az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, valamint a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát. A panaszokról vezetett nyilvántartás alkalmas a panasz okát képező tények és események feltárására, azonosítására, ezek kihatásainak vizsgálatára, korrekciós eljárás kezdeményezésére, az ismétlődő rendszerszintű kockázatok, problémák azonosítására. **A panaszt és az arra adott választ öt évig megőrizzük.**

**Köszönjük visszajelzéseit, melyek alapján szolgáltatásaink színvonalát fejleszteni tudjuk**