

**01/01/2025. számú  
Vezérigazgatói Utasítás  
A panaszügyek kezeléséről**

**1. sz. melléklet**

**A meghatalmazásra vonatkozó formai és tartalmi követelmények**

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) 4. § (1) bekezdés 12. pontja szerint biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek (ideértve a károsultat is) személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

A biztosító vagy a viszontbiztosító jogosult kezelni ügyfeleinek azon biztosítási titoknak minősülő adatait, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges, vagy az e törvény által meghatározott egyéb cél lehet.

A biztosítási titok (Bit. 137. §) csak akkor adható ki harmadik személynek, ha a biztosító, vagy a viszontbiztosító ügyfele vagy annak képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad, vagy, ha e törvény alapján a Biztosító titoktartási kötelezettsége nem áll fenn.

A Biztosító az általa elfogadott meghatalmazás mintát honlapján, valamint ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben elérhetővé teszi. A meghatalmazás minta a panaszügyek kezeléséről szóló vezérigazgatói utasítás 2. sz. mellékletét képezi.

Amennyiben az ügyfél a meghatalmazásnál nem a Biztosító által készített mintát veszi alapul, úgy a Biztosító a Bit. fenti rendelkezéseire tekintettel a meghatalmazást kizárólag az alábbi formai és tartalmi követelmények teljesítése esetén fogadja el.

**1. Formai követelmények**

A meghatalmazást (i) közokiratba, vagy (ii) teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni:

(i) A közokirat olyan papír alapú vagy elektronikus okirat, amelyet bíróság, közjegyző vagy más hatóság, illetve közigazgatási szerv ügykörén belül, a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő módon állított ki.

(ii) Teljes bizonyító erejű az okirat, ha az alábbi feltételek valamelyike fennáll:

- a) a meghatalmazó (Ügyfél) a meghatalmazást saját kezűleg írta és aláírta; vagy
- b) két tanú a meghatalmazáson aláírásával igazolta, hogy a meghatalmazó a meghatalmazást előttük írta alá, vagy aláírását előttük sajátkezű aláírásának ismerte el; az okiraton a tanúk lakóhelyét (címét) is fel kell tüntetni;
- c) a meghatalmazó aláírása vagy kézjegye az okiraton bíró vagy közjegyző által hitelesítve van;

- d) a gazdálkodó szervezet által üzleti működése körében kiállított okiratot cégszerűen aláírták;
- e) Ügyvéd az általa készített okirat szabályszerű ellenjegyzésével bizonyítja, hogy a meghatalmazó a meghatalmazást előtte írta alá, vagy aláírását előtte saját kezű aláírásának ismerte el. Amennyiben az Ügyfél Ügyvéd részére ad meghatalmazást, úgy azon nem kell két tanú aláírásának szerepelnie.
- f) az elektronikus okiraton az aláíró a minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírását vagy bélyegzőjét helyezte el, és – amennyiben jogszabály úgy rendelkezik – azon időbélyegzőt helyez el,
- g) az elektronikus okiratot az aláíró a Kormány rendeletében meghatározott azonosításra visszavezetett dokumentumhitelesítés szolgáltatással hitelesíti.

## **2. Tartalmi követelmények**

A meghatalmazás szövegéből egyértelműen ki kell derülnie, hogy

- a) a kiszolgáltatható biztosítási titokkört és kötvényszámot pontosan megjelölve, amelyre vonatkozóan a meghatalmazó (Ügyfél) írásban felmentést ad,
- b) a meghatalmazó (Ügyfél) a meghatalmazott részére teljes körű meghatalmazást adott, azaz bármilyen ügyben jogosult a meghatalmazó helyett és nevében eljárni,
- c) amennyiben a meghatalmazás konkrét ügyek vitelére szól, úgy abban a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos felhatalmazásnak, illetve a MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe előtt történő eljárásra vonatkozó meghatalmazásnak szerepelnie kell.

**01/01/2025. számú  
Vezérigazgatói Utasítás  
A panaszügyek kezeléséről**

**2. sz. melléklet  
MEGHATALMAZÁS**

**Alulírott**

**Név:** .....  
születéskori név: .....  
születési hely és idő: .....  
anyja neve: .....  
lakcím: .....  
személyazonosító igazolvány száma: ..... (a továbbiakban  
Meghatalmazó),

**MEGHATALMAZOM**

**Név:** .....  
születéskori név: .....  
születési hely és idő: .....  
anyja neve: .....  
lakcím: .....  
személyazonosító igazolvány száma: ....., (a továbbiakban:  
Meghatalmazott),  
magánszemélyt, hogy helyettem és nevemben a MetLife Europe d.a.c. Magyarországi  
Fióktelepénél (1138 Budapest, Népfürdő u. 22. – a továbbiakban: Biztosító) írásbeli  
vagy szóbeli panaszt tegyen, és ennek kapcsán felvilágosítást kérjen.

**A panasz tárgyának pontos meghatározása:**

- a. az általam a Biztosítóval kötött, ..... számú  
biztosítási szerződés teljesítésével kapcsolatban;
- b. a korábban benyújtott panaszom Biztosító általi elutasításával kapcsolatban;
- c. az általam a Biztosítóval kötött ..... számú biztosítási  
szerződés megszüntetésével kapcsolatban;
- d. .... ügyfél hagyatéki eljárásával kapcsolatban;
- e. .... haláleseti kedvezményezettre vonatkozó eljárással  
kapcsolatban;
- f. egyéb  
ok: .....

**A biztosítási titokkör meghatározása:**

A Meghatalmazó ellenkező rendelkezése hiányában a meghatalmazás kiterjed valamennyi, az alábbiakban megjelölt adatra és információra, a szerződés teljes érvényességi időszaka vonatkozásában: a biztosítás típusa, biztosítási időszak, tartam, a szerződés és kockázatviselés kezdete, lejárat, a díj összege, gyakorisága, a díjfizetés módja, az értékkövetés módja, mértéke, a díjmaradás ténye és jellemzői, bármely költség jogcíme és összege, a befektetési egységek, száma, megoszlása és értéke, az alkalmazott eszközalapok, a tőke- vagy hozamgarancia ténye, a biztosítási összeg, visszavásárlási összeg, díjmentes leszállítási értéke, többlethozam, a biztosító szolgáltatásának összege és esedékessége, teljesítésének módja, a biztosítási esemény körülményei, a Biztosító mentesülése, az alkalmazott kizárások, a szolgáltatás esetleges elutasításának indoka, valamint a Meghatalmazónak a Biztosítónál nyilvántartott valamennyi személyes adata.

A fentiek közül a meghatalmazás nem terjed ki az alábbi adatokra: .....

.....  
.....

Jelen meghatalmazás kiterjed arra is, hogy Meghatalmazott helyettem és nevemben bizonyítékokat nyújtson be, hiánypótlást teljesítsen, illetve a panaszeljáráásban joghatályosan nyilatkozatot tegyen.

Kelt ....., ..... év ..... hó ... napján

.....  
Meghatalmazó aláírása

*Előttünk, mint okirati tanúk előtt:*

Tanú 1 (aláírás):

Tanú 2 (aláírás):

Név: ..... Név: .....

Lakcím:..... Lakcím:.....

Személyig.sz.:..... Személyig.sz.:.....