



Panaszkezelési szabályzat

A szabályzat készült: 2011. április 18.
A szabályzat hatályba lép: 2014. augusztus 01.
Verziószám: 02. verzió



Tartalomjegyzék

1. A PANASZ	3
2. A PANASZOS	3
3. A PANASZ FELVÉTELE	3
4. A PANASZ RÖGZÍTÉSE	4
<i>4.1. Panaszfelvétel telefonon</i>	<i>4</i>
<i>4.2. Panaszfelvétel személyesen</i>	<i>4</i>
<i>4.3. Panaszfelvétel írásbeli vagy üzenetrögzítőre bejelentés alapján:</i>	<i>4</i>
5. A PANASZÜGY INTÉZÉSE	5
6. A PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV TARTALMA	6
7. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI	6
8. UTÓLAGOS TEENDŐK A PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATBAN	7
9. A PANASZOK NYILVÁNTARTÁSÁNAK SZABÁLYAI	7
10. A PANASZÜGYINTÉZÉSI TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE	7
11. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	7
1.SZ. MELLÉKLET	8

A Magyar Faktorház Zrt. (továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a Társaság a gyakorlatban kialakít és működésében sikerrel alkalmaz saját munkájának hatékonyabb megszervezése és ügyfelei igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Társaság a panasz ügyintézési tevékenységének kialakítása és gyakorlása során szem előtt tart.

További alapelv, hogy a Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

1. A panasz

1.1. Panasznak minősül minden, a Társaság tevékenységével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

1.2. Nem minősül panasz, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel vagy fogalmaz meg.

2. A panaszos

2.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.

2.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Képviselő vagy meghatalmazott esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

A panasz bejelentésére szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, egyéb). Meghatalmazás hiányában a Társaság közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.

3. A panasz felvétele

3.1. A Társaság szervezetén belül a panaszfelvétel és a panaszügyintézés az igazgatósági tagok feladata.

A Társaság biztosítja, hogy a panasz ügyintézése során a panasz kezelése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a hatályos jogszabályoknak megfelelően történjen.

3.2. A Társaság az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, hogy az ügyfél a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhess.

3.3. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.

3.4. A Társaság vonatkozásában panasz tehető:

3.4.1 Személyesen - akár szóban, akár írásban - a Társaság székhelyén minden munkanapon 8-16 óráig. A Társaság székhelye: *1027 Budapest, Frankel Leó út 10. 1. em. 1.*

3.4.2. Telefonon, a következő, 8-16 óráig hívható telefonszámokon, hivatali időn kívül üzenetrögzítőn, faxon, illetve e-mailben időbeli korlátozás nélkül, folyamatosan:

Telefon: + 36 (1) 240 7045

Fax : + 36 (1) 700 2080

E-mail : info@magyarfaktorhaz.hu

4. A panasz rögzítése

4.1. *Panaszfelvétel telefonon*

Telefonon szóban munkanapokon hivatali időben 8-16 óráig, minden hétfői munkanapon 8 - 20 óráig tehető panasz.

Amennyiben adott héten a hétfői nap nem munkanap vagy bármely okból a panaszfelvétel nem biztosított - ideértve a technikai akadályokat, természeti katasztrófát is - úgy a következő akadálymentes munkanapon 8-20 óráig lehet telefonon panaszt tenni.

A Társaság a telefonon történő panaszkezelés esetén az ügyféllel folytatott telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 1 (egy) évig megőrzi.

A hangfelvételen történő rögzítésről a Társaság a telefonhívás kezdetén minden esetben a hangfelvételen is hallható módon tájékoztatást ad.

A Társaság az ügyfél kérésére székhelyén biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

4.2. *Panaszfelvétel személyesen*

Személyesen panasz tehető a Társaság székhelyén, ahol a Társaság elérhetővé teszi a panaszügyi nyomtatványt (1. számú melléklet). Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasznyomtatvány egy, az átvételi igazolásával ellátott eredeti példányát.

A személyes panaszfelvételi idő csökkenthető, ha a panaszos előzetesen telefonon időpontot egyeztet a Társasággal, ebben az esetben haladék nélkül áll bármely igazgatósági tag a panaszos rendelkezésére az egyeztetett időpontban.

4.3. *Panaszfelvétel írásbeli vagy üzenetrögzítőre bejelentés alapján:*

Panaszt lehet üzenetrögzítőn vagy írásban is tenni.

Utóbbi történhet a szabályzatban már rögzített elérhetőségekre postai úton, személyesen vagy más által a Társaság székhelyén átadott irat útján, faxon vagy elektronikus üzenetben.

Az üzenetrögzítőre mondott panaszt a Társaság rögzíti, és a telefonos panaszokkal azonos módon a hangfelvételt megőrzi, annak visszahallgatását erre vonatkozó kérés esetén az ügyfélnek biztosítja, és arról a telefonos panaszfelvétellel azonos módon hitelesített jegyzőkönyv kérhető.

A panaszt – annak elintézéséig – a Társaság minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet fordít arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési cél.

Amennyiben az ügyfél 30 (harminc) napon belül nem él kifogással, úgy a Társaság a panaszkezelést elfogadottnak tekinti.

Az írásbeli beadványokat (e-mail, posta, személyesen vagy más által átadott panasz) a Társaság iktatja, nyilvántartásba veszi, és a mindenkori jogszabályi előírások szerinti ideig (jelenleg 3 évig) a vonatkozó egyéb iratokkal együtt (feljegyzés, válaszirat, jegyzőkönyv, egyéb dokumentum) megőrzi.

A nem személyesen vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

5. A panaszügy intézése

5.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj felszámítására nem kerül sor. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembe vételével történik.

5.2. A Társaság a szóbeli panaszt 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 a 6. pontban megjelölt tartalommal és annak egy másolati példányát személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén az ügyfélnek az indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5.3. Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges (például: hivatali ügyintézés - földhivatal; bíróság - igényel, a panasz több ügyet érint vagy egyébként bonyolult), a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát személyesen közölt panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén az ügyfélnek az indoklással ellátott álláspontjával egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

5.4. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 (harminc) napon belül megküldi az ügyfélnek. A 30 napos határidő indokolt esetben 30 nappal meghosszabbítható. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, a Társaság erről az ügyfelet az indok pontos megjelölésével tájékoztatja.

5.5. A panaszügyintézés nyelve magyar, lehetőség szerint azonban a Társaság biztosítja a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézés.

5.6. A panaszügyintézéssel foglalkozó igazgatósági tagok rendelkeznek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és a szükséges készségekkel és képességekkel.

5.7. A Társaság a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és nyilvántartja.

5.8. A Társaság a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással látja el, és az írásba foglalva – postai úton - továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett, annak érdemi rendelkezését is ismerteti.

5.9. A panaszra adott válaszban a Társaság tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Magyar Nemzeti Banknál vagy a Pénzügyi Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezhet, továbbá megadja az illetékes szerv elérhetőségi adatait.

A Magyar Nemzeti Bank elérhetőségei:

Központi telefonszám: +36 (1) 489-9100

Központi faxszám: +36 (1) 489-9102



Honlap: <https://felugyelet.mnb.hu/>
Cím: 1039 Budapest, Krisztina körút 39.
Központi levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP, Postafiók 777.

A Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Központi telefonszám: +36 (1) 489-9700
E-mail: pbt@mnb.hu
Honlap: <https://felugyelet.mnb.hu/pbt>
Cím: 1039 Budapest, Krisztina körút 39.
Központi levelezési cím: H-1534 Budapest BKKP, Postafiók 172.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az alábbiakhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testülethez (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén);
- a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához;
- bírósághoz.

A Társaság az ügyfél kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványt megküldi az ügyfél részére.

6. A panaszfelvételi jegyzőkönyv tartalma

Amennyiben az előterjesztett panaszról jegyzőkönyv felvétele válik szükségessé, a jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- az ügyfél neve,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben lehetséges, levelezési címe,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- az ügyfél panaszának részlete leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- a panasszal érintett hitelező neve és címe.

7. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A Társaság panaszkezelés során különösen a következő adatok kéri az ügyféltől:

- az ügyfél neve,
- szerződésszám, ügyfélszám,
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben lehetséges, levelezési címe,
- az ügyfél telefonszáma,
- értesítés módja,
- a panasz leírása, oka,
- az ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,

- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

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

8. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

8.1. A Társaság a panaszt és az arra adott választ 3 (három) évig őrzi meg és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

8.2. A panasszal kapcsolatos egyéb, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a Társaság a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.

9. A panaszok nyilvántartásának szabályai

9.1. A Társaság az ügyfelek panaszairól, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- a panaszos ügyfél megjelölését
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, illetve elutasítás esetén annak indokát;
- az előző pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

9.2. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

10. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése

A panaszok ügyintézésének eseti, illetve folyamatos ellenőrzését a belső ellenőr végzi.

11. Záró rendelkezések

11.1. Jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság köteles tájékoztatást nyújtani a panaszos ügyfél számára.

11.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Magyar Nemzeti Bank jogosult felügyeli szervként eljárni.

10.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán jelen Panaszkezelési szabályzat 2. sz. mellékletében megjelölt bármely Békéltető Testület jogosult békéltető testületként eljárni.

10.4. Jelen szabályzat hatályba lépésének napja az igazgatóság elnökének aláírását követően, a Társaság székhelyén történő elhelyezés, valamint a Társaság honlapján való egyidejűleg történő közzététel napja.



1.sz. melléklet

Panaszügyi nyomtatvány

Panaszos neve:

Ügyfélszám:

Szerződésszám:

Lakcím/székhely:

Levelezési cím:

Telefon:

Fax:

E-mail:

Személyi igazolvány száma:

Meghatalmazott neve:

Panaszfelvétel módja (a megfelelő aláhúzendó)

személyesen szóban

telefon

posta

e-mail

személyes kézbesítés írásban

kézbesítés megbízott útján írásban

üzenetrögzítő

fax

egyéb:

Panaszfelvétel időpontja: :

Panasz leírása (hely hiány esetén pótlapon - pótlap: van/nincs)

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

Csatolt dokumentum: van/nincs, ha van felsorolásuk: (hely hiány esetén pótlapon pótlap: van/nincs)

.....

Egyéb megjegyzés:

Kelt, Budapest, 201.....

Átvette:

Bejelentő:

Tájékoztatjuk, hogy panaszait az alábbi elérhetőségeken nyújthatja be:

A panaszügyintézés helye: 1027 Budapest, Frankel Leó út 10. 1. em. 1.

E-mail: info@magyarfaktorhaz.hu

Telefonszám: +36 (1) 240 7045 Hétfőn 8–20 óra, keddtől péntekig 8–16 óra között hívható.

Telefaxszám: + 36 (1) 700 2080

Tájékoztatjuk, hogy panaszának kivizsgálásának eredményéről 30 napon belül értesítjük.