

## **Panaszkezelési Szabályzat**

**Az EuroBond Csoport tagjai számára:**

**Eurobond Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.**

**EuroBond International Biztosításközvetítő Kft.**

**HUNInsurance Biztosítási Alkusz Kft.**

2022 február 1.-jei hatállyal

## Preambulum

- A. Az EuroBond Csoport számára kiemelt fontosságú cél az Ügyfelek panaszainak egységes szabályok szerint történő átlátható, hatékony kezelése és kivizsgálása. Az EuroBond Csoport tagjai (a továbbiakban: „**Tagvállalat**” vagy „**Tagvállalatok**”):
- az **Eurobond Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14., cégjegyzékszám: 01-09-709246; honlap: [www.eurobond.hu](http://www.eurobond.hu)) (a továbbiakban: „**Eurobond**”)
  - az **EuroBond International Biztosításközvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14., cégjegyzékszám: 01-09-191522; honlap: [www.eurobondint.com](http://www.eurobondint.com)) (a továbbiakban: „**EuroBond International**”)
  - **HUNInsurance Biztosítási Alkusz Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1126 Budapest, Tartsay Vilmos u. 14., cégjegyzékszám: 01-09-938962; honlap: [www.insurancepartners.hu](http://www.insurancepartners.hu)) (a továbbiakban: „**HUNInsurance**”)
- B. Az **Eurobond** a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: „**Bit.**”) szerinti függő biztosításközvetítői (többes ügynöki) tevékenység végzésére jogosult.
- C. Az **EuroBond International** a Bit. szerinti függő biztosításközvetítői (többes ügynöki) tevékenység ellátására jogosult.
- D. A **HUNInsurance** a Bit. szerinti független biztosításközvetítői (alkuszi) tevékenység végzésére jogosult. A HUNInsurance emellett a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (a továbbiakban: „**Bszt.**”) szerint tőkepiaci függő ügynök.
- E. A Tagvállalatok a Bit. alapján kötelesek biztosítani, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együttesen: „**Ügyfél**”) a Tagvállalatok magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.
- F. A jelen szabályzat az Ügyfeleknek az érintett Tagvállalatok biztosításközvetítői tevékenységével kapcsolatos panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól szól. A HUNInsurance Bszt. szerinti tőkepiaci függő ügynöki tevékenységével kapcsolatos panaszokra a jelen szabályzat nem irányadó, a HUNInsurance e tevékenységével összefüggésben az Ügyfelek a HUNInsurance-t mint tőkepiaci függő ügynököt megbízó befektetési vállalkozáshoz fordulhatnak.
- G. A jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: „**Szabályzat**”) az alábbi jogszabályoknak és szabályozóknak való megfelelést szolgálja:
- a Bit.,
  - a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló

437/2016. (XII. 16.) Korm. 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.) számú MNB ajánlás.

## I. Fogalmak

A jelen Szabályzatban nagy kezdőbetűvel írt fogalmak a jelen pontban vagy a Szabályzat egyéb részében meghatározott jelentéssel bírnak.

### Panasz

A panasz az Ügyfélnek a Tagvállalatok – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Tagvállalatok részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő konkrét bejelentés, kifogás, melyben az Ügyfél vagy a képviselőjében eljáró személy az érintett Tagvállalat tevékenységével, magatartásával vagy mulasztásával kapcsolatos kritikát, észrevételt, vélemény-nyilvánítást fogalmaz meg, illetve melyben, az Ügyfél az érintett Tagvállalat tudomására hozza elégedetlenségét és kívánságát a megoldásra vonatkozóan.

Amennyiben a panaszbejelentés az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény vagy az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló rendeletében (általános adatvédelmi rendelet – GDPR) meghatározott, az Ügyfelek személyes adataihoz kapcsolódó érintetti jogok gyakorlására irányul, az érintett Tagvállalat azt az Adatvédelmi Szabályzatában, illetve az Ügyfelek rendelkezésére bocsátott Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak szerint kezeli, és erről tájékoztatja az Ügyfelet.

Nem minősül panasznak a jelen Szabályzat alkalmazásában

- 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 össze nem függő tevékenységével vagy a Tagvállalatnak az általa nyújtott szolgáltatáson (biztosításközvetítői tevékenységen) kívüli 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;
- kizárólag a termékkibocsátó biztosítót vagy a biztosítási terméket érintő panasz.

## **Fogyasztó**

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

### **II. A panaszkezelés fő elvei**

1. Az érintett 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. Az érintett Tagvállalat a panaszkezelési eljárást a transzparencia elvét követve úgy folytatja le, hogy az eljárás egésze alatt biztosítva legyen a közérthetőség, átláthatóság, a kiszámíthatóság, valamint az információk folyamatos hozzáférhetőségének elve annak érdekében, hogy az Ügyfél a felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse.

3. A Tagvállalatok olyan panaszkezelési eljárást folytatnak, amely segítségével képesek megelőzni, felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és köztük esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

4. Az érintett Tagvállalat törekszik a rugalmas, segítőkész magatartásra és együttműködik az Ügyfelekkel a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is.

### **III. A panasz bejelentésének módjai:**

#### **1. Szóbeli panasz:**

##### **a) személyesen:**

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

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

##### **b) telefonon:**

HUNInsurance telefonszám: **+36 1 6 333 568**

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

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

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

Az érintett Tagvállalat a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 munkanapon belül személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az Ügyfél számára.

A személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, az alábbi e-mail címen, illetve telefonszámon van lehetőség:

Telefonszám:

HUNInsurance: **+36 1 6 333 568**

EuroBond: **+36 1 6 333 996**

EuroBond International: **+36 1 6 333 776**

E-mail cím:

HUNInsurance: [panaszkezeles@huninsurance.hu](mailto:panaszkezeles@huninsurance.hu)

Eurobond: [panaszkezeles@EuroBond.hu](mailto:panaszkezeles@EuroBond.hu),

Eurobond International: [panaszkezeles@EuroBondint.com](mailto:panaszkezeles@EuroBondint.com)

## 2. Írásbeli panasz:

a) személyesen vagy más által átadott irat útján a Szabályzat III. 1. a) pontjában rögzített panaszügyintézés helyén;

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

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

d) elektronikus levélben:

HUNInsurance részére a [panaszkezeles@huninsurance.hu](mailto:panaszkezeles@huninsurance.hu),

Eurobond részére a [panaszkezeles@EuroBond.hu](mailto:panaszkezeles@EuroBond.hu),

Eurobond International részére a [panaszkezeles@EuroBondint.com](mailto:panaszkezeles@EuroBondint.com)

címen.

Az Ügyfél eljárhat képviselő vagy meghatalmazott útján. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Tagvállalat vizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a képviselő vagy a meghatalmazott a képviselet azonosítására alkalmas iratok és/vagy adatok bemutatásával/megadásával illetve meghatalmazással igazol.

Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Az érintett Tagvállalat részére a meghatalmazás eredeti példánya nyújtandó be. A Tagvállalatok a meghatalmazottként eljárni kívánó személyekkel való együttműködés előmozdítása érdekében a meghatalmazás formai és tartalmi követelményeiről szóló tájékoztatójukat, valamint meghatalmazás mintájukat honlapjukon külön panaszkezelés menüpont alatt, illetve személyes panaszügyintézési helyükön ingyenesen elérhetővé teszik.

A Tagvállalatok lehetővé teszik, hogy az Ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett formanyomtatványt alkalmazza. Az MNB formanyomtatványa a Tagvállalatok honlapján külön panaszkezelés menüpontban letölthető formában, illetve személyes panaszügyintézés helyén nyomtatott formában ingyenesen elérhető. A formanyomtatványok további elérhetősége: <https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztoi-panasz-szolgalatonak-20180904-1.pdf>. A Tagvállalatok a formanyomtatványtól eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadják.

#### **IV. A panasz kivizsgálása**

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

Az érintett Tagvállalat a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mértén elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panaszok kivizsgálása során az érintett Tagvállalat – az Ügyfél erre irányuló kérésére – telefonon, elektronikus úton, vagy az Ügyféllel történő szokásos kapcsolattartási módon tájékoztatja az Ügyfelet a vizsgálat állásáról.

##### **1. Szóbeli panasz**

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint azt orvosolni kell.

Az érintett Tagvállalat - a telefonon közölt szóbeli panasz esetén - a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az érintett Tagvállalat az Ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja.

Amennyiben az érintett Tagvállalat a szóbeli panaszt élőhangos telefonvonalon fogadja, az érintett Tagvállalat biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Az érintett Tagvállalat az ügyintézőjének - a Tagvállalat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított - öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az érintett Tagvállalat a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. Az érintett Tagvállalat szintén jegyzőkönyvet vesz fel, ha az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, mely jegyzőkönyvben az érintett Tagvállalat a panaszt és az azzal kapcsolatos álláspontját is rögzíti. A jegyzőkönyvet és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén a beszélgetés kezdetekor fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt – ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig meg kell őrizni. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

Az Ügyfél kérésére az érintett Tagvállalat biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá az Ügyfél kérésének megfelelően 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát, melyek iránti kérelmét az Ügyfél a III.1. pontban megjelölt telefonszámon, vagy a III. 2. pontban foglalt elérhetőségek bármelyikén előterjeszheti. A telefonon előterjesztett panaszok esetén a beszélgetés végén az érintett Tagvállalat tájékoztatja az Ügyfelet a hangfelvétellel kapcsolatos, jelen pont szerinti tudnivalókról, valamint az ezzel kapcsolatos kérelmek előterjesztésének módjáról.

A szóbeli panasz felvételét követően, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, az érintett Tagvállalat tájékoztatja az Ügyfelet

- (a) a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről,
- (b) a panasz kivizsgálásának és megválaszolásának várható időpontjáról,
- (c) a panasz azonosítására szolgáló adatokról, és arról, hogy milyen módon tud érdeklődni később a panasza állásáról,
- (d) arról, hogy a panaszra adott, indokolással ellátott választ az érintett Tagvállalat a IV. 2. pontban foglaltak szerint küldi meg.

A panaszról felvett 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 Tagvállalat megnevezése és címe;
- e) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot – adott esetben a panaszról készített jegyzőkönyvvel együtt - a IV.2. pontban foglaltak szerint kell megküldeni az Ügyfélnek.

## **2. Írásbeli panasz**

Az érintett Tagvállalat írásbeli panasz benyújtása esetén 5 munkanapon belül értesítést küld az Ügyfél részére a panasz beérkezéséről.

A Tagvállalat az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követően indokolatlan késedelem nélkül, legfeljebb harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek. Amennyiben a 30 napos határidőn belül nem adható válasz, az érintett Tagvállalat az erről való tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az Ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról.

Az érintett Tagvállalat a panaszra adott válaszban az Ügyfél panaszának kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás – továbbá lehetőség szerint a kifogásokkal kapcsolatos kérések és kérdések – tekintetében.

A Tagvállalat a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ - az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában - elektronikus úton (a panasz előterjesztésére igénybe vett csatornával megegyező csatornán) küldi meg, amennyiben

- a) a panasz az Ügyfél által bejelentett és a Tagvállalat által nyilvántartott elektronikus levelezési címről került megküldésre, és
- b) az érintett Tagvállalat az elektronikus levelek megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát rögzítő - zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott naplózó - rendszert, valamint a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét biztosító eljárást alkalmaz.

Amennyiben a panaszra adott válasz elektronikus úton történő megküldésének feltételei nem állnak fenn, az érintett Tagvállalat a panaszra adott választ postai úton küldi meg 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 termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az érintett Tagvállalatnál nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- j) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

#### **VI. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség**

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő Ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

székhelye: MNB, 1013 Budapest, Krisztina körút 55.

ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

telefonszáma: 06-80-203-776

honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>

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

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



b) Magyar Nemzeti Bank (fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatása céljából):

székhelye: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.  
ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.  
telefonszáma: + 36 80 203 776  
levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest.  
e-mail címe: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)  
honlap: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

c) bíróság.

Az érintett Tagvállalat a fogyasztónak minősülő Ügyfelet a panasz elutasítása esetén a válaszban tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

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

A Tagvállalatok a Pénzügyi Békéltető Testülettel kapcsolatban általános alávetési nyilatkozatot nem tettek.

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az érintett Tagvállalat 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 az egymillió forintot.

A fogyasztónak minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványának megküldését kérheti. Erről és a kérelem nyomtatvány iránti igény előterjesztésére szolgáló elérhetőségeiről (telefonszám, elektronikus levelezési és postai cím). a panasz elutasítása esetén az érintett Tagvállalat külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet. Az érintett Tagvállalat a formanyomtatványokat az Ügyfél kérésére – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan, elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen és haladéktalanul megküldi.

Interneten elérhető formanyomtatványok:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

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

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

## **VII. 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 megjelölésével,
- 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 - panaszra adott válaszlevél postára adásának, elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

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

## **VIII. 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: Határozat szabályzat elfogadásáról

## 1. számú melléklet – Beiktatási határozat

### 1/2022 (II.1.) számú Határozat Ügyfelek számára elérhető panaszkezelési Szabályzat 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)

HUNInsurance 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 Tagvállalatok a Magyar Nemzeti Bank elnökének 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletére,  
valamint 16/2021. (XI.25.) számú MNB ajánlására figyelemmel a jelen Panaszkezelési  
Szabályzatot a mai nappal és azonos szöveggel a Tagvállalatokszabályzataként elfogadják.

---

EuroBond Kft.  
Merk Gábor ügyvezető

---

EuroBond International Kft.  
Óvári Gábor ügyvezető

---

HUNInsurance Kft.  
Kárpáti Gábor ügyvezető