



FR020SZ. CÉGSZABÁLYZAT

Panaszkezelési szabályzat

Faktor-Ring
Pénzügyi Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÉRVÉNYESÍTÉSEK

Panaszkezelési szabályzati esemény		Jóváhagyó ítélet-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			
A szabályzat aktualizálása	2022.04.30.	7/2022.	2022.07.27.

Hatályos: visszavonásig.

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

TARTALOMJEGYZÉK

Érvényesítések.....	1
Preambulum	3
<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 alapvető 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 panaszkezelési 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 ebédidővel.

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 honlapjáról is –
 - 1) a faktor-ring@topfaktor.hu címre vagy
 - 2) a 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, <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, 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,

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.