



EURO-FINANZ-SERVICE ZRT

**Az EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
1/2022 számú
szabályzata a panaszügyek kezeléséről**

Hatályba lépés időpontja:
Kibocsátó:

2022. február 1.
az EFS Zrt Igazgatósága

1. A szabályzat célja

Jelen utasítás célja az EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársasághoz (továbbiakban: „EFS”) írásban (levélben, e-mailben, vagy az <https://www.efs-zrt.hu/kapcsolat/#kontaktbox> elektronikus felületen) érkezett, illetőleg szóban (telefonon vagy személyesen) előadott panaszügyek intézési rendjének szabályozásával a panaszos ügyek egységes és korrekt elbírálása, továbbá megfelelő és pontos tájékoztatás nyújtása a panaszosok és a hatóságok számára egyaránt.

2. Értelmező rendelkezések

Az EFS a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: „**Bit.**”) 382. §-ban és a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: „**Panaszrendelet**”), valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben, továbbá a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásában meghatározottak szerint minden esetben teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek, az EFS – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, az EFS részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét, vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panaszt).

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.

3. Fogalmak

- a) **Ügyfél:** a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy, illetve mindezen személyek törvényes képviselője
- b) **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy
- c) **Saját értékesítési hálózat:** függő biztosításközvetítők, ideértve a mentorokat, területi képviselőket, továbbá az irodavezetőket és a függő biztosításközvetítők irányításával foglalkozó személyeket függetlenül attól, hogy munkaviszonyban, vagy megbízással látják-e el a feladatukat
- d) **Felügyeleti hatóság:** Magyar Nemzeti Bank (MNB)
- e) **GDPR:** AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

4. A panasz bejelentésének módja

Az EFS jelen szabállyal biztosítja, hogy az ügyfél vagy az általa meghatalmazott, az EFS, vagy a biztosításközvetítő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölhesse.

A panaszok rögzítésére az EFS ügyfélszolgálat munkatársai jogosultak, a panaszok kivizsgálását és megválaszolását a panaszkezelési csoport munkatársai végzik az érintett szervezeti egység bevonásával. A panaszokra küldött válaszlevelek minőségéért és tartalmáért az ügyfélszolgálat vezetője felelős. Az EFS rendszeres oktatásban részesíti a panaszkezelési csoport munkatársait annak érdekében, hogy a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismereteiket megszerezhessék és naprakészen tarthassák, illetve, hogy az EFS a panaszkezelést magas színvonalon, az ügyfelek érdekei védelmének szem előtt tartásával tudja biztosítani.

4.1 A szóbeli panasz

Szóbeli panasz tehető **személyesen az ügyfélszolgálaton**. Az EFS a szóbeli panaszt személyesen a székhelyével megegyező címen, a 1074 Budapest, Dohány utca 12-14. szám alatti ügyfélszolgálati irodában fogadja. Nyitvatartási idő: hétfőtől péntekig munkanapokon 8:00 órától 16:00 óráig.

Az EFS a szóbeli panasz székhelyén történő kezelése esetén biztosítja, hogy az ügyfélnek elektronikusan és telefonon keresztül is lehetősége legyen a **személyes ügyintézés** időpontjának előzetes lefoglalására. A személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül az EFS személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az ügyfél számára.

Szóbeli panasz tehető a **telefonos ügyfélszolgálaton**. Az EFS a +36-1-799-60-62-es és a +36-1-799-60-60-as, normál díjas telefonszámon fogadja a szóbeli panaszokat, hétfőtől péntekig munkanapokon 8:00 órától 16:00 óráig, szerdán 8:00-20:00 óráig.

4.2 Írásbeli panasz

Az EFS az írásbeli panaszt személyesen vagy más személy által átadott irat útján a székhelyével megegyező címen üzemeltetett ügyfélszolgálati irodában fogadja. Az ügyfélszolgálati iroda címe: 1074 Budapest, Dohány utca 12-14. Nyitvatartási idő: hétfőtől péntekig munkanapokon 8:00 órától 16:00 óráig.

Az ügyfél írásbeli panaszát benyújthatja továbbá

- a) postai úton (levélcím: 1074 Budapest, Dohány utca 12-14.),
- b) elektronikus levélben (az EFS a panaszt a panasz@efs-zrt.hu e-mail címen folyamatosan fogadja, – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosít,
- c) a <https://www.efs-zrt.hu/kapcsolat/#kontaktbox> elektronikus felületen,
- d) Telefaxon (faxszám: 06-1-799-60-66).

Az elektronikusan érkezett panaszokról az EFS a beérkezést követően visszaigazoló e-mailt küld, feltüntetve a panaszkezelési szabályzatra mutató elérhetőség linkjét és a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt az EFS személyes ügyfélszolgálatán nem a panasz rögzítésére kijelölt ügyintézőnek adja át, az EFS munkatársa a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére. A bejelentő jogosult írásbeli panaszát az MNB honlapján www.mnb.hu közzétett formanyomtatványon is benyújtani az EFS felé. A nyomtatvány elérhető az EFS honlapján, az alábbi elérési útvonalon: <https://www.efs-zrt.hu/media/#fogyasztovedelem>.

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.. A meghatalmazás formai és tartalmi követelményeit jelen szabályzat **1. sz. melléklete**, a meghatalmazás mintát jelen szabályzat **2. sz. melléklete** tartalmazza.

Amennyiben bármely ügyfélszolgálati csatornán az ügyfél helyett, vagy az ügyfél nevében más, meghatalmazással nem rendelkező személy adja át/teszi meg panaszát, abban az esetben az EFS a panaszt kivizsgálja és arról tájékoztatást minden esetben kizárólag az ügyfél számára küldi meg. Erről tájékoztatja a bejelentőt is.

Az EFS mindent megtesz annak érdekében, hogy a hátrányos helyzetű, fogyatékkal élő ügyfelek számára segítséget nyújtson a panasz megtételének lehetőségében. Az EFS személyes ügyfélszolgálati csatornáin akadálymentesen megközelíthető, illetve a hátrányos helyzetű, fogyatékkal élő ügyfelek bármely, a fentiekben felsorolt panasztételi csatornán megtehetik bejelentésüket.

5. A panasz rögzítése, kivizsgálása és válaszadás

5.1 Szóbeli panasz

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.

Személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyv egy másolati példányát a panasztétel során az ügyfélnek átadja, telefonon tett szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal egyidejűleg az ügyfélnek megküldi. Szóbeli panasz esetén az EFS munkatársa minden esetben tájékoztatja az ügyfelet a Panaszkezelési szabályzat elérhetőségéről, mely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó részletes információkat, valamint a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről. A személyesen, vagy telefonon tett szóbeli panasz felvételét követően az ügyintéző minden esetben tájékoztatja az ügyfelet a panasz azonosítójáról.

Az EFS ügyfélszolgálati munkatársa segíti az ügyfelet a panasz pontos megfogalmazásában és benyújtásában és személyes ügyintézés során – amennyiben az ügyfél erre igényt tart – elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a Panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

A jegyzőkönyvben a következő adatok rögzítése szükséges:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az EFS cégneve és székhelye;
- e) 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;
- f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- h) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a személyesen közölt panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása, telefonos ügyfélszolgálaton tett panasz esetén az ügyfélszolgálati munkatárs aláírása;
- i) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- j) a panasszal érintett biztosításközvetítő neve;
- k) amennyiben az ügyfél helyett, vagy az ügyfél nevében más személy tesz bejelentést, személyes bejelentés esetén mellékelni kell a hivatalos meghatalmazás dokumentumot.

A panaszfelvételi jegyzőkönyvet jelen szabályzat 3. sz. melléklete tartalmazza.

5.2 Írásbeli panasz

Postán elküldött panasz esetén a panaszt az EFS a beérkezést követően panasznyilvántartásában rögzíti. E-mailben, vagy elektronikus úton érkezett panasz esetén az EFS az ügyfelet e-mailben (vagy szükség esetén telefonon) tájékoztatja a panasz azonosítójáról, továbbá arról, hogy bejelentésére válaszát milyen csatornán küldi meg, illetve a Panaszkezelési szabályzatának elektronikus elérhetőségéről.

Az ügyfél panaszát a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ formanyomtatványának kitöltésével is előterjesztheti, melyet az ügyfél EFS honlapján a <https://www.efs-zrt.hu/media/#fogyasztovedelem> elérhetőségen érhet el. Az EFS a nyomtatványt személyes ügyfélszolgálatán is elérhetővé teszi.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása minden esetben az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével és objektív értékelésével történik, az érintett szakmai szervezetek bevonásával. Az EFS monitorozza a munkatársait érintő panaszokat annak érdekében, hogy megfelelő megelőző intézkedéseket tegyen az ügyfelek panaszainak megelőzésére.

Az EFS a panaszkezelési folyamatát a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlásával végzi. ajánlásával összhangban végzi. Az EFS az írásbeli panasszal kapcsolatos teljes körű, mindenre kiterjedő, közérthető és egyértelmű indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, az EFS a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet ennek tényéről és lehetőség szerint megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját. Az EFS a panasz kivizsgálásról küldött válaszában részletesen kitér a teljes körű kivizsgálás eredményére, a panasz rendezésére és megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás részletes indokára.

Az EFS a válaszlevelében feltüntetni a panasz azonosítóját, a panasz beérkezésének dátumát, illetve mellékletek csatolása esetén annak egyértelmű megjelölését. Az EFS a panasz kivizsgálása és kezelése során köteles úgy eljárni, hogy az összes körülményt figyelembe vegye és a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje és megelőzze a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását, felismerje és megfelelően kezelje a Panaszos és az EFS közti esetleges érdekellentétet.

Az EFS a panaszbejelentésekre minden esetben térítvényes, ajánlott küldeményként, postai úton küldi meg válaszát, abban az esetben is, ha az ügyfél a panaszt a kapcsolattartás céljából bejelentett és az EFS által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte. Amennyiben az ügyfél bejelentése nyilvántartott e-mail címről érkezett, abban az esetben a postai válasz másolata elektronikusan is megküldésre kerül. Abban az esetben, ha az ügyfél bejelentése elektronikusan, de nem kapcsolattartás céljából nyilvántartott e-mail címről érkezik, az EFS arról tájékoztatja az ügyfelet, hogy válaszát postai úton küldi meg.

Amennyiben a válasz kézbesítése meghiúsul, úgy az EFS – amennyiben erre módja van (pl. ügyfél nem kereste) – a nyilvántartásában szereplő címre egy további alkalommal ismételtlen megkísérli a válaszlevél kézbesítését.

Amennyiben bármely ügyfélszolgálati csatornán az ügyfél helyett, vagy az ügyfél nevében más, meghatalmazással nem rendelkező személy adja át/teszi meg panaszát, abban az esetben az EFS a panaszt kivizsgálja és arról tájékoztatást minden esetben kizárólag az ügyfél számára küldi meg a fentiek alapján. Erről tájékoztatja a bejelentőt is.

Az EFS igazgatósága rendszeres tájékoztatást kap a visszatérő és/vagy rendszerproblémákról, a lehetséges jogi és működési kockázatokról.

Az EFS a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzi meg, és azt a Felügyeleti hatóságnak kérésére bemutatja.

6. Az EFS 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 biztosítási termék vagy szolgáltatás;
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely az EFS-nél nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes, alaki és forma követelményeknek megfelelő meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek és a GDPR-nak megfelelően kell kezelni.

7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

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., vagy bármelyik Kormányablakban, elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül: 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 Testülethez (személyesen az ügyfélszolgálaton: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levélben: 1525 Budapest BKKP, Pf.: 172., telefonon: +36-80-203-776, Internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu), a meghallgatások helyszíne: 1133 Budapest, Váci út 76., Capital Square Irodaház.

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

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az EFS 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 a kétfélmillió forintot.

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 is tájékozódhatnak.

Az EFS Panaszkezelési szabályzata – annak mellékleteivel együtt – elérhető az EFS személyes ügyfélszolgálatán nyomtatott formában, az EFS honlapján <https://www.efs-zrt.hu>, a Média/Letöltések/Szabályzatok menüpont alatt.

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. Edith Matejka igazgatósági tag.

8. A panaszok nyilvántartása

Az EFS a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzi meg. Az EFS az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A panasznyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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 panaszja jogos, a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá;
- e) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát..

A panaszos ügyek kezelésére létrehozott adatbázis könnyen áttekinthetővé teszi a folyamatban lévő panaszos ügyeket és azok aktuális státuszát. E mellett lehetőséget biztosít arra, hogy a panaszos ügyekkel kapcsolatos jelentési kötelezettségnek az EFS eleget tegyen Felügyeleti hatóság felé. Az adatbázisban minden panaszt rögzíteni és adminisztrálni szükséges, függetlenül a panasz beérkezésének módjától (levél, telefon, személyes, e-mail) és címezettjétől.

Az EFS a panaszt és az arra adott választ 5 évig megőrzi, és azt a felügyeleti hatóság kérésére bemutatja.

9. A szabályzat hatályba lépése

Jelen szabályzat 2022. február 1-jén lép hatályba. A hatályba lépésével egyidejűleg a 4/2016 sz. szabályzat hatályát veszti.

Kelt: Budapest, 2022. február 1.

Mag. Edith Matejka

igazgatósági tag

Mellékletek:

1. sz. melléklet: A meghatalmazásra vonatkozó formai és tartalmi követelmények
2. sz. melléklet: Meghatalmazás minta
3. sz. melléklet: Panaszfelvételi jegyzőkönyv
4. sz. melléklet: Ügyfél tájékoztató az EFS panaszkezelési tevékenységéről

1. sz. melléklet: A meghatalmazásra vonatkozó formai és tartalmi követelmények

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Bit.) 4. § (1) 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/biztosításközvetítő titoktartási kötelezettség nem áll fenn.

Az EFS az általa elfogadott meghatalmazás mintát honlapján, valamint ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben elérhetővé teszi. A meghatalmazás minta a panaszügyek kezeléséről szóló szabályzat 2. sz. mellékletét képezi. Amennyiben az ügyfél a meghatalmazásnál nem az EFS által készített mintát veszi alapul, úgy az EFS a Bit. fenti rendelkezéseire tekintettel a meghatalmazást kizárólag az alábbi formai és tartalmi követelmények teljesítése esetén fogadja el.

1. Formai követelmények

A meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Teljes bizonyító erejű az okirat, 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 közjegyzői 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.

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, a) a meghatalmazó (ügyfél) a meghatalmazott részére teljes körű meghatalmazást adott, azaz bármilyen ügyben jogosult a meghatalmazó helyett és nevében eljárni, b) amennyiben a meghatalmazás konkrét ügyek vitelére szól, úgy abban a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos felhatalmazásnak, illetve az EFS előtt történő eljárásra vonatkozó meghatalmazásnak szerepelnie kell.

2. sz. melléklet Meghatalmazás (minta)

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 az EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (1074 Budapest, Dohány utca 12-14. – a továbbiakban: EFS) írásbeli vagy szóbeli panaszt tegyen, és ennek kapcsán felvilágosítást kérjen.

A panasz tárgyának pontos meghatározása:

.....
.....
.....
.....
.....

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 díjelmaradás 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 leszállítás 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 az EFS-nél 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 panaszeljárársban joghatályosan nyilatkozatot tegyen.

Kelt, év hó ... napján

.....
Meghatalmazott aláírása

.....
Meghatalmazó aláírása

Előttünk, mint okirati tanúk előtt:

Tanú 1:

Név:

Lakcím:

Sz.ig.sz.:

Aláírás:

Tanú 2:

Név:.....

Lakcím:

Sz.ig.sz:.....

Aláírás:

3. sz. melléklet Panaszfelvételi jegyzőkönyv

Bejelentés helye: Telefonos ügyfélszolgálat	Bejelentés időpontja:	Bejelentés módja:	telefonon személyesen
Panasszal érintett szolgáltató neve és címe: EFS Euro Finanz Service Biztosításközvetítő Zártkörűen Működő Részvénytársaság 1074 Budapest, Dohány utca 12-14.			
Ügyintéző neve:			
Bejelentő (ügyfél) neve:			
Bejelentő (ügyfél) lakcíme, székhelye:			
Bejelentő (ügyfél) levelezési címe:			
Bejelentő (ügyfél) levelezési címe			
Bejelentő (ügyfél) telefonszáma:			
Bejelentő (ügyfél) e-mail címe:			
Érintett szerződés(ek) kötvényszáma(i):			

A panasz oka (több is aláhúzható)	
Hiányos vagy félretájékoztató	Díjfizetésekkel kapcsolatos kifogás
Késedelmes tájékoztató	Díjjal, költséggel, kamattal kapcsolatos
Szolgáltatás minőségének kifogásolása	kifogás Késedelmes ügyintézés
Szolgáltatás mértékének kifogásolása	Biztosításközvetítő személyével, eljárásával
Szolgáltatás körülményeinek kifogásolása	kapcsolatos kifogás
Szerződéses feltételek kifogásolása	Egyéb:
Ügyviteli és ügyintézési szabályok	
kifogásolása	

Hívás azonosító:	
-------------------------	--

Panasz leírása:

Panaszos igénye:

Ügyfél által bemutatott iratok és dokumentumok jegyzéke:

Kelt:

.....
Ügyfél / panaszos aláírása

.....
Ügyfélszolgálati munkatárs aláírása