



FR020SZ. CÉGSZABÁLYZAT

# Panaszkezelési szabályzat

Faktor-Ring  
Pénzügyi Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság

**ÉRVÉNYESÍTÉSEK**

| Panaszkezelési szabályzati esemény                  |             | Jóváhagyó it-határozat |             |
|---|-------------|------------------------|-------------|
| leírása   | dátuma      | száma                  | dátuma      |
| Új szabályzat létrehozása                           | 2014.09.20. | 8/2014.                | 2014.10.07. |
| MNB-mintaszabályzathoz igazítás                     | 2017.10.20. | 10/2017.               | 2017.10.30. |
| Panaszidő, panaszörzési idő módosítása              | 2018.01.12. | 1/2018.                | 2018.01.12. |
| Módosítások a 46/2018. MNB-r. alapján               | 2019.02.22. | 1/2019.                | 2019.02.27. |
| Jogszabályhelyek és szabályzatpontok megfeleltetése | 2019.10.15. | 9/2019.                | 2019.10.31. |
| A szabályzat aktualizálása                          |             |                        |             |
|   |             |                        |             |
|   |             |                        |             |

Hatályos: visszavonásig.

.....  
igazgatósági elnök (Merth László).....  
felügyelőbizottsági elnök (Dömötöri Anikó)



## TARTALOMJEGYZÉK

|  |          |
|--|----------|
| <b>Érvényesítések</b> .....                                  | <b>1</b> |
| <b>Preambulum</b> .....                                      | <b>3</b> |
| <i>1. cím: A panasz bejelentésének módjai</i> .....          | <i>4</i> |
| Értelmezési keretek .....                                    | 4        |
| A panasztétel .....  | 4        |
| <i>2. cím: A panasz kivizsgálása</i> .....                   | <i>5</i> |
| Általános szabályok .....                                    | 5        |
| A panasz eljárás .....                                       | 5        |
| <i>3. cím: A panasszal kapcsolatos egyéb szabályok</i> ..... | <i>6</i> |
| A panasszal kapcsolatos adatkezelés .....                    | 6        |
| Panaszjogorvoslatok .....                                    | 6        |
| A panasz nyilvántartása .....                                | 7        |

### PREAMBULUM

A panaszkezelési szabályzat célja a társaság jogszerű panaszkezelési kereteinek a meghatározása az ügyfélnek a közös ügyletükben a társaság eljárása elleni kifogásainak a kölcsönös érdekek alapján való rendezése érdekében,

ennek megfelelően a Faktor-Ring Pénzügyi és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (a továbbiakban: Zrt.) bevezetett panaszkezelési szabályzat

- a.) az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló [46/2018. MNB-rendelet](#) (a továbbiakban: [46/2018mnbR.](#)), különösen annak alapul vett 1. számú melléklete szerinti mintaszabályzat,
- b.) a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló [435/2016. kormányrendelet](#) (a továbbiakban [435/2016kR.](#)) alapján,
- c.) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló [2013. évi CCXXXVII. törvény](#) (a továbbiakban: [Hpt.](#)),
- d.) a fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV. törvény](#) (a továbbiakban: [Fvt.](#)),
- e.) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló [2008. évi XLVII. törvény](#) (a továbbiakban: [Fttv.](#)) is tekintettel készült,

amely előírásokat szem előtt tartva a panaszkezelési szabályzat tartalmazza

- a.) a panaszkezelés jogszabályi kereteit,
- b.) a panaszjelzés gyakorlati reguláit, tudnivalóit.

## 1. cím: A panasz bejelentésének módjai

### Értelmezési keretek

#### 1. § [Fogalmak]

- (1) *Panasz:* Panasznak az ügyfél kifogása minősül, amelyet a Zrt.-vel szemben annak követeléskezelői vagy közvetítési megbízói, illetve független közvetítői minőségében a kettejük közötti ügylettel kapcsolatos tevékenysége vagy mulasztása miatt emel a szerződési szándék érvényesítése vagy a szerződés teljesülését érintő jogvita rendezésével összefüggően a szerződés
  - a) kötését megelőzően,
  - b) megkötése után a szerződés fennállása alatt,
  - c) megszűnésekor, illetve azt követően.
- (2) *Panaszos:* A kifogást emelő ügyfél
  - a) panaszosnak minősül,
  - b) fogyasztói (minősített) panaszosnak minősül, ha természetes személy és önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el.
- (3) *Szóbeli panasz:* A Zrt. a panaszkezelési gyakorlatában – a személyes és a telefonos panasztételen túl – szóbelinek tekinti az interaktív (azonnali reakcióra alkalmas) elektronikus kommunikációt is, függetlenül attól, hogy az formailag hang vagy írás, esetleg mozgókép, feltéve, hogy ennek akár csak egy-egy ügyfélre érvényesen is közösen megteremtették a lehetőségét.
- (4) *Titkársági ügyintéző:* E szabályzat keretében titkársági ügyintéző a titkárságon aktuálisan szolgálatot teljesítő munkatárs.
- (5) *Ügyfélfogadási helyiség:* A Zrt. ügyfélfogadásra kijelölt, vagyis az ügyfelek számára nyitva álló helyisége a titkársági szoba.
- (6) *Ügyfélfogadási idő:* A Zrt.-nél az ügyfélfogadási – nyitvatartási – idő munkanapokon 8 órától 17 óráig tart, 12 és 13 óra között ebéddővel.

### A panasztétel

#### 2. § [Szóbeli panasz]

- (1) Szóban a panasz megtehető
  - a) személyesen a Zrt. székhelyén, az 1072 Budapest, Dob u. 56–58. címen az ügyfélfogadási helyiségében (titkárság) nyitvatartási időben;
  - b) telefonon
    - ba) nyitvatartási (hívásfogadási) időben, illetve a hét első munkanapján 8 és 20 óra között a +36-1-267-9372 központi titkársági telefonszámon,
    - bb) éjjel-nappal a +36-1-269-6494 üzenetrögzítő telefonszámon.

#### 3. § [Írásbeli panasz]

- (1) Írásbeli panasz
  - a) átadható személyesen vagy más (például futár, küldönc) révén a Zrt. székhelyén a titkárságon, az 1072 Budapest, Dob u. 56–58. címen ügyfélfogadási (nyitvatartási) időben;
  - b) megküldhető
    - ba) postai úton
      - 1) az 1072 Budapest, Dob u. 56–58. címre vagy
      - 2) az 1447 Budapest, Pf.: 503. levélcímre;
    - bb) telefaxon a +36-1-267-9373 faxszámra éjjel-nappal;
    - bc) elektronikus levélben (emailben) – a Zrt. [www.topfaktor.hu](http://www.topfaktor.hu) honlapjáról is –
      - 1) a [faktor-ring@topfaktor.hu](mailto:faktor-ring@topfaktor.hu) címre vagy
      - 2) a [panasz@topfaktor.hu](mailto:panasz@topfaktor.hu) címre.

**4. §** *[Panasz meghatalmazott útján]*

- (1) Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is.
- (2) Ha az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

**2. cím: A panasz kivizsgálása****Általános szabályok****5. §** *[Panaszkivizsgálás]*

- (1) A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- (2) A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.

**A panasz eljárás****6. §** *[Szóbeli panasz]*

- (1) A szóbeli – ideértve a személyesen és telefonon tett – panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Telefonon közölt panasz esetén a fogadó titkársági ügyintézőnek az indított hívás sikeres felépülése időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében a Zrt. úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.
- (2) Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- (3) A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.
- (4) Az ügyfél kérésére a Zrt.
  - a) lehetővé teszi, hogy a hangfelvételt visszahallgathassa, továbbá
  - b) térítésmentesen – a kérés szerinti módon – rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- (5) Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Zrt. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
- (6) A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Zrt. átadja az ügyfélnek, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt – tértivevényes postai küldeményben – megküldi az ügyfélnek. Az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panaszra adott, indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni.
- (7) A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:
  - a) az ügyfél neve,
  - b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
  - c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
  - d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
  - e) az ügyfél panaszának részletes leírása –az egyes panaszelemeket elkülönítetten rögzítve –, az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körű kivizsgálása érdekében,
  - f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
  - g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
  - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint

i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.

**7. §** [Írásbeli panasz]

- (1) Az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a Zrt. a panasz közlését követő 30 naptári napon belül – tértivevényes postai küldeményben – küldi meg az ügyfélnek.

**3. cím: A panasszal kapcsolatos egyéb szabályok**

**A panasszal kapcsolatos adatkezelés**

**8. §** [Az ügyfél adathoz fűződő kötelezettségei és jogai]

- (1) A Zrt. a panaszkezelés során az ügyféltől kérheti különösen
- a) az ügyfél
    - aa) nevét,
    - ab) lakcímét, székhelyi, levelezési címét,
    - ac) telefonszámát,
    - b) a szerződésszámot, az ügyfélszámot, illetve a pénztári azonosítót,
    - c) az értesítés módját,
    - d) a panasszal érintett termék vagy szolgáltatás megnevezését,
    - e) a panasz leírását, okát,
    - f) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolatát, amely a Zrt.-nél nem állnak rendelkezésre,
    - g) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében az érvényes meghatalmazást,
    - h) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adatot.
- (2) A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

**Panaszjogorvoslatok**

**9. §** [A fogyasztónak minősülő panaszos jogosultságai]

- (1) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél fordulhat
- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez,
    - aa) elérhetőségei a saját honlapja, [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu), <https://www.mnb.hu/bekeltetes/> szerint (2019.02.21-én):
      - 1) székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.,
      - 2) központi ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.,
      - 3) telefonos ügyfélszolgálat: + 36-80-203-776,
      - 4) email: [info@mnb.hu](mailto:info@mnb.hu), [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu),
      - 5) levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest,
    - ab) elérhetőségei az MNB-honlap más helyén: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/elerhetosegek-terkep;>
    - b) a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához,
      - ba) elérhetőségei az MNB-honlapja, <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem> szerint (2019.02.21-én):
        - 1) székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.,
        - 2) telefon: + 36-80-203-776,
        - 3) email: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu),

4) levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.;

- c) bírósághoz.
- (2) A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Zrt. nem tesz alávetési nyilatkozatot, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.
- (3) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő panaszos kérheti a Zrt.-től, hogy az küldje meg neki a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem című nyomtatványt. A panasz elutasítása esetén erről a lehetőségről a Zrt. külön is tájékoztatja őt.

**10. §** *[A fogyasztónak nem minősülő panaszos jogosultságai]*

- (1) A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

**A panasz nyilvántartása**

**11. §** *[A nyilvántartás kezelése]*

- (1) A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Zrt. nyilvántartást vezet.
- (2) A nyilvántartás 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 panaszra adott válaszlevél postára adásának a dátumát.
- (3) A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.