

# **A Europ Assistance S.A. Irish Branch és a Europ Assistance Magyarország Kft. Panaszkezelési szabályzata**

Hatályos: 2016. február 24.  
Frissítve: 2022. október 26.  
2023. február 8.  
2023. június 7.

Tisztelt Ügyfelünk!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy a Europ Assistance S.A. (székhelye: 1 Promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers, Franciaország, nyilvántartási szám: Párizsi Kereskedelmi Kamara, Cg. 451366405), amely a francia biztosítás-felügyelet –(Autorite de Controle Prudentiel) által 451366405 számon nyilvántartásba vett, a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. tv. (a továbbiakban: Bit.) 1. sz. melléklete A) részében meghatározott nem életbiztosítási ágba tartozó ágazatokban tevékenykedő biztosító, és amely Magyarország területén az MNB által is tudomásul vett módon az ír fióktelepén, a Europ Assistance S.A. Irish Branch-en (székhely: Central Quay, Ground Floor, Block B, Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, D02 RR77, Írország, cg.:907089) keresztül határon átnyúló szolgáltatás keretében folytatja tevékenységét.

A Europ Assistance Magyarország Kft. (Cg. 01-09-565790, székhely: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) a Magyar Nemzeti Bank által többes ügynökként nyilvántartásba vett biztosításközvetítő és asszisztenciaszolgáltatást nyújtó társaság. A Europ Assistance S.A. Irish Branch a Europ Assistance Magyarország Kft. útján nyújtja a biztosítási feltételekben meghatározott szolgáltatást.

A Europ Assistance S.A. Irish Branch és a Europ Assistance Magyarország Kft. minden igyekezete ellenére előfordulhat, hogy szolgáltatásunkkal nem elégedett. A visszajelzések értékesek cégünk számára. Célunk, hogy ezen bejelentéseket a lehető legalaposabban és a lehető leghamarabb kivizsgáljuk, visszajelezzünk Önnek, és megtegyük a szükséges intézkedéseket a jelzett hiányosság kiszűrésére.

## **I. A panasz bejelentésének módjai**

1. Szóbeli panasz bejelentése:

a) személyesen:

Munkanapokon reggel 8.00-tól délután 16.00-ig és minden szerdán reggel 8.00-tól délután 20.00-ig a Europ Assistance Magyarország Kft. székhelyén lehetőséget biztosítunk a panaszok, észrevételek jelzésére.

A Europ Assistance Magyarország Kft. székhelye a következő címen érhető el: 1132 Budapest, Váci út 36-38.

b) telefonon:

A hét bármely napján reggel 8.00-tól délután 20.00-ig, az alábbi telefonszámon állunk rendelkezésre 06/1/458-4444. Telefonos bejelentés esetén a beszélgetés hanganyaga rögzítésre kerül, amely tényről a hívás elején tájékoztatjuk ügyfeleinket. Ügyfelünk kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá igény esetén térítésmentesen rendelkezésre bocsátjuk a hangfelvételtől készített, hitelesített jegyzőkönyvet.

A hangfelvételt társaságunk 5 évig megőrzi.

## 2. Írásbeli panasz bejelentése:

- a) személyesen átadott irat útján;
- b) postai úton (1132 Budapest, Váci út 36-38.)
- c) telefaxon (+36-1-458-44-04);
- d) elektronikus úton;

A Europ Assistance S.A. Irish Branch biztosítási termékével, annak értékesítésével kapcsolatban, szervezéssel, szolgáltatóval vagy a segélyvonallal kapcsolatban a [panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu](mailto:panasz.szolgaltatas@europ-assistance.hu) e-mail címen.

A Felügyelet által közzétett, panaszbejelentésre használt nyomtatvány az alábbi linken érhető el: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf>

Az Felügyelet weboldalán a panasz benyújtással kapcsolatos hasznos tanácsokat talál az alábbi linken: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/panasz-a-szolgaltatonak>

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie. Amennyiben panaszja olyan biztosítási termékkel kapcsolatos, amiben a biztosítási fedezetet nem a Europ Assistanc S.A. Irish Branch nyújtja, panaszával kérjük a termék feltételeiben biztosítóként megjelölt társaságot keresse meg.

## II. A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, melyért külön díjat nem számítunk fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

### 1. Szóbeli panasz

1.1. A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A biztosító a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

1.4. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

1.5. Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.6. 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 naptári napon belül kell megküldeni.

1.7. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, 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) 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, kárbejelentés esetén ügyszáma,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

## 2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek.

### III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

Társaságunk 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 olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az irányadó adatvédelmi rendelkezések szerint, a panasszal érintett szervezet adatkezelési tájékoztatójában foglaltak szerint kell kezelni.

#### **IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi helyekhez fordulhat jogorvoslatért:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): Tel: 06 80 203 776 vagy 06 1 4899700, levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest, Pf. 172. e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76.

b) Magyar Nemzeti Bank(MNB) : Telefon: 06 80 203 776 Levélcím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777. E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu), személyesen: MNB Ügyfélszolgálat 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

c) bíróság.

2. 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 panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését az alábbi módokon igényelheti:

– A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezéséhez-, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok az alábbi linken érhetők el:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van/vitarendezeesi-forumok>

Elektronikus elérés hiányában a formanyomtatványokat a 06/1/458-4444 telefonszámon is igényelheti.

## **V. A panasz nyilvántartása**

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

A nyilvántartás 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 panasz megválaszolásának időpontját és a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.

A kivizsgálás határideje maximum 30 nap. Az elvárt kivizsgálási idő túllépése esetén kollégánk felveszi Önnel a kapcsolatot, és további haladékat kér annak érdekében, hogy teljes körűtekintéssel vizsgálhassa ki visszajelzését.