

Európai Utazási Biztosító Zrt. EUB PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT Érvényes 2026.01.26-tól

Jogszabályi hivatkozások

- 2014. évi LXXXVIII. törvény a biztosítási tevékenységről
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról
- A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU parlamenti és tanácsi rendelet (általános adatvédelmi rendelet) (továbbiakban: GDPR)
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- A Magyar Nemzeti Bank 9/2020. (VII.14.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek számára a fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról
- A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezeléséről
- 66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról

Mellékletek

- 1. sz. Melléklet Panasznyilvántartás tartalmi elemei
- 2. sz. Melléklet Panasz bejelentési jegyzőkönyv minta
- 3. sz. Melléklet Jogorvoslati tájékoztatók mintaszövegei
- 4. sz. Melléklet Panasz válaszlevél tartalmi elemei

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

A jelen szabályzat célja, hogy egyértelműen szabályozza az Európai Utazási Biztosító Zrt. panaszügyintézésre vonatkozó eljárási szabályait.

A jelen szabályzat rendelkezéseit a hatályos jogszabályokkal, a biztosító szabályzataival és az MNB által a tárgykörre vonatkozóan kiadott szabályozó eszközökkel összhangban kell értelmezni.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban BIT) alapelveiben rögzíti, hogy megalkotásának elsőrendű célja a biztosítottak érdekeinek védelme.

Ennek szellemében az Európai Utazási Biztosító Zrt.-nél is biztosítani kell, hogy

1. a társaság valamennyi ügyfele
2. és a károsultak

megfelelő színvonalú szolgáltatáshoz jussanak, és rendelkezésükre álljon egy olyan fórum, ahol bejelentéseiket írásban vagy szóban előadhatják.

Jelen szabályzat célja:

- az ügyfelek észrevételeinek, panaszainak gyors kivizsgálása, és indokolt esetben a szükséges intézkedések megtétele a panasz orvoslására,
- a panaszügyek kapcsán keletkezett információk felhasználásával a társaság szolgáltatási színvonalának tökéletesítése, folyamatainak gyorsabbá és hatékonyabbá tétele.

1 Fogalmak és meghatározások

Rövidítés/Fogalom	Magyarázat/Meghatározás
Panasz	<p>Panasznak kell tekinteni és kezelni minden olyan írásbeli vagy szóbeli közlést, amely a társaság magatartása, tevékenysége vagy mulasztása ellen érkezik, továbbá amely jog- illetve érdeksérelmet -sérelemeket tár fel, annak megszüntetésére irányul, nem tartozik más, jogilag szabályozott – pl. bírósági – eljárásra, és nem tartozik a társaság normál ügyviteli eljárásai közé sem.</p> <p>Panasznak minősül, amikor az ügyfél úgy érzi, hogy a biztosító az ő sérelmére követett el valamit, vagy a biztosító nem az ügyfél által elvárt magatartást tanúsította, vagy az ügyfél által elvárt szolgáltatást nem nyújtotta, az elvárt tevékenységet nem végezte el.</p> <p>Panasznak minősül a beadvány abban az esetben is, ha azt nem az ügyfél, hanem annak képviselőjében más adja be, továbbá azon nem biztosítási ügyekben benyújtott beadványok is, amelyek a társaság tevékenységét érintik, kivéve a munkaviszonnyal kapcsolatos, illetve a folyamatban levő peres ügyben, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt folyamatban lévő ügyben érkező iratokat.</p> <p>Nem minősülnek panasznak az olyan megkeresések, amelyek a baleseti rokkantság megállapítására vonatkozó orvosi döntés elleni fellebbezést tartalmaznak a biztosítási szerződésben megjelölt feltételek szerint, vagy ahol az ügyfél a kárrendezés során újabb igényt érvényesít, vagy új számlát ad be, stb., továbbá a biztosító nem tekinti panasznak az IT folyamatok támogatása során nyújtott segítséget (pl. az online biztosítás kötés során létrejött biztosítási kötvények - bármilyen okból való - újraküldése az ügyfél részére).</p> <p>A panaszokat haladéktalanul, teljeskörűen és megfelelő alapossggal kell kivizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.</p> <p>A szóbeli és írásbeli panaszokra minden esetben írásban kell választ adni, kivéve, ha a szóbeli panasz azonnal orvosolható, és az ügyfél a panasz kezelésével egyetért.</p> <p>Jogos panasz esetén soron kívüli intézkedésre kell törekedni, és a sérelmezett intézkedés megváltoztatásáról, illetve a mulasztás pótlásáról a leggyorsabban gondoskodni kell.</p> <p>A magatartás ellen irányuló jogos panasz alapján intézkedni kell a munkáltatói jogkör gyakorlójának a tudomást szerzésétől számított 3 munkanapon belül, hogy az érintett személy kifogásolt magatartása ne ismétlődhessen meg, és a mulasztással arányban álló felelősségvonása megtörténjék.</p> <p>Alaptalan panaszokra is közérthető, udvarias hangvétellő, jól indokolt választ kell adni, lehetőség szerint hivatkozni kell a konkrét biztosítási szabályzatokra. Belső utasításokra hivatkozni nem lehet. Indoklás nélkül a panaszt nem lehet elutasítani.</p> <p>Olyan állásfoglalásokat kell kiadni, amelyek mindenben megfelelnek a biztosítási feltételekben foglalt szabályozásnak, de értelemszerűen nem sérthetik a hatályban lévő szakmai utasításokat, belső rendelkezéseket.</p> <p>A panaszügyi eljárás során azt is kell vizsgálni, hogy a biztosítás megkötése, a kárrendezés és az egyéb ügyintézés szabályosan történt-e.</p> <p>Biztosítani kell, hogy a panaszosokkal kiváló felkészültségű, a szakmát jól ismerő, udvarias magatartású, tárgyalóképes munkatárs foglalkozzék, csak így biztosítható, hogy a személyes tárgyalás során a panaszos szakszerű és érthető felvilágosítást kapjon.</p> <p>Alapvető irányelvnek kell tekinteni, hogy a panaszok lehetőleg első fokon kerüljenek kivizsgálásra és lezárásra.</p> <p>Az a munkatárs, akinek az intézkedése, mulasztása vagy magatartása ellen érkezik a panasz, vagy aki a bepanaszolt ügyben előzetes érdemi állásfoglalással részt vett, illetve akitől az ügy</p>

	<p>elfogulatlan elintézése egyéb okból nem várható, a panasz kivizsgálásában, érdemi eldöntésében nem vehet részt. Ugyancsak nem vehet részt az a munkatárs, akinél összeférhetlenségi ok áll fenn. (Az összeférhetlenségi ok lehet szakmai vagy jogi.)</p> <p>A tevékenység, mulasztás miatti panasz kivizsgálása és a szükséges intézkedések megtétele, a panaszos tájékoztatása az eljáró szakterület vezetőjének hatáskörébe tartozik. Vezetői magatartás elleni panasz esetén ez a feladat és hatáskör a közvetlen felettest illeti meg.</p>
Ügyfél	Ügyfélnek minősül a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult (felelősségbiztosításnál), a biztosító szolgáltatására jogosult más személy
Fogyasztó	Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

2 A Panasz bejelentésének módja, a panaszügyintézés fórumrendszere és szervei

1. Az ügyfél panaszával elsősorban az Európai Utazási Biztosító Zrt. székhelyén található Ügyfélszolgálati Irodájához fordulhat. A panasz bejelentésének módjai:

a) **Szóbeli** panasz előterjeszhető

- i) személyesen az Ügyfélszolgálati Irodán, melynek címe: 1132 Budapest, Váci út 36–38. Nyitvatartási idő munkanapokon: hétfőtől szerdáig és pénteken 8:00-16:00 óráig, csütörtökön 8:00 és 17:00 óráig.
- ii) telefonon a (1) 452-3580 telefonszámon, munkanapokon, hétfőtől-szerdáig és pénteken 8:00-16:00 óráig, csütörtökön 8:00-20:00 óráig (17:00-20:00 óra között az EUB-Assistance fogadja a bejelentést).

b) **Írásbeli panasz** előterjeszhető

- i) **személyesen** az Ügyfélszolgálati Irodán a fenti nyitvatartási időben. Az ügyfél a panaszát az erre rendszeresített, Ügyfélszolgálati Iroda ügyfélterében elhelyezett, a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálatának (a továbbiakban: „**Felügyelet**”) honlapján (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) és az Európai Utazási Biztosító Zrt. honlapján szintén megtalálható formanyomtatványon is előterjeszheti, erre a lehetőségre szóban is fel kell hívni az ügyfél figyelmét. Ettől függetlenül az egyéb formában benyújtott írásbeli panaszt is be kell fogadni.
- ii) **postai úton** a 1132 Budapest, Váci út 36-38. címre;
- iii) **telefaxon** a (1) 452-3312 fax számra;
- iv) **elektronikus levélben** az ugyfelszolgalat@eub.hu e-mail címre.

Az Ügyfeleknek lehetőségük van a fenti elektronikus és telefonos elérhetőségeken keresztül a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül személyes ügyfélfogadási időpontot kell biztosítani az ügyfél számára.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Ha az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásból ki kell derülnie a meghatalmazó, illetve a meghatalmazott személyének, a meghatalmazás terjedelmének. A meghatalmazást a meghatalmazónak kell aláírnia úgy, hogy azt két tanú név és lakcím feltüntetése mellett az aláírásával igazolja, vagy a meghatalmazónak kézzel kell megírnia és aláírnia (ebben az esetben nem szükségesek a tanúk). Ügyvédi meghatalmazás esetén a meghatalmazást a meghatalmazónak és az ügyvédnek kell aláírnia, a két tanú feltüntetése ebben az esetben sem szükséges.

Az ügyfél használhatja a www.eub.hu honlapon közzétett, valamint az Ügyfélszolgálati Iroda ügyfélterében elhelyezett meghatalmazás mintát is. A minta használatának lehetőségére az ügyfél figyelmét mind szóban, mind írásban fel kell hívni.

Az Európai Utazási Biztosító Zrt.-hez érkezett panaszokat kétfokú fórumrendszerben kell intézni. A panaszügy elintézéséből ki van zárva, és abban nem vehet részt, aki az ügyben korábban ügyintézőként eljár.

2. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (levélcím általános ügyekben: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon:+36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- b) Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu);

c) bíróság.

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

3 A panaszügyintézés lebonyolítási rendje

1. A Panaszügyintézés lebonyolítási rendje a panasztétel módja alapján határozható meg:

i. Szóbeli panasz:

- Telefonon történő panaszkezelés esetén a biztosító a közte és az ügyfél között lezajlott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről a tényről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen tizenöt napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvétel másolatát vagy az arról készített hitelesített jegyzőkönyvet. A Kárrendezési és ügyfélszolgálati terület operatív vezetője a hangfelvételtől készült leirat vagy jegyzőkönyv alapján veszi nyilvántartásba a panaszt.
- Telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A Biztosító ügyintézőjének - az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az ügyfelet tájékoztatni kell a panasz azonosítására szolgáló adatokról.
- Amennyiben lehetséges, a szóbeli panaszt (ügyfél személyesen, vagy telefonon keresztül jár el) a biztosító köteles azonnal kivizsgálni és szükség esetén orvosolni.
- Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Biztosító a panaszról 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 panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott állásponttal (válasszal) együtt - megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- Amennyiben a panasz bejelentésére az ügyfélszolgálaton személyesen kerül sor, és a panasz orvosolható, és a panaszos a panasz rendezésével egyetért, a panaszról ebben az esetben is jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát az ügyfélnek át kell adni, eredeti példányát a Kárrendezési és ügyfélszolgálati terület operatív vezetőjéhez kell eljuttatni.
- Szóbeli panasz esetén a panasz felvételekor az ügyfél figyelmét fel kell hívni arra, hogy a jelen panaszkezelési szabályzat elérhető a www.eub.hu honlapon, valamint az Ügyfélszolgálati Irodán.
- A jegyzőkönyvben rögzíteni kell a következőket:
 - 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 (kötvényszám), ügytől függően a kárszám;
 - f. az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - g. amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
 - h. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
 - i. a biztosító neve és címe;
 - j. A panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetősége, ha az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő.

ii. Írásbeli panasz

- Írásbeli panasz (személyesen, postai úton vagy elektronikus levélben való) benyújtása esetén a biztosító a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz biztosítóhoz való beérkezését követő 30 napon belül postai úton, ajánlott levél formájában vagy elektronikus úton küldi meg az ügyfél részére, kivéve, ha a válaszlevél eredeti dokumentumot tartalmaz, mert ebben az esetben a biztosító tértivevényes levelet küld.

Elektronikus úton a következő esetekben küldhető meg az ügyfél részére a biztosító panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontja:

- az ügyfél másképp nem rendelkezik
- a panaszt az ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a biztosító által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte
- ügyfél által megadott és visszaigazolt e-mail cím rendelkezésre áll

A postai levélben küldött válasz esetében a feladóvevény a válaszlevél részét képezi.

- Az ugyfelszolgalat@eub.hu e-mail címre beérkezett írásbeli panaszra küldött visszaigazoló levélben link formájában elérhetővé kell tenni a jelen panaszkezelési szabályzatot.
- Személyesen leadott írásbeli panasz esetén a panasz átvételi példányán írásban kell tájékoztatni az ügyfelet a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

2. A biztosító 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 biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolatai, melyek nem állnak a biztosító rendelkezésére;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait a GDPR és a Szabályzat az adatkezelésről, az adatok osztályozásáról, valamint az adat- és titokvédelemről c szabályzat rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

3. A biztosítóhoz beérkezett panaszról legkésőbb a panasz beérkezését követő munkanapon a Kárrendezési és ügyfélszolgálati terület operatív vezetőjét tájékoztatni kell, aki azokat nyilvántartásba veszi, és koordinálja és nyomon követi a válaszadást, beleértve a 30 napos válaszadási határidő felülvizsgálatát. A panaszokat a panasszal érintett terület vizsgálja, és előkészíti a megfogalmazott választ. A végleges válaszlevelet a Kárrendezési és ügyfélszolgálati terület munkatársa készíti el, küldi meg a fogyasztónak és végzi el a nyilvántartási adminisztrációt. A válaszlevél aláírása és az esetleges kifizetés utalványozása során minden esetben a panasszal érintett területre vonatkozó aláírási és utalványozási szabályok figyelembe vételével kell eljárni, mely az adott terület felelőssége. Amennyiben nem egyértelmű, mely területet érinti a panasz, a Kárrendezési és ügyfélszolgálati terület operatív vezetője jelöli ki a panasz kivizsgálásáért és megfogalmazott válasz előkészítéséért felelős területet. Azokban az esetekben, amikor a panasz megválaszolásához jogi szakvélemény vagy jogszabályi hivatkozás szükséges, a jogi terület készíti elő a választ, illetve

szakmai segítséget nyújt a válaszlevél elkészítéséhez. A biztosító segítségnyújtó partnerén (Europ Assistance Kft.- továbbiakban EA) keresztül beérkező panaszokat is a biztosító válaszolja meg. Az EA- hoz érkező panaszokat az EA azonnal továbbítja a Kárrendezési és ügyfélszolgálati terület részére. Az EA tevékenységével kapcsolatos panaszok esetén a kivizsgálás és a válasz az EA bevonásával történik.

A panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni, amely indoklás - 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, továbbá a panasz elutasítása esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint

a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

Ad a) A Biztosítási szerződéssel kapcsolatos jogvita rendezésére irányul az ügyfél panaszja és emiatt – fogyasztónak minősülő ügyfél esetén - a **Pénzügyi Békéltető Testület** járhat el, ha a panasz például az alábbiak valamelyikével kapcsolatos:

- valamilyen ügyfél által alaptalannak vélt kizárásra vagy mentesülésre, vagy a biztosítási esemény be nem következére hivatkozva a biztosító elutasítja az ügyfél kárigényét és emiatt nem kerül sor szolgáltatás nyújtására;
- biztosító nem a megfelelő szolgáltatást nyújtotta, vagy a szolgáltatást nem megfelelően nyújtotta;
- ügyfél a szolgáltatás összegével nem ért egyet;
- ügyfél a feltétel adott pontját eltérően értelmezi;
- nem ért egyet a feltétel adott pontjával;
- a biztosító szerződésszegésével az ügyfélnek kárt okozott.

Kizárólag a bíróság járhat el:

a) a biztatósi kárral (azaz, ha az ügyfelet a rá vonatkozó szerződési feltételek tekintetében szándékosan félretájékoztatták (pl. az utazási iroda vagy akár a biztosító is), és ezen téves feltevés miatt kötötte meg a biztosítási szerződést, melyből eredően önhibáján kívül kár érte)

b) a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel (azaz, ha a biztosított károkozása folytán károsult személy érvényesíti az igényét a biztosítóval szemben) összefüggő polgári jogi kérdésekben. Minden egyéb szerződéses jogviszonyt érintő kérdés tekintetében – a fentiek szerint – a bíróságon kívül a Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat a fogyasztónak minősülő ügyfél.

Ad b) Fogyasztóvédelmi rendelkezésnek minősülnek a következők:

- a biztosítási szolgáltatást igénybe vevő fogyasztóval szemben tanúsítandó magatartásra vonatkozó kötelezettséget megállapító, a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben felsorolt törvényekben, vagy az azok végrehajtására kiadott jogszabályban előírt rendelkezések (tájékoztatás, üzletszabályzat, stb.), valamint
- az alábbi törvényekben meghatározottak szerint
 - a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezései (megtévesztő tájékoztatás, agresszív gyakorlat),
 - a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezései (direkt marketing), továbbá
 - az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény rendelkezései (információtovábbítás és hozzáférés, elektronikus hirdetések).

A fentiek alapján tehát a panasz a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányul és emiatt az a **Felügyelet hatáskörébe** tartozik, ha a panasz például az alábbiak valamelyikével kapcsolatos:

- ügyfél a szerződéskötést megelőzően, vagy azt követően a biztosítási szerződés tartalmáról nem kapott tájékoztatást, vagy kapott, de az félreérthető, megtévesztő, téves vagy hiányos volt;

- ügyfél a biztosító kárrendezési, vagy panaszkezelési eljárását kifogásolja, különösen, ha olyan dokumentumot kért be tőle, amely véleménye szerint nem szükséges a biztosítási esemény bekövetkeztének igazolásához, vagy a szolgáltatási összeg meghatározásához, vagy a biztosító a válaszadási határidőt sértette meg, vagy egyáltalán nem válaszolt;
- a feltételek, illetve egyéb, ügyféltájékoztatást szolgáló dokumentumok nem elérhetőek a biztosító honlapján;
- ügyfél a biztosító online szerződéskötő rendszerét kifogásolja, például a szerződéskötés előtt nem volt lehetősége megismerni az ügyféltájékoztatót, vagy a feltételeket, vagy a kötésről nem kapott visszaigazolást, vagy nem kapott kötvényt.

4. A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy

a) a 3. pont a) pontja esetében az ügyfél döntése alapján a B) fejezet 2. pont a) pontjában meghatározott elérhetőségen a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat,

b) a 3. pont b) pontja esetében a fogyasztóvédelmi eljárás a Felügyeletnél kezdeményezhető a B) fejezet 2. pont b) pontjában meghatározott elérhetőségen, valamint

c) ha a biztosító álláspontja szerint a panasz a 3. pontnak mind az a), mind a b) pontját érinti, akkor az ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik a 3. pont a) pontja, illetve a 3. pont b) pontja körébe, és ennek megfelelően mely panaszrészrel melyik hatósághoz vagy szervhez fordulhat.

d) a biztosító abban az esetben is köteles a fogyasztó számára elérhető valamennyi jogorvoslati fórumról tájékoztatást nyújtani, amennyiben álláspontja szerint az elutasított panasz kizárólag fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására vagy magánjogi jogvita rendezésére vonatkozik.

5. A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén arról kell tájékoztatni, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

6. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy a Biztosító a Pénzügyi Békéltető Testület felé nem tett általános alávetési nyilatkozatot, valamint arról is, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Felügyelet előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti. A fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a kérelem formanyomtatványait - a biztosító rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton - **költségmentesen, haladéktalanul** meg kell küldeni.

Tájékoztatni kell a fogyasztót arról is, hogy 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.

7. A 4-6. pontok szerinti jogorvoslati tájékoztatók mintaszövegeit jelen szabályzat 3. sz. melléklete tartalmazza.

8. Ha a panaszlevél nem közvetlenül a panaszostól, hanem más, országos hatáskörű szerv, vagy egyéb társadalmi szervezet útján érkezik- (MNB, MABISZ, minisztériumok, tömegkommunikációs szervek, stb.) és az áttevő szerv az elintézésről tájékoztatást kér, a tájékoztatás csak a vezető jogtanácsos egyetértésével adható meg. Ilyen leveleket első helyen minden esetben a vezérigazgató, második helyen a vezető jogtanácsos ellenjegyzése mellett a szakterület vezetője ír alá.

Az Igazságügyi Minisztériumtól, Alkotmánybíróságtól, Legfőbb Ügyészségtől érkezett panaszokat csak a vezető jogtanácsos válaszolhatja meg, ezeket a leveleket első helyen a vezérigazgató, másodhelyen a vezető jogtanácsos írja alá.

9. A biztosító valamennyi területe köteles a jogszabályban előírt 30 napos határidő figyelembevételével az általa megfogalmazott választ a Kárrendezési és ügyfélszolgálati terület munkatársának haladéktalanul eljuttatni, aki az elküldött válaszlevélről a válaszadás napján a Kárrendezési és ügyfélszolgálati terület operatív vezetőjét tájékoztatja. A panaszügy kivizsgálásáért és kezeléséért felelős munkatársnak a panasz beérkezésétől számított legkésőbb 25. napra határidő emlékeztetőt kell beállítani a kárnyilvántartó rendszerben, hogy elősegítse a panaszok határidőben történő megválaszolását a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően. Ha a panasz nem káreseményhez kapcsolódik, akkor a panaszügy kivizsgálásáért és kezeléséért felelős munkatársnak kiemelt figyelmet kell fordítani arra, hogy a panaszok megválaszolása a jogszabályi határidőn belül történjen meg.

10. A panaszkezelés során úgy kell eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerüljük a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

11. Ha az ügyfél a korábban előterjesztett, a biztosító által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és a biztosító a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

12. A panasz válaszlevél tartalmi elemeit a 4. sz. Melléklet tartalmazza, amely magába foglalja az elutasított panasz válasz valamennyi - 3. sz. Melléklet szerinti - jogorvoslati tájékoztatását. Megalapozott panasz esetén a jogorvoslati tájékoztatások nem képezik a válaszlevél tartalmát.

4 Nyilvántartás, adminisztráció, levelezés, jelentések, intézkedések

1. A panaszügyeket időrendi sorrendben, folytatólagosan, évente induló számozással kell nyilvántartásba venni. A nyilvántartás vezetése és folyamatos sorszámmal való ellátása a Kárrendezési és ügyfélszolgálati terület operatív vezetőjének kötelezettsége. A nyilvántartást az 1. sz. Melléklet szerinti tartalommal kell vezetni. A Magyar Nemzeti Bank részére negyedévente történő adatszolgáltatás a panaszügyi nyilvántartás adatai alapján készül.

A biztosító vegyes nyilvántartást alkalmaz, papír alapon és elektronikusan tartja nyilván a panaszügyekkel kapcsolatos dokumentációt. A kéreseménnyel kapcsolatos panaszok dokumentumait a kárakták tartalmazzák (belső meghajtón kárszámmal elnevezett könyvtárban), a nem kéreseménnyel kapcsolatos panaszok dokumentumai egy külön erre a célra kialakított belső meghajtón lévő könyvtárban találhatóak, melyhez a Kárrendezési és ügyfélszolgálati terület fér hozzá.

A Kárrendezési és ügyfélszolgálati terület operatív vezetője a termékfejlesztési és állománykezelési, valamint az értékesítési és IT terület vezetői felé megküldi azon megalapozott fogyasztói észrevételeket, melyek az adott területet érintik, és amelyeket a panasz dokumentumok nyilvántartására szolgáló könyvtárban is rögzít.

A Kárrendezési és ügyfélszolgálati terület vezetője a panasznyilvántartás alapján negyedévente panaszjelentést készít, melyet a felelős igazgatósági tag részére megküld, mely külön tartalmazza a termékfejlesztést érintő témákat is, ha vannak.

Belső panaszkezelési oktatás és vizsga évente legalább egy alkalommal történik, az oktatási anyag és vizsgakérdések a biztosító saját informatikai rendszerében érhetők el.

2. A Bit. rendelkezései értelmében a panaszügyi nyilvántartásnak az alábbi adatokat is tartalmaznia

kell:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- a panaszrendezés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, valamint
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A biztosító a Bit. által előírtaknak megfelelően az Európai Utazási Biztosító Zrt. panaszkezelési szabályzatát, a panaszbejelentő nyomtatványt és meghatalmazás mintát az ügyfélszolgálatán kifüggeszti és a honlapján is közzéteszi. Továbbá a biztosító honlapján linken keresztül elérhetővé teszi az MNB által készített, a panaszkezelésre vonatkozó tájékoztató anyagokat.

3. A panaszkezeléssel kapcsolatos személyes adatok és dokumentumok megőrzési idejéről szóló előírást az EUB Kárrendezés eljárásrend 5. számú és 6. számú melléklete tartalmazza, mely szabályozza a nem strukturált adatbázisokban, alkalmazásokban nyilvántartott személyes adatok, dokumentumok korlátozott idejű tárolhatóságát.

4. A panasznyilvántartási táblázatban minden panaszt/kifogást tartalmazó bejelentést fel kell tüntetni.

Ha egy panaszbeadványban részben vagy egészében eltérő tárgyú panasz szerepel, akkor azokat külön sorszámon kell nyilvántartani.

Ugyanazon személy eltérő időpontokban beküldött panaszja kizárólag abban az esetben szerepeltethető egy sorszám alatt, ha a panaszbeadvány tárgya teljes egészében azonos. Ugyanazon személy részben vagy egészben eltérő vagy bővebb tartalommal bíró egyes panaszbeadványait külön sorszámon kell nyilvántartani.

Eltérő személyektől érkező panasz kizárólag abban az esetben szerepeltethető egy sorszám alatt, ha a panaszbeadvány tárgya teljes egészében azonos. Eltérő személyek részben vagy egészben eltérő vagy bővebb tartalommal bíró egyes panaszbeadványait külön sorszámon kell nyilvántartani.

Eltérő csatornán érkező panaszok kizárólag abban az esetben szerepeltethetők egy sorszám alatt, ha a panaszbeadvány tárgya teljes egészében azonos. Eltérő csatornán részben vagy egészben eltérő tartalommal bíró egyes panaszbeadványokat külön sorszámon kell nyilvántartani.

5 A biztosítóhoz kiszervezett kárrendezési tevékenységgel kapcsolatos panaszok kezelése

1. A Generali Poist'ovňa, a. s által a biztosítóhoz kiszervezett kárrendezési tevékenységgel kapcsolatos panaszügyeket a biztosító jelen szabályzatban foglaltaknak megfelelően kezeli azzal, hogy
 - a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél a Generali Poist'ovňa, a. s biztosító felügyeleti szerve, a National Bank of Slovakia Insurance Groups Supervisory Section-hoz (cím: Imricha Karvasa 1, 813 25 Bratislava) fordulhat.
 - a Pénzügyi Békéltető Testület és a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálati nem rendelkezik hatáskörrel a panaszügyek kivizsgálása tekintetében.

A Generali Poist'ovňa, a. s által a biztosítóhoz kiszervezett kárrendezési tevékenységgel kapcsolatos panaszügyeket elkülönülten, időrendi sorrendben, folytatólagosan, évente induló számozással kell nyilvántartásba venni. Ha az ügy kivizsgálása befejeződött és a szükséges intézkedések megtörténtek, a nyilvántartás megfelelő rovatába az ügy végleges lezárásának keltét, valamint azt is be kell jegyezni, hogy a panasz jogos, vagy alaptalan volt-e, illetve mekkora összeg került kifizetésre.

A biztosítóhoz kiszervezett kárrendezési tevékenységgel kapcsolatos panaszügyek kezelése és nyilvántartása során is ezen szabályzat szerint kell eljárni, azzal a különbséggel, hogy ezen panaszokról a biztosító külön nyilvántartást vezet, tekintettel arra, hogy ezen panaszokat nem kell a rendszeres felügyeleti adatszolgáltatásban jelenteni.

1. sz. Melléklet

A panasznyilvántartás tartalmi elemei

A panaszügy sorszáma

Egy panaszügyön belül benyújtás sorszáma

Beérkezés kelte

Kárszám/Szerződésszám

Kár csoport

Ügyfél neve

Ügyfél lakcíme

Honnan érkezett a panasz? MNB, ügyfél, egyéb

A panasz benyújtásának módja: írásban, telefonon, személyesen

A panasz megválaszolásának időpontja (postai levél esetén a postára adás dátuma)

A panasz beérkezése és a válaszadás közötti időtartam

A panasz minősítése: elutasított, részben megalapozott, megalapozott

A panaszbejelentésre történő kifizetés összege (Ft)

A kifizetés dátuma

A panasz oka:

tájékoztatási hiányosság (szerződéskötés előtt, fennállása alatt vagy megszűnéséhez kapcsolódóan)

kárügyintézés elhúzódnása miatt

kárigény elutasítása miatt

a kártérítés mértéke miatt

díjszámítással kapcsolatos

jogosulatlan tevékenység

IT rendszerhiba

pénzügyi visszaélés

számlaegyenleg vitatása

közvetítőkkal kapcsolatos

ügyviteli kérdések

egyéb ügyviteli hibák

egyéb okok miatt: termékkel kapcsolatos panasz, egyéb/folyamatra vonatkozó panasz

Válaszadás: a jogszabályban meghatározott határidőn belül, a jogszabályban meghatározott határidőn túl

Termék: termékkód, termékosztály

Értékesítési csatorna: EUB online, EUB (ügyfélszolgálat, back office, állománykezelés), Generali és társas vállalkozásai, Utazási iroda, Alkusz, többes ügynök, Független ügynök

Közvetítő: közvetítő kód, közvetítő név

A panasszal érintett esemény típusa:

betegség/baleset

poggyász

útlemondás/útmegszakítás

autós segítségnyújtás

légi járat késés/törlés

kezesi

egyéb

nem káresethez kötött

Segélyszolgálat (Europ Assistance) munkájára vonatkozó jogos panasz:

kárszám (EA)

nem megfelelő szervezés, nincs szervezés, téves tájékoztatás

visszahívás elmaradása, késői visszahívás

egyéb

EUB munkájára vonatkozó jogos panasz:

ügyfélszolgálati és kárrendezési munkára vonatkozó jogos panasz

a kárrendezési határidő túllépésére vonatkozó jogos panasz

Panasz rövid leírása

Elutasított panasz esetén az elutasítás indoka

A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása

Az intézkedés/panaszrendezés teljesítésének határideje

Az intézkedésért/végrehajtásért felelős személy

Folyamatjavító intézkedésben érintett terület

Folyamatjavító intézkedés rövid leírása

Folyamatjavító intézkedés teljesítésének határideje

Folyamatjavító intézkedés végrehajtásáért felelős személy

Folyamatjavító intézkedés lezárásának dátuma

2. sz. Melléklet

PANASZ BEJELENTÉSI JEGYZŐKÖNYV

Európai Utazási Biztosító Zrt. 1132 Budapest, Váci út 36-38.

A panaszt bejelentő személy: _____ Károsult személy: (ha nem azonos a panasz bejelentővel)

Név: _____

Lakcím: _____

Lev. cím: _____

Tel.sz.: _____

E-mail: _____

A panasz bejelentés módja (a megfelelő aláhúzendó): telefonos személyes

A panasz bejelentés helye (a megfelelő aláhúzendó):

Európai Utazási Biztosító Zrt. Ügyfélszolgálat, Kárrendezés (1132 Bp., Váci út 36-38., tel.: +36 1 452 3580)

Európai Utazási Biztosító Zrt. Állománykezelés, Értékesítéstámogatás, Helpdesk (1132 Bp., Váci út 36-38., tel.: +36 1 452 3313, 3585, 3295)

EUB-Assistance segélyvonal (tel.: +36 1 465 3666)

A panaszt kezelő szervezeti egység elérhetősége: 1132 Bp., Váci út 36-38., tel.: +36 1 452 3580, ugyfelszolgalat@eub.hu

A panasz bejelentés ideje:

A panasz azonosító száma (kárszám, szerződésszám):

A panasz tárgya, részletes leírása:

A biztosítási szerződéssel kapcsolatos adatkezelésekről részletes tájékoztatás a biztosítási szerződési feltételekben szereplő ügyféltájékoztatásban található. A biztosító adatkezelési tájékoztatója az [eub.hu](https://eub.hu/adatvedelem.pdf) weblapon megtekinthető.

(<https://eub.hu/adatvedelem.pdf>)

Mellékletek:

Jegyzőkönyv felvételének dátuma:

A jegyzőkönyvet felvevő személy aláírása:

A panaszt bejelentő személy aláírása:

(személyes panaszbejelentés esetén)

3. sz. Melléklet

Jogorvoslati tájékoztatók mintaszövegei panasz elutasítása esetén

I. Fogyasztónak minősülő ügyfél panaszja:

Bízunk benne, hogy elfogadja válaszukat, azonban amennyiben eljárásunkat jogsértőnek tartja, panaszával az annak alátámasztására szolgáló bizonyítékokkal együtt közvetlenül az alábbi szervekhez fordulhat.

- **Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos jogvita** (a *Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult*) esetén bejelentéssel élhet a biztosító felügyeleti szerve, a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, telefon: +36 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu) felé. Felhívjuk figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Magyar Nemzeti Bank honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>), valamint ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.).
- **Szerződéses jogvita** (*szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos panasz*) esetén a pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a Pénzügyi Békéltető Testület (levélcím elszámolással, szerződésmódosítással kapcsolatos ügyekben: H-1539 Budapest Pf.: 670.; levélcím általános ügyekben: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172, telefon: +36 80 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu) eljárását kezdeményezheti vagy bírósághoz fordulhat. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a biztosító 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.

Felhívjuk figyelmét, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeby-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>), valamint ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.).

Felhívjuk továbbá figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelmek formanyomtatványait az erre irányuló külön kérésére (telefon: +36 1 452 35 80; e-mail: cím karrendezes@eub.hu; postacím: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) társaságunk is térítésmentesen megküldi Önnek.

II. Fogyasztónak minősülő ügyfél panaszja:

Bízunk benne, hogy elfogadja válaszukat, azonban amennyiben eljárásunkat jogsértőnek tartja, bírósághoz fordulhat.

4. számú Melléklet – panasz válaszlevél tartalmi elemei

Panaszbejelentés azonosító száma: sz. szolgáltatási igénnyel / szerződéssel kapcsolatos panasz

Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunkhoz-n érkezett, fenti azonosító számon nyilvántartott panaszával kapcsolatban az alábbiakról tájékoztatjuk.

A panasz tartalmának összefoglalása:

A panasz tárgyára vonatkozó szerződésszám / szerződési feltétel jele:

A panasz teljeskörű kivizsgálásának részletei és eredménye:

A kivizsgálás eredménye alapján a benyújtott panasz:

- elutasított
- részben megalapozott
- megalapozott

A panasz elutasításának indoka:

A panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedés:

A kapcsolatos elutasított panasz társaságunk álláspontja szerint:

- fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos jogvitának minősül *(a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására irányult)*

A kapcsolatos elutasított panasz társaságunk álláspontja szerint:

- szerződéses jogvitának minősül *(szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos)*

Bízunk benne, hogy elfogadja válaszukat, azonban amennyiben eljárásunkat jogsértőnek tartja, panaszával az annak alátámasztására szolgáló bizonyítékokkal együtt közvetlenül az alábbi szervekhez fordulhat.

Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos jogvita *(a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésével kapcsolatos panasz)* esetén bejelentéssel élhet a biztosító felügyeleti szerve, a Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, telefon: +36 80 203 776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) felé. Felhívjuk figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Magyar Nemzeti Bank honlapján (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>), valamint ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.).

Szerződéses jogvita *(szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos panasz)* esetén a pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a Pénzügyi Békéltető Testület (levélcím elszámolással, szerződésmódosítással kapcsolatos ügyekben: H-1539 Budapest Pf.: 670.; levélcím általános ügyekben: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172, telefon: +36 80 203 776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu) eljárását kezdeményezheti vagy bírósághoz fordulhat. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a biztosító 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.

Felhívjuk figyelmét, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatvány elérhető a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (<http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>), valamint ügyfélszolgálatán (1122 Budapest, Krisztina krt. 6.).

Felhívjuk továbbá figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Bank, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelmek formanyomtatványait az erre irányuló külön kérésére (telefon: +36 1 452 35 80; e-mail: cím karrendezes@eub.hu; postacím: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) társaságunk is térítésmentesen megküldi Önnek.

Panaszkezeléssel kapcsolatos érdeklődés esetén kérjük, készítse elő a szolgáltatási igénnyel / szerződéssel kapcsolatos azonosító számot. Elérhetőségek: e-mail: ugyfelszolgalat@eub.hu, telefon: + 36 1 452 35 80, telefax: +36 1 452 33 12, személyes ügyfélszolgálat: 1132 Budapest, Váci út 36-38.

Társaságunk **Panaszkezelési ügyféltájékoztatója** elérhető a honlapon az alábbi linken:

<https://eub.hu/ugyfelpanaszok-kezelese/>

Társaságunk **Panaszkezelési szabályzata** megtalálható a honlapon az alábbi linken:

https://eub.hu/panaszkezeles_eub.pdf, valamint az ügyfélszolgálati irodában (Európai Utazási Biztosító Zrt., 1132 Budapest, Váci út 36-38.)

Adatkérés esetén adatkérésünk kizárólag a kárrendezés/ügyintézés szempontjából releváns adatokra irányul. Amennyiben a beküldendő iratok tartalmaznak olyan adatokat, melyek az adott kár rendezéséhez/ügyintézéshez nem szükségesek, kérjük, gondoskodjon azok kitakarásáról.

A biztosítási szerződéssel kapcsolatos adatkezelésekről részletes tájékoztatást a biztosítási szerződési feltételekben szereplő ügyféltájékoztatóban talál. A biztosító adatkezelési tájékoztatója megtalálható a honlapon az alábbi linken:

<https://eub.hu/adatvedelem.pdf>

A biztosító kárrendezési tájékoztatója megtalálható a honlapon az alábbi linken:

<https://eub.hu/karbejelentes/karrendezesi-tajekoztato/>