

CREDIT-FAKTOR PÉNZÜGYI ZRT

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

23/2022

Hatálybalépés: 2022.09.30.

1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat a CREDIT-FAKTOR Pénzügyi Zrt. (továbbiakban CREDIT-FAKTOR Zrt.) működésére vonatkozóan szabályozza az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek fogadását, kivizsgálását, orvoslását, azaz együttesen intézését.

1.1 A szabályzat célja, hogy

- rögzítse a panaszkezelés módját,
- szabályozza a panaszok rögzítésére szolgáló nyilvántartás vezetését,
- biztosítsa az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését,
- szabályozza a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások CREDIT-FAKTOR Zrt.-n belüli egységes rendjét.

1.2 Az utasításhoz kapcsolódó jogszabályi háttér:

Jogszabály száma, típusa	Jogszabály címe
2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény.
2017. évi LIII. törvény	a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról.
2011. évi CXII. törvény	az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.
66/2021. (XII. 20.) MNB rendelet	az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról.
435/2016. (XII.16.) Korm. rendelet	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.
MNB 16/2021 (XI.25.) ajánlása	a Magyar Nemzeti Bank ajánlása a pénzügyi szervezetekpanaszkezeléséről.

2. Általános alapelvek

2.1 A CREDIT-FAKTOR Zrt. a panaszkezelés teljes folyamata során törekszik az Ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is.

2.2 A panaszok kezelése során az Ügyfél szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el.

2.3 A panaszokat olyan szellemben kezeli, hogy általa képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és a CREDIT-FAKTOR Zrt. között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

2.4 A CREDIT-FAKTOR Zrt. a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az Ügyfél a szolgáltatás igénybevétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint a jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. Ezen elv érvényesülése érdekében a panaszok kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

3. Hatékony panaszkezelést támogató szervezeti keretek biztosítása

3.1 A panaszkezelésért az ügyvezető felelős, biztosítja és folyamatosan ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét és a panaszkezelési szabályzat betartását, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.

3.2 A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője a vonatkozó jogszabályi előírások, valamint az azokkal összefüggő felügyeleti szabályozó eszközök és iránymutatások, továbbá a panaszkezelési szabályzat betartását folyamatosan ellenőrzi, és a panaszkezelésre vonatkozó szabályokkal, iránymutatásokkal összhangban nem álló eljárás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket.

3.3 A CREDIT-FAKTOR Zrt. panaszkezelési szabályzata elérhető valamennyi alkalmazottja számára a belső informatikai rendszeren keresztül.

3.4 Az ügyvezető a panasz-nyilvántartás alapján évente kimutatást készít a CREDIT-FAKTOR Zrt. felső vezetése részére és meghatározza a panaszok megelőzése érdekében szükséges további intézkedéseket.

4. A panasz előterjesztése és a panaszkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás

4.1. A panasz bejelentésének módjai

Szóbeli panasz:

személyesen:

- a panaszügyintézés helye: 1137 Budapest, Radnóti Miklós u. 21/B, I/2., időpontja: hétfőtől csütörtökig, 8.30 órától 16.30 óráig, pénteken 8.30 órától 14.30 óráig.

telefonon:

- +36 1 239 7226 telefonszámon hívásfogadási idő: hétfőtől - csütörtökig, 8.30 órától 16.30 óráig, pénteken 8.30 órától 14.30 óráig.

Írásbeli panasz:

személyesen vagy más által átadott irat útján

postai úton: 1137 Budapest, Radnóti Miklós u. 21/B, I/2.

telefaxon: +36 1 329 4552

elektronikus levélben: cfaktor@cfaktor.hu

4.2 A CREDIT-FAKTOR Zrt. honlapján elérhető az ügyfelei részére a panaszkezelési szabályzat mellett egy panaszbejelentő minta, melyet kitöltve az Ügyfél azt akár postai úton, akár e-mail mellékleteként beküldheti a CREDIT-FAKTOR Zrt.-nek. A CREDIT-FAKTOR Zrt. az ügyfelei részére az írásbeli panasz benyújtását követően (postai küldemény, e-mail, internetes felület) a panasz beérkezésének visszaigazoláskor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról

és a panasz azonosítására szolgáló adatokról, melyet - amennyiben az elektronikus válaszadás jogszabályi feltételei nem állnak fenn – postai úton küld meg.

4.3 A telefonon előterjesztett panaszok esetében a beszélgetés végeztével tájékoztatni szükséges az ügyfelet a beszélgetésről készült hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv vagy a hangfelvételtől készített másolat rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogáról, valamint az ezek iránti kérelem előterjesztésének módjáról.

4.4 Telefonon történő panaszkezelés esetén a CREDIT-FAKTOR Zrt. és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétel rögzíti, és a hangfelvétel öt évig megőrzésre kerül. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az Ügyfél kérésére a CREDIT-FAKTOR Zrt. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

4.5 Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A CREDIT-FAKTOR Zrt. által elkészített meghatalmazás minta elérhető a honlapján, valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló irodájában. A CREDIT-FAKTOR Zrt. nem ragaszkodik a meghatalmazás minta kizárólagos használatára, a minta használata javallott, de nem kötelező, a jogszabályoknak megfelelő meghatalmazást egyéb formában is elfogadjuk.

5. A panasz kivizsgálása

5.1 A CREDIT-FAKTOR Zrt. a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az Ügyféltől:

- a) neve,
- b) szerződésszáma, ügyfélszáma,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) Ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges dokumentum másolata,
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

5.2 A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A CREDIT-FAKTOR Zrt. a panasz rögzítése során kifejezetten köteles ügyelni arra, hogy az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A kizárólag a panaszkezelés folytán birtokába került személyes adatokat a CREDIT-FAKTOR Zrt. a jelen szabályzatban meghatározott kötelező megőrzési idő eltelte után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.

5.3 A személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panaszt a CREDIT-FAKTOR Zrt. megvizsgálja, és lehetőségeihez képest azonnal orvosolja. Az ügyfelet kielégítő azonnali megoldás esetén a panasszal foglalkozó alkalmazott feljegyzést készít a panaszos eset előfordulásáról az arra kijelölt

„CREDIT-FAKTOR Panasznyilvántartás” elnevezésű file-ban.

5.4 Ha a panasz

- a) azonnali kivizsgálása nem lehetséges,
- b) továbbá, ha az Ügyfél a panasz azonnali kezelésével nem ért egyet, akkor a panaszt fogadó dolgozó a panaszról és az Ügyfél által képviselt álláspontról felveszi az 1. sz. melléklet szerinti panaszfelvételi jegyzőkönyvet, és annak egy másolati példányát az Ügyfél részére eljuttatja,
- c) személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja,
- d) telefonon történő panaszkezelés esetén a CREDIT-FAKTOR Zrt. a panaszfelvételi jegyzőkönyv egy másolati példányát vagy a hangfelvétel másolatát – az írásbeli válasszal egyidejűleg - postai úton küldi meg az Ügyfél számára.

5.5 A panaszbejelentő dokumentum

A CREDIT-FAKTOR Zrt. az 1. számú melléklet szerinti panaszbejelentési nyomtatványt – ingyenesen – biztosítja az ügyfelek részére, amelyeket személyesen az irodájában és elektronikusan is elérhetnek.

A panasz kezeléséért a CREDIT-FAKTOR Zrt. külön díjat nem számít fel.

6. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

6.1 A panaszt – annak elintézéséig – a CREDIT-FAKTOR Zrt. illetékes ügyintézője minden esetben iktatószámmal ellátott nyilvántartásba veszi, a nyilvántartásban rögzíti a panasz fontosabb elemeit, és biztosítja annak elektronikus formában, illetve az írásban benyújtott panaszok esetében a papíralapú megőrzését is.

6.2 A CREDIT-FAKTOR Zrt. a panaszt és az arra adott választ a beérkezést, illetve elküldést követő ötödik év végéig őrzi meg, és köteles azt bemutatni a Felügyelet kérésére.

6.3 A felvett panasszal kapcsolatos álláspontot ill. válaszát CREDIT-FAKTOR Zrt. a panasz benyújtását követő 30 naptári napon belül köteles az Ügyfélnek megküldeni. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a CREDIT-FAKTOR Zrt. a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, lehetőség szerint megjelölve a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

6.4 A CREDIT-FAKTOR Zrt. ügyel arra, hogy a panaszkezelés során használt fogalmakat következetesen, egységes módon alkalmazza.

6.5 A panaszra adott válasznak meg kell felelnie a közérthetőség követelményének, vagyis nem csak a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat, illetve alapszabály pontos szövegére kell hivatkozni, hanem azokat a válaszban röviden értelmezve, az adott ügyre vonatkozó alkalmazásának indokára egyszerű és könnyen érthető nyelvezetet szükséges használni.

6.6 A panaszra adott válaszlevélnek egyértelműen tartalmaznia kell a panasz azonosítására szolgáló adatot, a panasz érkezésének időpontját, valamint a melléletek csatolása esetén azok felsorolását és egyértelmű megjelölését.

6.7 A panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítése esetén, a nyilvántartásban

szereplő címre egy alkalommal ismételten szükséges megkísérelni a válaszlevél kézbesítését a rendelkezésre álló adatok alapján.

6.8 A panasz beérkezését követően az illetékes ügyintéző köteles haladéktalanul tájékoztatni az ügyvezetőt a panaszban foglalt kifogásokról.

6.9 A panasz elbírálásában nem vehet részt a CREDIT-FAKTOR Zrt. azon alkalmazottja, akinek a személye ellen irányul panasz.

6.10 A panaszügyintézés nyelve a magyar (szükség esetén a panaszos benyújtásának nyelve, vagy a panaszos által elfogadott másik nyelv, ha a panaszos magyarul nem ért). A panasz kivizsgálásának eredményéről szóló tájékoztatást az ügyvezető írja alá.

6.11 A panasz elutasítása esetén kötelezően tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy a döntéssel szemben – a panasz jellege szerint – a Felügyelet (MNB) vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Felügyeletnek és a Pénzügyi Békéltető Testületnek a levelezési címét és elérhetőségeit is.

7. A panasz nyomon követése

7.1 A CREDIT-FAKTOR Zrt. az Ügyfél panaszát, továbbá az Ügyféltől beszerzett dokumentumokat, valamint az Ügyfél adatait – a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően – magas szintű adatvédelmet biztosító és visszakereshető módon tartja nyilván, például biztonságos elektronikus nyilvántartás formájában.

7.2 A panaszról – a panasz ügyintézés befejezése után – a következő adatokat kell a panasznyilvántartásnak tartalmaznia:

- a. a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- b. a benyújtás időpontját, a panasztevő személyét,
- c. a panasz rendezésére szolgáló intézkedés leírását,
- d. vagy a panasz elutasítása esetén annak indokát,
- e. a panaszkezelő intézkedés, a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f. a panasz megválaszolásának időpontját,
- g. a panasz rendezésére szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét.

8. A panaszkezelési szabályzat

8.1 A panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló mindenkor hatályos MNB rendeletben meghatározott alapkövetelményeken felül a CREDIT-FAKTOR Zrt. a szabályzatában rögzíti azokat a további információkat, amelyek szükségesek a hatékony panaszkezeléshez, valamint az Ügyfél megfelelő tájékoztatásához. A panaszkezelési szabályzatban a panaszkezelés pontos menete az Ügyfél számára jól érthető módon kerül rögzítésre.

8.2 A panaszkezelési szabályzatot a CREDIT-FAKTOR Zrt. Igazgatósága hagyja jóvá, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, figyelemmel kíséréséért.

8.3 A CREDIT-FAKTOR Zrt. a panaszkezelési szabályzatát közzéteszi a honlapján és az ügyfélforgalom számára nyitva álló üzlethelyiségében kifüggesztve is hozzáférhetővé teszi az ügyfelek számára.

9. Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó

A CREDIT-FAKTOR Zrt.-nél a fogyasztóvédelmi feladatok végzéséért felelős kapcsolattartónak az ügyvezetőt jelöli ki, aki az utasítás hatálybalépésekor:

Név: Andóné dr. Simonyi Zita Terézia

E-mail: cfaktor@cfaktor.hu

Telefon: +36 1 2397226

10. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

10.1 Fogyasztónak minősülő Ügyfél esetében: A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288. § (8) bekezdése 2015. július 7.-i módosítása alapján „(8) A panasz elutasítása esetén a pénzügyi intézmény és független közvetítő válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy az MNB tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Felügyeletnél fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti, amennyiben a Pénzügyi Békéltető Testület eljárására vonatkozó szabályok alapján **fogyasztónak minősül.**”

10.2 A CREDIT-FAKTOR Zrt. tájékoztatja a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, továbbá a fogyasztó külön kérésére megküldi a Pénzügyi Békéltető Testület által készített és a pénzügyi intézmény rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

10.3 Amennyiben az ügyfél nem kap választ panaszára, vagy nem ért egyet a Társaság válaszával, annak jellege szerint az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

- postán: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777 címre;
- személyesen az MNB ügyfélszolgálatán: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.;
- telefonon: +36-80-203-776;
- e-mailen: ugyfelszolgalat@mnb.hu;
- panaszát leadhatja bármely Kormányablakban;
- benyújthatja elektronikus formában az Ügyfélkapun keresztül.

Az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben a CREDIT-FAKTOR Zrt. egyúttal tájékoztatja Ügyfelét a fenti elérhetőségeken túl a fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványokról:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem>

10.4 Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: H-1525 Budapest Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu) is fordulhat.

11. Adatvédelem

A CREDIT-FAKTOR Zrt. a panaszt benyújtó ügyfelei adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXIII. tv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A panaszbeadványokkal kapcsolatos dokumentumok a beérkezést, illetve elküldést követő ötödik év végéig kerülnek megőrzésre.

A PÉNZÜGYI SZERVEZETHEZ (BANKHOZ, BIZTOSÍTÓHOZ,
STB.)
BENYÚJTANDÓ PANASZ
PÉNZÜGYI SZERVEZETTEL KAPCSOLATOS VITÁK
RENDEZÉSÉRE

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	CREDIT-FAKTOR Pénzügyi Zrt.

Felek adatai

Ügyfél	
Név:	
Szerződésszám/ügyfélszám:	
Lakcím/székhely/levelezéscím:	
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 panaszja 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 az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva az ügyfélnek írásban megküldje. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld az ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.]

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. lakáshitel, KGFB):

Panasz oka:

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

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.]

Kelt:

Aláírás: