

EuroBond Csoport Panaszkezelési Szabályzat
Hatályos: 2017. február 20.

Panaszkezelési Szabályzat

EuroBond Csoport tagjai számára:

EuroBond Kft.

EuroBond International Kft.

Insurance Partners Kft.

2017. február 20.-i hatállyal

Preambulum

Az EuroBond Csoport számára kiemelt fontosságú cél az Ügyfelei panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása. Az EuroBond Csoport tagjai (a továbbiakban: „Tagvállalat” vagy „Tagvállalatok”):

EuroBond Kft. (1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14.)

EuroBond International Kft. (1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14.)

Insurance Partners Kft. (1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14.)

Az EuroBond Csoport, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, valamint a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet, továbbá a Magyar Nemzeti Bank 13/2015 (X.16.) számú, a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról szóló ajánlása szabályozásának megfelelően – az alábbi panaszkezelési szabályzatot (a továbbiakban: Szabályzat) állapítja meg.

I. Fogalmak

1. Panasz

A panasz a Tagvállalatok üzleti tevékenységével kapcsolatos, nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységéhez (ezek alatt értve a szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, teljesítésével, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő) kapcsolódó konkrét bejelentés, kifogás, melyben az Ügyfél vagy a képviselőjében eljáró személy a Tagvállalatok tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben, az Ügyfél a Tagvállalat tudomására hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).

Amennyiben a panaszbejelentés az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) 24.§ (2) bek. c) pontja alapján közvetlenül a belső adatvédelmi felelős részére kerül benyújtásra, illetőleg amennyiben az ügyfél bejelentése a Tagvállalat megítélése szerint adatvédelmi vonatkozású, a Tagvállalat – a belső adatvédelmi felelős előzetes bevonásával és a válasz általa történő jóváhagyásával - panaszkezeléssel foglalkozó munkatársa vizsgálják ki és válaszolják meg. Ha a panaszbejelentés alapján a belső adatvédelmi felelős adatvédelmi incidenst (*személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés*) állapít meg, úgy a panasz kivizsgálása és az ügyfél részére történő megválaszolása az ő hatáskörébe tartozik.

Nem minősül panasznak

– az Ügyfél által a Tagvállalathoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás-, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul.

- minden olyan kifogás és észrevétel, amelyben az Ügyfél a Tagvállalat eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével vagy a Tagvállalat működésével kapcsolatban kifogásolja.
- 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.
- azok a kérelmek, amelyek nem a Tagvállalat, hanem valamely biztosító nem jog- vagy szerződésszerű teljesítése miatt terjeszt elő az Ügyfél.

2. Ügyfél

Ügyfél az a jogi személyiségű, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy szervezet, valamint természetes személy, aki részére a Tagvállalat, mint független biztosításközvetítő üzletszerű gazdasági tevékenységi körébe tartozó szolgáltatást nyújt, illetve jelen szabályzat alkalmazása során az ügyfél képviseletében eljáró személy, valamint az ügynöki tevékenységet folytató Tagvállalat tekintetében a szerződő, a biztosított személy. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Tagvállalat vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó személyének azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol; az Ügyfelet kérésére tájékoztatjuk a meghatalmazás szükséges formai követelményeiről.

Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.)

II. A Szabályzat fő elvei

1. A Tagvállalat 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, az Ügyféllel együttműködve (rugalmasan, segítőkészen) jár el.
2. Panaszkezelési eljárást úgy kell folytatni, hogy az eljárás egésze alatt biztosítva legyen a közérthetőség, átláthatóság, valamint az információk folyamatos hozzáférhetőségének elve.
3. A Tagvállalat olyan panaszkezelési eljárást folytat, amely segítségével képes megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és közte esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.
4. A kivizsgálás során a panaszban felvetett valamennyi problémával, kifogással kapcsolatos lényeges adatokat, ill. az ezeket alátámasztó bizonyítékokat szükséges összegyűjteni, megvizsgálni.

III. A panasz bejelentésének módjai:

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

Panaszügyintézés helye: **1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14.**

Nyitva tartás: **Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök 8.00-16.00 óráig, Péntek 8.00-16 óráig**

b) telefonon:

Insurance Partners telefonszám: **+36 1 6333568**

EuroBond Kft. telefonszám: **+36 1 6 333 996**

EuroBond International Kft. telefonszám: **+36 1 6 333 776**

Hívásfogadási idő: **Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek 8.00-16.00 óráig, Hétfő 8-20 óráig**

2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a panaszügyintézés helyén;

b) postai úton, levelezési cím: **1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14.**

c) telefaxon: **+36 1 2020674**

d)elektronikus levélben: panaszkezeles@insurancepartners.hu,
panaszkezeles@EuroBond.hu, vagy panaszkezeles@EuroBondint.com címen.

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni.

IV. A panasz kivizsgálása

Panasz kivizsgálásáért külön díj nem számítható fel és a panaszok elbírálása során valamennyi körülményt fogyasztóbarát módon kell mérlegelni. A panasz kivizsgálása teljes körűen, az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

1. Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Telefonon tett panasz esetében az azonnali kivizsgálás, illetve ésszerű várakozási időre vonatkozó követelménye teljesíthető oly módon is, hogy a panaszfelvétel fogadása hangfelvétel rögzítésével történik, és a hangfelvétel rögzítését követő munkanapon az ügyfelet érdemi panaszkezelés céljából a Tagvállalat visszahívja.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

Az Ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítés mentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Tagvállalat a telefonon tett panasz beérkezését követően, 5 munkanapon belül értesítést küld az Ügyfél részére a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja, és a panaszkezelési szabályzat elérhetősége, valamint a panasz egyedi azonosítószáma.

Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Tagvállalat a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 napon belül kell megküldeni.

A jegyzőkönyv a következők rögzítésére alkalmas:

- a) az Ügyfél neve;
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően Ügyfélszám;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

2. Írásbeli panasz

A Tagvállalat a panasz csatornájának függvényében 5 munkanapon belül értesítést küld az Ügyfél részére a panasz beérkezéséről, melyben pontosan megjelölésre kerül az ügyintézési határidő kezdete, valamint a válasz megküldésének várható időpontja, és a panaszkezelési szabályzat elérhetősége, valamint a panasz egyedi azonosítószáma.

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követően indokolatlan késlekedés nélkül, legkésőbb 30 naptári napon belül kell megküldeni az Ügyfélnek.

V. A Tagvállalat a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve;

- b) szerződésszám, ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett 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.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni, nyilvántartani.

VI. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség:

Az Ügyfelet kérésére tájékoztatni kell panasza kezelésének szakaszáról. Amennyiben a panaszra adott válasz nem adható meg a 30 napos jogszabályi határidőn belül, a késelelem okáról az Ügyfelet tájékoztatni kell, lehetőség szerint jelezve a panasz kivizsgálásának várható befejezési időpontját a Tagvállalat előreláthatólag nem tudja

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Amennyiben az Ügyfél természetes személy (fogyasztó) és a Tagvállalat a panaszt elutasítja, vagy nem kap választ, a lentiekben felsorolt szervekhez fordulhat.

a) **Magyar Nemzeti Bank** (1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777, telefonszám: 061-4899-100, telefax: 061-4899-102, webcím: <http://www.mnb.hu/felugyelet>, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu) (fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezése esetén).

b) **Pénzügyi Békéltető Testület** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-40-203-776, 061-4899-700, telefax: 06-1-489-9102, webcím: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

c) Adatvédelmi kérdést érintő panaszával közvetlenül is fordulhat a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz** (1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., Telefon: +36 (1) 391-1400, Fax: +36 (1) 391-1410, E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu).

Jogszabályi kötelezettségünk tájékoztatni ügyfeleinket arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló általános eljárásban alkalmazandó kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatvány elektronikusan a

<http://www.mnb.hu/letoltes/150-fogyasztói-kerelem-1.pdf> elérhetőségen, a kormányablakoknál, valamint a 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. címen található ügyfélszolgálaton érhető el. Az erre vonatkozó figyelemfelhívást szóban és írásban is meg kell tenni, kérésre nyomtatott formában a nyomtatványt rendelkezésre bocsátjuk.

Az Ügyfél igényelheti a fent hivatkozott formanyomtatvány(ok) költségmentes megküldését a Tagvállalatoktól (telefonszám: 06-163-33568; e-mail cím: panaszkezeles@insurancepartners.hu, panaszkezeles@EuroBond.hu, vagy panaszkezeles@EuroBondint.com; postai cím: 1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14.) is.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

d) **bíróság** (A bíróságokról a <http://birosag.hu> honlapon tájékozódhat.

VII. A panasz nyilvántartása:

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. A nyilvántartás tartalmazza:

- a) az ügyfél nevét;
- b) a szerződés számát;
- c) a panasz egyedi azonosítószámát
- d) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- e) a panasz benyújtásának időpontját; a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- f) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- g) a panasz megválaszolásának időpontját.

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

VIII. Panaszfelelős

Kijelölt panaszfelelős (az EuroBond Kft. tekintetében fogyasztói panaszok esetében egyben a fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó): a Tagvállalati Ügyvezető.

IX. A szabályzat hatályba lépése

Jelen Szabályzat a fedlapon írott napon lép hatályba; egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat, utasítás hatályát veszti.

1. számú melléklet: Jegyzőkönyv szóbeli panasz bejelentéséről
2. számú melléklet: Határozat szabályzat elfogadásáról

1. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV SZÓBELI PANASZ BEJELENTÉSÉRŐL
 (minta)

| | | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------|--|
| Érkezett (dátum): | | Hivatkozási szám: | |
| Bejelentés módja: | <input type="checkbox"/> Telefonon | | |
| | <input type="checkbox"/> Személyesen | | |
| | Helye: | | |
| ÜGYFÉL ADATOK | | | |
| Vezetéknév: | | Keresztnév: | |
| Telefonszám: | | E-mail cím: | |
| Lakcím/Székhely: | | | |
| Levelezési cím: | | | |
| Csatolt dokumentumok: | | | |
| A PANASZ LEÍRÁSA AZ IGÉNY MEGJELÖLÉSÉVEL | | | |
| (Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön. Külön jelölje, ha panasza személyes adatainak kezelésével, feldolgozásával, továbbításával kapcsolatos adatvédelmi jellegű panasz. Együttműködését köszönjük!) | | | |
| Panasszal érintett szerződés száma vagy Ügyfélszám: | | | |
| | | | |
| KFT. PANASSZAL KAPCSOLATOS ÁLLÁSPONTJA | | | |
| | | | |
| A panaszos az _____ Kft -től kapott tájékoztatással nem ért egyet. Ezért a Társaság a panaszt (ismételten) megvizsgálja és annak eredményéről a panaszost 30 napon írásban tájékoztatja. | | | |
| A panasz jellegére tekintettel, illetőleg mivel a panasz adatvédelmi jellegű annak érdemi megválaszolása alapos vizsgálatot igényel. A [...] Kft. a panaszt megvizsgálja és annak eredményéről a panaszost 30 napon belül írásban tájékoztatja. | | | |
| Dátum: | | | |
| | | | |

| | |
|--|--|
| <p>Bejelentő aláírása (személyes megjelenés esetén)</p> | <p>A jegyzőkönyvet felvevő aláírása</p> |
|--|--|

2. számú melléklet – Beiktatási határozat

2017.02.16./1 számú Határozat

Panaszkezelési Szabályzat belső szabályzatként történő elfogadásáról

Alulírott(ak), mint az EuroBond Csoport Tagvállalatai:

EuroBond Kft. (1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14., cégjegyzékszám: 01-09-709246,
adószám: 12904798-2-43)


EuroBond International Kft. (1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14., cégjegyzékszám:
01-09-191522, adószám: 24956053-2-43)

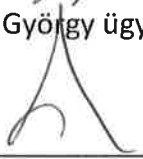
Insurance Partners Kft. (1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14., cégjegyzékszám: 01-
09-938962, adószám: 22686242-1-43)


teljes jogkörben felhatalmazott képviselői, ezennel az alábbi határozatot hozzuk:

A Társaság a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23) MNB rendeletére figyelemmel a jelen Panaszkezelési Szabályzatot a mai nappal és azonos szöveggel a Társaságok belső szabályzataként elfogadjuk.

Kelt: Budapest 2017. február 16.


EuroBond Kft.
dr. Lampert György ügyvezető


EuroBond International Kft.
Óvári Gábor ügyvezető


Insurance Partners Kft.
Zseni István ügyvezető

