



EURO-FINANZ-SERVICE ZRT

EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Panaszkezelési szabályzat

a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet és a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 11/2012. (XI.8.) számú ajánlása alapján

EFS Euro Finanz Service Zrt
Cg.: 01-10-046631
1051 Budapest, Sas utca 10-12.

Hatályba lépés napja: 2016.01.01

EFS Euro Finanz Service Zrt.

TARTALOMJEGYZÉK

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT	3
I. Bevezetés	3
II. Fogalmak	3
1. Panasz:	3
2. Ügyfél:	3
III. Alapelvek	3
IV. A szabályzat személyi hatálya	4
V. A panasztétel lehetséges módjai	4
1. Szóbeli panasztétel	4
2. Írásbeli panasztétel	4
VI. A panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok	5
1. Általános eljárási szabályok	5
2. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz	5
3. Írásban közölt panasz	6
4. Válaszadás	6
VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség - Eljárás a panasz elutasítása esetén ..	6
VIII. Adatkezelés	7
IX. A panasz nyilvántartása	7
X. Egyéb rendelkezések	8
XI. A szabályzat hatályba lépése	8
1. számú melléklet	9
2. számú melléklet	13
3. számú melléklet	14
4. számú melléklet	19

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

I. Bevezetés

Az EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: „Társaság”) a tevékenységére, magatartására, vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, a panasznyilvántartás vezetésének szabályairól Ügyfelei számára az alábbi panaszkezelési szabályzatot állapítja meg (továbbiakban: „Szabályzat”).

II. Fogalmak

1. Panasz:

Az ügyfélnek (továbbiakban: „Ügyfél”) a Társaság

- szerződéskötést megelőző, vagy
- a szerződés megkötésével,
- a szerződés fennállása alatti, a Társaság részéről történő teljesítéssel, valamint
- a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve
- azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak minden olyan, az Ügyfél által a Társasághoz benyújtott kérelem, amely nem tartozik a fenti fogalom alá, és

- általános tájékoztatás, vélemény-, vagy állásfoglalás kérésére irányul, vagy
- az Ügyfél adataiban bekövetkezett változás kapcsán előterjesztett adatmódosítási igény.

2. Ügyfél:

Ügyfél a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy; továbbá a független biztosításközvetítő esetében az a személy is, aki a független biztosításközvetítővel alkuszi megbízási szerződést kötött. ügyfél továbbá a független pénzügyi közvetítés vonatkozásában a Hpt. alapján ügyfél minőségben eljáró személy.

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

E Szabályzat alkalmazásában **Értékesítési partner** az EFS-el megbízási vagy egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló, természetes személy vagy jogi személy függő biztosításközvetítő és közvetítő alvállalkozó.

III. Alapelvek

1. Panaszt tenni lehet szóban (személyesen vagy telefonon), illetve írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben).
2. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

3. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik, a Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfél panaszát, gondoskodik a panaszban felvett minden egyes probléma/kifogás kivizsgálásáról.

IV. A szabályzat személyi hatálya

A jelen szabályzat személyi hatálya a Társaság munkavállalóira, valamint az Értékesítési partnerekre terjed ki.

V. A panasztétel lehetséges módjai

1. Szóbeli panasztétel

a) Személyesen

Személyes panaszügyintézés helye: 1051 Budapest, Sas utca 10-12., nyitvatartási idő: 8.00-16.00-ig

b) Telefonon:

06-1-799-60-62 (hívásfogadási idő: minden munkanap 8.00-16.00-ig, szerdán: 8.00-20.00-ig)

2. Írásbeli panasztétel

- Személyesen vagy más által átadott irat útján – A személyes panaszügyintézés helyén

- Postai úton - Levélcím: 1051 Budapest, Sas utca 10-12.,
- Telefaxon - Faxszám: 06-1-799-60-66
- Elektronikus levélben - E-mail: info@efs-zrt.hu

A Társaság lehetővé teszi, hogy az Ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett **formanyomtatványt** (3. számú melléklet) alkalmazhasson. A jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képező formanyomtatvány (Panaszbejelentő Lap) a Társaság formanyomtatványa, amely a honlapján is elérhető. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

Az Ügyfél eljárhat **meghatalmazott** útján is, ez esetben a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

Meghatalmazás minta (2. számú melléklet) a Társaság honlapjáról letölthető, illetve az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségben kifüggesztett Panaszkezelési szabályzat része.

A minta használata nem kötelező, Társaság az ettől eltérő formában benyújtott meghatalmazást is elfogadja, amennyiben abban megfelelően azonosítható a meghatalmazó és a meghatalmazott személye és az, hogy mire szól a meghatalmazás.

A panasz meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság megvizsgálja a képviseleti jogosultságot, amelyet a benyújtó a személyének azonosítására alkalmas iratok bemutatásával illetve meghatalmazással igazol. Panaszjegyzőkönyv alkalmazása esetén a panaszos Ügyfél neve mellett fel kell tüntetni az Ügyfél képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét és elérhetőségét is.

VI. A panasz kivizsgálására vonatkozó szabályok

1. Általános eljárási szabályok

A panasz kivizsgálásra a Társaság panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységének panaszkezelői (a továbbiakban a panaszkezelők együtt: **Panaszkezelési Csoport**) jogosultak és kötelesek.

Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem az Ügyfélszolgálat címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság munkatársa az ily módon kézhez kapott panaszt a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a Panaszkezelő Csoport részére.

Amennyiben az Ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt panaszkezelőnél terjeszti elő, a Társaság munkatársa köteles az Ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő Ügyfélszolgálat elérhetőségéről.

2. Szóban (személyesen vagy telefonon) közölt panasz

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. *A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.*

Telefonon történő panaszkezelés esetén az Ügyfél és a Társaság közötti telefonos kommunikáció automatikusan hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangrögzítésről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt a Társaság öt évig megőrzi. Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

A Társaság a szóbeli panaszt – amennyiben lehetséges – *azonnal megvizsgálja*, és szükség szerint orvosolja.

Ha az Ügyfél a panasz kezelésével *nem ért egyet*, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról *jegyzőkönyvet* vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldött, indoklással ellátott válaszával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a szóbeli panasz *azonnali kivizsgálása nem lehetséges*, a Társaság a panaszról *jegyzőkönyvet* vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldött, indoklással ellátott válaszával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését írja elő, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat kell, hogy 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, ügytől függően ügyfélszám,
- 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 és
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és a
- i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

3. Írásban közölt panasz

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 naptári napon belül megküldi az Ügyfélnek.

4. Válaszadás

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás - a panasz tárgyától függően - tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra, valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A Társaság válaszát oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak igazolására, hogy a szolgáltató a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is.

VII. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség - Eljárás a panasz elutasítása esetén

1. A Társaság a panasz elutasítása esetén írásbeli válaszában tájékoztatja a fogyasztónak minősülő Ügyfelet arról, hogy

1.1. álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

1.1.1. a szerződés jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, továbbá tájékoztatja az Ügyfelet, hogy tett-e általános alávétéses nyilatkozatot, vagy

1.1.2. a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult, továbbá, hogy

1.2. panaszával – annak jellege szerint – milyen további jogorvoslati fórumokhoz fordulhat:

- 1.2.1. a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a **Pénzügyi Békéltető Testülethez [PBT]** fordulhat, amennyiben a PBT eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül. Az Ügyfél külön kérésére a Társaság megküldi részére a PBT által készített és a Társaság rendelkezésére bocsátott nyomtatványt. A PBT címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., Levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172., telefon: 06-40-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu);
- 1.2.2.A **Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ**hoz fordulhat: Levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu, Személyesen: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
- 1.2.3 vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz** fordulhat.

A **fogyasztónak nem minősülő Ügyfelet** a Társaság a panasz elutasítása esetén tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint **bírósághoz** fordulhat.

A panasz kivizsgálására előírt **30 napos törvényi válaszadási határidő** eredménytelen eltelte esetén

- a fogyasztónak minősülő Ügyfél az MNB-hez
- a fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

A panaszok rendezésével kapcsolatos egyéb információk megtalálhatóak az MNB honlapján (<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/mit-tegyunk-ha-penzugyi-panaszunk-van>).

VIII. Adatkezelés

Panasz esetén a megadott személyes adatokat a vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően kell kezelni, betartva a jelen Szabályzatban foglaltakat és figyelemmel a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 382.§-ában („Bit.”) és 159.§-ban, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban: az „Infotv.”) foglaltakat.

A jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatban foglaltak szerint kell eljárni.

IX. A panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a panaszok visszakeresését lehetővé tevő nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a) a panasz egyedi azonosítószámát, 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;

EFS Euro Finanz Service Zrt.

e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

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

A Társaság igazgatósága rendszeres tájékoztatást kap a visszatérő, vagy rendszerproblémákról.

A jelen Szabályzat elérhető a Társaság minden munkatársa számára a belső informatikai rendszeren keresztül.

X. Egyéb rendelkezések

A jelen szabályzat rendelkezéseinek megváltoztatására kizárólag a Társaság Igazgatósága jogosult.

XI. A szabályzat hatályba lépése

A jelen szabályzat 2016.01.01. napjától hatályos, egyidejűleg valamennyi korábbi e tárgyban elfogadott szabályzat hatályát veszti.

Társaságunk számára kiemelkedő fontosságú Ügyfeleink elégedettsége, ezért köszönjük, ha észrevételével megkeres bennünket.

A Pénzügyi szervezethez (bankhoz, biztosítóhoz, stb.) benyújtandó PANASZ

Pénzügyi szolgáltatóval kapcsolatos viták rendezésére

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezési cím:	
Telefonszám:	
Értesítés módja (levél, email):	
Csatolt dokumentumok (pl. számla, szerződés, képviselő meghatalmazása)	

Panaszügyintézés helye (pl. fióktelep, központ, székhely, közvetítő):*

--

*személyesen tett panasz esetén

I. Ügyfél panasza és igénye

Panasztétel időpontja a pénzügyi szervezetnél (személyesen tett panasz esetén):

[A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A panasszal érintett szervezetnek a panasz kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

- Nem nyújtottak szolgáltatást
- Nem a megfelelő szolgáltatást nyújtották
- Késedelmesen nyújtották a szolgáltatást
- A szolgáltatást nem megfelelően nyújtották
- A szolgáltatást megszüntették
- Kára keletkezett
- Nem volt megelégedve az ügyintézés körülményeivel
- Téves tájékoztatást nyújtottak
- Hiányosan tájékoztatták
- Díj/költség/kamat változtatásával nem ért egyet
- Járulékos költségekkel nem ért egyet
- Egyéb szerződéses feltételekkel nem ért egyet
- Kártérítés összegével nem ért egyet
- A kártérítést visszautasították
- Nem megfelelő kártérítést nyújtottak
- Szerződés felmondása
- Egyéb panasza van

EFS Euro Finanz Service Zrt.

Egyéb típusú panasz megnevezése:

II. A panasz részletes leírása:

[Kérjük egyes kifogásainak elkülönítetten történő rögzítését annak érdekében, hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Empty rectangular box for content.

Kelt:

Helység / Dátum:

.....
Ügyfél aláírása

Aláírás:

.....
A panaszt átvevő munkatárs neve és aláírása

MEGHATALMAZÁS

Alulírott
Fogyasztó neve:

.....

...

Lakcím:

.....

... , Születési hely, idő: Anyja neve:

.....

mint meghatalmazó ezúton meghatalmazom,

Név:

.....

.....

Lakcím:

.....

.. , Születési hely, idő: Anyja neve:

.....

meghatalmazottat, hogy helyettem és nevemben eljárjon, kötelező jognyilatkozatot tegyen az EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság, írásbeli vagy szóbeli panaszt terjesztve elő

a(z).....ügyben.*

A meghatalmazás visszavonásig érvényes és kizárólag a pénzügyi szervezettel szemben álló panasz rendezésére vonatkozik.

Kelt:, 201.....

.....

Meghatalmazó

.....

Meghatalmazott

Előttünk mint tanúk előtt:

Név: Név:

.....

Lakcím: Lakcím:

.....

Anyja neve: Anyja neve:

.....

Aláírás: Aláírás:

.....

*Kérjük a meghatalmazás pontos körét megjelölni.

A Magyar Nemzeti Bankhoz az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén forduljon kérelemmel:

- ü Ön fogyasztó, azaz gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül eső célból vesz/vett igénybe pénzügyi szolgáltatást, azaz tipikusan magánszemélyként veszi igénybe a szolgáltatást.
- ü közvetlenül a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését (panaszt nyújtott be a szolgáltatóhoz), sikertelenül,
- ü a pénzügyi szolgáltató jogszerűtlenül vagy megfélemlítő módon járt el Önnel szemben,
- ü nem telt el öt év a jogsértés bekövetkezése óta,
- ü kérelméhez csatolta a pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott panasz, illetve a panaszra kapott válasz másolatát,
- ü meghatalmazott útján történő eljárás esetén csatolta az eredeti meghatalmazást,
- ü kérelmét aláírta, pontos lakcímét közölte.

**A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ
CÍMZETT
FOGYASZTÓI KÉRELEM**

Kérjük, hogy a csillaggal jelölt mezőket mindenképp töltsse ki, és írja alá kérelmét, továbbá csatolja az ügyre vonatkozó iratok másolatát!

Kérjük, hogy kérelmét a következő címre küldje:

Magyar Nemzeti Bank

1534 Budapest, BKKP Postafiók: 777.

*Név:

*Lakcím:

Telefon:

Fax:

E-mail:

*Az érintett pénzügyi szolgáltató (pl. bank, biztosító):

Szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

--

***A pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolása**

A panasz pénzügyi szolgáltatóval történő közlésének időpontja:	
A panasz pénzügyi szolgáltatóval való közlésének módja:	telefonon személyesen írásban
A panaszra a pénzügyi szolgáltató által adott válasz időpontja:	

*Kérjük, hogy kérelméhez csatolja az Ön által a pénzügyi szolgáltatóval közölt panasz igazolását alátámasztó dokumentum másolatát, és a pénzügyi szolgáltató erre adott válaszát.

Az érintett pénzügyi szolgáltatónál az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat
(pl. bankszámlaszám, szerződésszám):

--

*A Magyar Nemzeti Bankhoz előterjesztett kérelme:

Kelt:

aláírás

EFS Euro Finanz Service Zrt.

Melléklet a 3. sz. mellékletehez

Mit KELL tudni A Magyar Nemzeti Bankhoz címzett FOGYASZTÓI KÉRELEMRŐL?

Mielőtt kérelmét benyújtaná a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB), tanulmányozza át az alábbiakat!

- Az alábbi tájékoztatás segítséget nyújt a Magyar Nemzeti Bankhoz címzett kérelem benyújtásához.
- **Vitája rendezését ELSŐKÉNT MINDEN ESETBEN a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg.** Ebben segíthet az MNB honlapján található „Fogyasztói panasz szolgáltatónak” elnevezésű formanyomtatvány.
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

- A panasz az ügyfél pénzügyi szolgáltatóval szembeni reklamációja, amelyet közvetlenül a szolgáltatóhoz kell benyújtania! Fontos, hogy az MNB-hez abban az esetben fordulhat kérelmével, amennyiben a pénzügyi szolgáltatónál már megkísérelte a vita rendezését, és
 - panaszára 30 napon belül nem kapott választ, vagy
 - panaszára nem érdemi vagy teljes körű választ kapott, vagy
 - sérelmezi a kapott választ, mivel úgy ítéli meg, hogy a pénzügyi szolgáltató Önnel szemben tanúsított magatartása, vagy annak eljárása továbbra is jogsértő vagy megtévesztő.

- Amennyiben ezek után az MNB-hez kíván fordulni, kérjük hogy az érdemi ügyintézés érdekében a pénzügyi szolgáltatóval szembeni **panasza**, és a panaszra **kapott válasz másolatát minden esetben csatolja** az MNB-hez benyújtandó kérelméhez.
- Az MNB-hez, **csak fogyasztók** fordulhatnak. Fogyasztó az a személy, aki önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el, köt szerződést, vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást.
- Fogyasztói kérelmét minden esetben lássa el **saját kezű aláírásával**, és tüntesse fel **lakcímét**. Amennyiben meghatalmazott útján kíván eljárni, úgy a kérelemhez csatolnia kell az Ön által meghatalmazott személy részére adott **eredeti meghatalmazást**.
- A jogszabály szerint az MNB-hez fordulni csak a sérelmezett jogsértés bekövetkezését követő **5 éven belül van lehetőség**. Amennyiben a sérelmezett jogsértés folyamatos, úgy e határidő a sérelmezett magatartás megszüntetésekor kezdődik.
- Kérelme tárgyában az MNB **3 hónapon belül hoz döntést**. Ez a határidő **indokolt esetben, egy alkalommal 30 nappal meghosszabbítható**. Az eljárási határidőbe nem számít bele a pénzügyi szolgáltatótól történő információkérés, valamint a hiánypótlás időtartama, így ezen időtartamok az eljárás határidejét meghosszabbítják.

Az MNB-hez fordulhat kérelemmel, ha úgy ítéli meg, hogy

- a) a pénzügyi szervezet panaszát nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki,
- b) valamely jogszabályban előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, illetve,
- c) ha tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott Önnel szemben, megtévesztette Önt.

- Fontos, hogy az MNB **egyedi szerződéses jogviták** esetén **nem tud hatóságként eljárni**, ezért a pénzügyi tárgyú **szerződéses jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitája** rendezése érdekében — a bírósági eljárás helyett — a **Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez is fordulhat**. Ebben az esetben kérjük, hogy kérelmét a Pénzügyi Békéltető Testületnek címezze: „Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Békéltető Testület”, levélcím: H-1525 Budapest BKKP Pf.:172.
- Tájékoztatjuk továbbá, hogy **polgári jogi jogvita** esetén **bírósághoz is fordulhat**.

EFS Euro Finanz Service Zrt.

A Magyar Nemzeti Bank által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület járhat el, ha például a pénzügyi szolgáltató:

- a) idő előtt felmondta a szerződést,
- b) nem tájékoztatta ügyfelét arról, hogy fel fogja mondani a szerződést,
- c) olyan többletköltséget számolt fel az ügyfél terhére, amelyet a szerződés, az általános szerződési feltételek, a hirdetmény vagy kondíciós lista nem tett számára lehetővé,
- d) szerződésszegése kárt okozott,
- e) biztosítási esemény bekövetkezését vitatja.

Kizárólag a bíróság járhat el:

- a) a biztatási kárral,
- b) a felelősségbiztosítással összefüggő kártérítési igényekkel,
- c) a KHR-be kerülés jogalapjával összefüggő polgári jogi kérdésekben.

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, 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 biztosításközvetítői 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

Telefonon történő panaszkezelés esetén az EFS az Ügyfél és az EFS munkatársa közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Az EFS az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az Ügyfél

EFS Euro Finanz Service Zrt.

rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet tizenöt napon belül.

II. Írásbeli panasz

Amennyiben észrevételeit részletezni és nyilvántartásba vetetni kívánja, vagy szóbeli panaszát nem az Ön teljes melegegedésére 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 a Bank 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: info@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 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 választ 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@mnbb.hu), vagy
2. a **szerveződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével**, továbbá a **szerveződésszegéssel** 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@mnbb.hu), vagy
 - 2.2 keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz.

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

Kérjük, hogy a jogorvoslatok igénybeviteléről 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).

A telefonon történő panaszkezelés hangfelvétellel történő rögzítését a Bit. 159.§ (5) és a 382.§ (4) bekezdése alapján, valamint a Hpt. 288.§ (4) bekezdése alapján vagyunk kötelesek végezni, és megőrizni az ott meghatározott időtartamig (Isd. fenti I. rész). Ez alapján kezeljük a panaszáról készített hangfelvételt.

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

5. Adattovábbítás, adatfeldolgozás:

5.1. Adatátvábbítás. 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. Amennyiben kéri, akkor biztosítjuk az Ön részére a telefonon tett panaszról rögzített hangfelvétel visszahallgatását, és térítésmentesen rendelkezésére bocsátjuk a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

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.

EFS Euro Finanz Service Zrt.

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, honlap: 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.

EFS Euro Finanz Service Zrt.

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