

## 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 Adatvédelmi szabályzatában 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

Az EFS a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az EFS munkatársa a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az EFS a panasz azonnali kivizsgálása követelményének úgy is eleget tehet, hogy a hívás fogadása hangfelvétel rögzítésével történik. Ez esetben az EFS az ügyfelet legkésőbb a következő munkanapon érdemi panaszkezelés céljából rögzített hangfelvétel alkalmazásával visszahívja. A visszahívásról készült hangfelvételt egy évig meg kell őrizni.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén az EFS felhívja az ügyfél figyelmét arra, hogy panaszáról hangfelvétel készül. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt - ide nem értve a visszahívásról készült hangfelvételt - 5 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére az EFS-nek biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét, továbbá térítésmentesen, 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, vagy a hangfelvétel másolatát

Tájékoztatjuk továbbá, hogy lehetőségében áll a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására is.

## **II. Írásbeli panasz**

Amennyiben észrevételeit részletezni és nyilvántartásba vetetni kívánja, vagy szóbeli panaszát nem az Ön teljes megaláztatására 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 innen: <https://www.efs-zrt.hu/media/#fogyasztovedelem>

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 szorulnak. Ügyfélfogadási idő: hétfő-péntek 08.00-16.00

Az EFS az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 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 választ a panasz közlését követő 30 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.

## **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 előző pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és amennyiben az ügyfél panasa jogos, a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá;
- 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**

Az EFS a panaszok kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a kifogás teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. Amennyiben az ügyfél a panaszának kivizsgálásával nem ért egyet és azt az EFS felé jelzi, az EFS újra megvizsgálja azt. Az EFS a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – hivatkozik az ügyfélnek átadott okiratokra, egyéb tájékoztatásra, továbbá a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén arra, hogy a panasz és a panaszkezelés álláspontja szerint:

- a) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására;
- b) vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult.

Az EFS a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén:

- fogyasztóvédelmi kérdésekben a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (személyesen az ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levélben: 1534 Budapest BKKP, Pf.: 777., telefonon: +36-80-203-776, e-mailben: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu) elektronikus formában, Ügyfélkapun keresztül: [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)),
- a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület (személyesen az ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levélben: 1525 Budapest BKKP, Pf.: 172., telefonon: +36-80-203-776, +36 1-489-9700, e-mailben: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu))

Ha az EFS álláspontja szerint a panasz mindkét pontot érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatja arról, hogy panasa mely részével, kihez fordulhat.

Az EFS a fogyasztónak nem minősülő ügyfelet tájékoztatja, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) az ügyfél panasz benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványokat elektronikus úton is elérheti az alábbi internetes oldalról: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/>, illetve az EFS a formanyomtatványokat költségmentesen továbbítja az ügyfél részére, amennyiben erre irányuló kérés érkezik. A panaszbejelentés módjáról az ügyfelek az MNB honlapján [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu) is tájékozódhatnak.

Az EFS Panaszkezelési szabályzata – annak mellékleteivel együtt – elérhető az EFS személyes ügyfélszolgálatán nyomtatott formában, az EFS honlapján [https://www.efs-zrt.hu/wp-content/uploads/2015/10/04\\_EFS\\_Panaszkezesi-szabalyzat\\_20-04-2017.pdf](https://www.efs-zrt.hu/wp-content/uploads/2015/10/04_EFS_Panaszkezesi-szabalyzat_20-04-2017.pdf)

Az EFS személyes ügyfélszolgálatán is elérhetővé teszi az MNB által készített Pénzügyi Navigátor füzetet, illetve honlapján is feltünteti annak elektronikus elérhetőségét: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-navigator-alkalmazasok> Az EFS honlapján <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van> részletes tájékoztatást nyújt ügyfelei számára az Online vitarendezési platformról is.

Az EFS köteles fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni, akinek a személyét, illetve a személyében bekövetkezett változást az EFS köteles 15 napon belül írásban a Felügyeleti hatóság részére bejelenteni.

Az EFS fogyasztóvédelmi ügyekben felelős, bejelentett kapcsolattartója: mag. Edit Matejka igazgatósági tag.

## **VI. Adatvédelmi tájékoztató**

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: az „**Infotv.**”), valamint 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 2016/679 Európai Parlament és Tanács (EU) rendeletében (a továbbiakban: „**GDPR**”) foglalt előírásoknak 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, valamint jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján (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.§ (3) 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 nevről, 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](mailto: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) a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9., telefon: +36 (30) 683-5969, +36 (30) 549-6838, +36 (1) 391 1400, Fax: +36 (1) 391-1410, 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: 06-1-799-60-60

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