

1. számú melléklet

**ÜGYFÉL-TÁJÉKOZTATÓ A PANASZÜGYINTÉZÉSRŐL**

**Tisztelt Ügyfelünk!**

Tekintettel arra, hogy az EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (cím: 1051 Budapest, Sas u. 10-12., cégjegyzékszám: 01-10-046631, telefonszám: +36 (1) 799 60 61, e-mail: office@efs-zrt.hu, webcím: [www.efs-zrt.hu](http://www.efs-zrt.hu), a továbbiakban: EFS) alapvető célja, hogy Ön minden szempontból elégedett legyen szolgáltatásaival és ügyintézésével, jelen tájékoztatóval szeretnénk segíteni Önt abban, hogy panaszát egyszerűen és eredményesen juttathassa el azon fórumok részére, amelyek annak gyors megoldásához hozzájárulhatnak.

Üzleti gyakorlatunk alapkövetelménye, hogy valamennyi, szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban felmerült panaszt nyilvántartásba veszünk, kivizsgálunk, megválaszolunk, és a feltárt hibákat orvosoljuk.

Tájékoztatjuk, hogy **a panaszbejelentés során megadott személyes adatokat az EFS a jelen ügyfél-tájékoztató VI. részében szereplő adatvédelmi tájékoztatóban meghatározottak szerint kezeli.**

Az EFS panaszügyintézésének rendjét az alábbiakban foglaljuk össze.

Az Ügyfelek a panaszokat az alábbi módon hozhatják az EFS tudomására:

**I. Szóbeli panasz**

Amennyiben megítélése szerint az Ön által kifogásolt biztosításközvetítói eljárás a helyszínen megoldható vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul, panaszát személyesen vagy telefonon tudja megtenni az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársainál:

Ügyfélszolgálati iroda címe: 1051 Budapest, Sas utca 10-12.  
Mozgáskorlátozott Ügyfeleinket kérjük, hogy a portán jelezzék, ha segítségre szorulnak.

Telefonszám: 06-1-799-60-62

Ügyfélfogadási idő:

személyesen: hétfő-péntek 08.00-16.00

telefonon: minden munkanap 8.00-16.00-ig, szerdán: 8.00-20.00-ig

Ön elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontját előzetesen lefoglalhatja. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül az EFS személyes ügyfelfogadási időpontot biztosít az Ön számára.

## **II. Írásbeli panasz**

Amennyiben észrevételeit részletezni és nyilvántartásba vetetni kívánja, vagy szóbeli panaszát nem az Ön teljes megalégedésére orvosoltuk, lehetősége van írásbeli panaszbejelentést tenni. A szükséges adatok teljes körű megadása érdekében Panaszbejelentő Nyomtatványt bocsátunk rendelkezésére, de magától értetődően hagyományos módon (postai levél, e-mail) tett panaszát is kivizsgáljuk. A panasz kivizsgálása és a válaszlevél megküldése érdekében kérjük, hogy a postai levélben, email-ben legalább az alábbi adatokat tüntesse fel: név, lakcím.

A Panaszbejelentő Nyomtatványt jelen tájékoztató anyagunk mellékleteként csatoltuk, illetve elérhető az EFS Ügyfélszolgálati Irodájában, továbbá letölthető a <http://www.efs-zrt.hu/> weboldalról.

Írásbeli panaszát megküldheti az Ügyfélszolgálati Iroda postai címére: 1051 Budapest, Sas utca 10-12., e-mail címére: [panasz@efs-zrt.hu](mailto:panasz@efs-zrt.hu), fax számára: 06-1-799-60-66, illetve személyesen átadhatja az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai részére. Az Ügyfélszolgálati Iroda címe 1051 Budapest, Sas utca 10-12. Mozgáskorlátozott Ügyfeleinket kérjük, hogy a portán jelezzék, ha segítségre szorúlnak. Ügyfelfogadási idő: hétfő-péntek 08.00-16.00

Az EFS az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az Ön részére.

## **III. A panaszok kivizsgálása, kezelése**

A panaszt minden esetben nyilvántartásba vesszük. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgáljuk és lehetőség szerint azonnal orvosoljuk. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panasz kezelésével Ön nem ért egyet, az EFS a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát Önnek átadja.

Amennyiben Ön telefonon közli panaszát, akkor az EFS a válaszát a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg Önnek.

Előfordulhat, hogy a panasz kivizsgálása során kiegészítő információkra lesz szükségünk az Ön részéről. Ebben az esetben kérjük ilyen irányú megkeresésünk mielőbbi megválaszolását. Az EFS a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz eljárás megindítását személyesen, vagy meghatalmazott útján is megteheti. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie. A meghatalmazás formanyomtatványa letölthető a <http://www.efs-zrt.hu/> weboldalról.

## **IV. A panaszok nyilvántartása**

Az EFS az Ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet. A nyilvántartás az alábbi adatokat 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.

Az EFS a panaszt és az arra adott választ **öt évig megőrzi**, és azt az MNB-nek kérésére bemutatja.

## **V. Jogorvoslati lehetőségek**

Amennyiben Ön a panaszbejelentésére az EFS-től kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy panaszát az EFS nem megfelelően kezelte, a következő jogorvoslati lehetőségek állnak az Ön rendelkezésére:

### A fogyasztói ügyfél

1. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti **fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése** esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központnál (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777, telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)), vagy
2. a **szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével**, továbbá a **szerződésszegéssel** és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén
  - 2.1 a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96-130. §-aiban szabályozott módon a Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT) fordulhat, amennyiben a PBT eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Az Ügyfél külön kérésére az EFs megküldi az Ügyfél részére a PBT által készített és az EFS rendelkezésére bocsátott nyomtatványt. (A PBT levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-40-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)), vagy
  - 2.2 keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

Kérjük, hogy a jogorvoslatok igénybevételéről lehetőség szerint az EFS-t (írásban) tájékoztatni szíveskedjen.

Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

## **VI. Adatvédelmi tájékoztató**

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: az „**Infotv.**”) előírásainak megfelelően ezúton tájékoztatjuk Önt a személyes adatai kezelésének részleteiről.

**2.** A panaszügyintézés során az adatok megadása **önkéntes**.

### **3. Kezelt adatok köre, célja, jogalapja, időtartama**

**Adatkezelés célja:** panaszának kivizsgálása, válaszadás és az azzal kapcsolatban szükséges intézkedések megtétele, nyilvántartás vezetése.

**Adatkezelés jogalapja:** Info. tv. 5.§ (1) b) bekezdése szerinti törvényi felhatalmazás (kötelező adatkezelés).

Az adatkezelés kapcsán a biztosításközvetítői tevékenység végzésével kapcsolatos törvényi előírásokat a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („**Bit.**”), míg a pénzügyi közvetítői tevékenység végzésével kapcsolatos törvényi előírásokat a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („**Hpt.**”) tartalmazza.

A **panaszt és az arra adott választ** a Bit. 382.§ (3) és 159.§ (10) bekezdése, valamint a Hpt. 288.§ (9) alapján, az ott meghatározott időtartamig vagyunk kötelesek kezelni (Isd fenti I. pont).

A panaszkezelés során azokat az adatait kezeljük, amelyeket Ön megad a részünkre az erre vonatkozó formanyomtatványon, a kérelmében vagy szóbeli panaszában. A Magyar Nemzeti Bank által készített formanyomtatvány alapján a következő adatokat kezeljük (amennyiben a panaszban ezeket feltünteti):

- ügyfél neve, lakcíme, levelezési címe, telefonszáma,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- az értesítés kért módja (pl. levél, email),
- panaszügyintézés helye, időpontja (személyesen tett panasz esetén),
- panasztétel módja,
- panasszal érintett szolgáltatás,
- panasz oka,
- panasz részletes leírása,
- panaszhoz csatolt dokumentumok;
- panasztétel időpontja, helye
- az Ön aláírása.

A **panaszokról nyilvántartást** kell vezetnünk a Bit. 382.§ (3) és 159.§ (12)-(13) bekezdése és a Hpt. 288.§ (11) és (12) bekezdése alapján, és abban kezeljük az említett jogszabályokban meghatározott adatokat (Isd fenti IV. pont).

**4. A személyes adatokhoz hozzáférő személyek:** Panaszkezelési Csoport munkatársai, illetve felettesei.

### **5. Adattovábbítás, adatfeldolgozás:**

**5.1. Adattovábbítás.** Az adataihoz semmilyen harmadik személy nem fér hozzá, azonban a Magyar Nemzeti Bank kérésére a panaszt és az arra adott választ kötelesek vagyunk bemutatni a Bit. 382.§ (3) és 159.§ (10) bekezdése és a Hpt. 288.§ (9) bekezdése alapján,

illetve jogszabály, bírósági vagy hatósági határozat előírhatja egyes személyes adatok kiadását.

**5.2. Adatfeldolgozás.** Az EFS Euro-Finanz-Service Vermittlungs AG Adminisztrációs központ (cím: Isaac-Fulda-Allee 5, 55124 Mainz, Németország) mint adatfeldolgozó szerverszolgáltatási tevékenységet végez az EFS megbízásából, és az adatokról biztonsági másolat készül a 6. pontban foglaltak szerint.

**5.3. Biztosítási titokra és banktitokra vonatkozó tájékoztatás.** Az Ön adatai biztosítási titoknak, illetve banktitoknak minősülnek a Bit. rendelkezései szerint, melyet a törvények rendelkezései szerint megőrizzük. Ezek a törvények vagy annak egyes rendelkezései adatszolgáltatási kötelezettség teljesítését írhatják elő egyes bíróságok, hatóságok, más harmadik személyek bizonyos esetekben bíróságok, hatóságok, egyéb hivatalos szervek vagy harmadik személyek felé, melyet kötelesek vagyunk teljesíteni.

**6. Adatbiztonsági intézkedések:** Az EFS-nél a személyes adatok tárolásának a helye – az adatfeldolgozó 5.2. pont szerinti címén kívül - az EFS székhelye. Annak érdekében, hogy illetéktelen személyek ne férjenek hozzá az adataihoz, az alábbiak szerint biztosítjuk az adatok megőrzését és akadályozzuk meg az illetéktelen hozzáférést:

- a szerverhez és a szerverszobához való hozzáférés korlátozott (csak meghatározott informatikai munkatárs)
- a szerverhez és a szoftverhasználathoz való hozzáférés jelszóval védett.

A személyes adatokról biztonsági másolat készül hetente egyszer, amelyeket egy banki széfben tárolnak. A biztonsági másolat heti rendszerességgel kerül kicserélésre. A papír alapú iratokat az adatkezelő zárható helyiségben őrzi.

## **7. Adatkezeléssel kapcsolatos jogai:**

**7.1. Tájékoztatáshoz való jog:** Kérésére tájékoztatást adunk az Önre vonatkozóan általunk kezelt személyes adatokról és azzal kapcsolatos egyéb információkról, így például az adatok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, adatfeldolgozás esetén az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, arról, hogy az Ön adatait továbbítottuk-e harmadik személyeknek. Az Ön kérésére annak kézhezvételét követően a lehető legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 25 napon belül írásban válaszolunk.

**7.2. Helyesbítés kéréséhez való jog:** ha bármely általunk kezelt személyes adata nem felel meg a valóságnak, kérésére a személyes adatot helyesbítjük.

**7.3. Törléshez vagy zároláshoz való jog:** kérésére töröljük vagy zároljuk a személyes adatait a nyilvántartásunkból, kivéve, ha törvény alapján az adatkezelés kötelező.

**A 7.2 és 7.3. ponthoz:** Amennyiben a helyesbítésre, törlésre vagy zárolásra vonatkozó kérését nem teljesítjük, a kérése kézhezvételétől számított 25 napon belül írásban – vagy hozzájárulása esetén email útján - értesítjük a kérése elutasításának indokairól.

**7.4. Tiltakozáshoz való jog:** Ön tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha  
a) a személyes adatai kezelése vagy továbbítása kizárólag az EFS-re vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez, vagy az EFS, az EFS-től adatot átvevő személy vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges (pl. jogérvényesítés esetén), kivéve, ha az adatainak a kezelését törvény rendelte el; vagy

- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés (pl. reklámanyagok küldése), közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; vagy
- c) törvényben meghatározott egyéb esetekben.

A tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgáljuk, és értesítjük az ezzel kapcsolatos döntésünkről. Amennyiben Ön a döntéssel nem ért egyet vagy az nem kerül Önnek a 15 napos határidőn belül megküldésre, a döntés közlésétől, illetve 15 napos határidő lejártától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

### **7.5. Kapcsolati adatok:**

A rendszerben tárolt személyes adataival és az adatkezeléssel kapcsolatos bármely kérdését, kérését, tiltakozását kérem írásban juttassa el az alábbi elérhetőségek valamelyikére:

- postacím: 1051 Budapest, Sas u. 10-12.
- e-mail: office@efs-zrt.hu

Kérjük, tartsa szem előtt, hogy személyes adatai kezelésével kapcsolatban – az Ön érdekében - csak abban az esetben áll módunkban felvilágosítást adni, illetve intézkedést tenni, ha személyazonosságát hitelt érdemlően igazolta.

### **8. Jogorvoslati lehetőségei:**

- a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (levelezési cím: 1530 Budapest, Pf.: 5., telefon: +36 (1) 391-1400, email: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)) bejelentéssel vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem érte vagy annak közvetlen veszélye fennáll; illetve
- jogainak megsértése esetén, valamint a 7.4. pontban (tiltakozási jog) leírt esetekben a bírósághoz is fordulhat. A pert az Ön választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindíthatja.

### **Tisztelt Ügyfelünk!**

Reméljük, hogy tájékoztatónk minden panaszbejelentéssel kapcsolatos kérdésére választ adott. Amennyiben további információra lenne szüksége, kérjük, forduljon bizalommal az EFS Ügyfélszolgálati irodájának munkatársaihoz, a következő elérhetőségeken:

Ügyfélszolgálati iroda címe: 1051 Budapest, Sas utca 10-12.  
Mozgáskorlátozott Ügyfeleinket kérjük, hogy a portán jelezzék, ha segítségre szorulnak.

Telefonszám: 06-1-799-60-62

Ügyfélfogadási idő:  
személyesen: hétfő-péntek 08.00-16.00  
telefonon: minden munkanap 8.00-16.00-ig, szerdán: 8.00-20.00-ig

EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság