

DEFACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Hu-1122 Budapest, Ráth György u. 56.
Cg.01-10-043981

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Dr. Nagy Imre
az Igazgatóság elnöke

Budapest, 2015

A szabályzat a DEFACTORING ZRt. kizárólagos tulajdona. Az ebben található valamennyi információk nem használhatók fel üzleti vagy más célra, az ebben foglalt adatok, információk üzleti és banktitoknak minősülnek, nem adhatók át harmadik félnek.

Hatályos 2015. június 15. napjától visszavonásig

Módosítás: 2017. január 30.

Módosítás: 2018. november 15.

Módosítás: 2019. február 18.

Tartalom

Bevezetés	2
1. Panaszkezelés általános menete	
1.1 A panasz fogalma.....	2
1.2 Az ügyfél és a fogyasztó fogalma.....	2
1.3 A panasz bejelentésének módjai.....	3
1.4 A panasz kivizsgálása.....	3
1.5 A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől.....	4
1.6 Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség.....	5
1.7 A panasz nyilvántartása.....	6
2. SPECIÁLIS SZABÁLYOK A FOGYASZTÓI KÖLCSÖNSZERZŐDÉSEK ELSZÁMOLÁSÁVAL KAPCSOLATOS PANASZKEZELÉSRŐL ÉS TÁJÉKOZTATÁSRŐL.....	6
2.1 Elszámolással kapcsolatos panaszkezelés.....	6
2.2 Jogorvoslat a DEFACTORING Zrt. előtti elszámolással kapcsolatos panasz eljárás eredménytelensége esetén	7

Bevezetés

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a DEFACTORING Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Társaság) és Ügyfelei között létrejövő pénzügyi szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban felmerült panaszokra vonatkozó eljárásrendet tartalmazza, eleget téve a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) 288.§ (10) bekezdésében foglalt kötelezettségének, illetve figyelembe véve a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendelet szabályait.

A Társaság tevékenységét a PSZÁF 1998. 12. 11.-én kelt I2047/1998/F. sz. határozatával engedélyezte, mely alapján a Társaság pénzkölcsön nyújtására, faktoring tevékenységre szóló üzletági korlátozással jogosult.

1. Panaszkezelés általános menete

1.1 A panasz fogalma

A Társaság teljes körűen kivizsgálja és megválaszolja az ügyfélnek a DEFACTORING Zrt. magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását (a továbbiakban: panasz).

Továbbá a DEFACTORING Zrt. magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érinti az a kifogás, amely jogelődünk - szerződéskötés létrejöttét megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződéses jogviszony fennállása alatti, a jogelődünk részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével - eljárásával, magatartásával és mulasztásával kapcsolatos kifogás, azonban a panasz érinti a Társaság által érvényesített követelést, annak jog- és összegszerűségét is. Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy ezen kifogásokat is teljes körűen kivizsgáljuk és megválaszoljuk jelen szabályzatban meghatározott határidőn belül.

1.2 Az ügyfél és a fogyasztó fogalma

Ügyfél mindazon természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, illetve azok meghatalmazottja, amelyekkel szemben harmadik személy elismert vagy bizonytalan követelését szerződéses úton Társaságunkra engedményezte, illetve aki ezen engedményezett követelésből származó tartozás megfizetésére Társaságunkkal szerződést köt (pl. készfizető kezes).

Fogyasztónak minősülő ügyfél az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

1.3 A panasz bejelentésének módjai

Szóbeli panasz

- a) személyesen a Társaság 1122 Budapest, Ráth György u. 56. székhelyén, munkanapokon 8 órától 16 óráig
- b) telefonon minden munkanap 8 órától 16 óráig, illetve szerdánként 8 órától 20 óráig a 06 (1) 489-4792 számon (amennyiben a szerda nem munkanap, úgy a következő munkanapon)

Írásbeli panasz

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján;
- b) postai úton a következő postacímen: DEFACTORING Zrt. 1122 Budapest, Ráth György u. 56.
- c) telefaxon 06 (1) 489-4799;
- d) elektronikus levélben (jog@defactoring.hu).

Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. Meghatalmazás minta társaságunk honlapján (www.defactoring.hu), a „Tartozása van?” → „Letölthető nyomtatványok” menüpont alatt megtalálható.

Az ügyfél **panasznak nem minősülő kifogásait** a Társaság központi telefonszámán (06 (1) 489-4790), illetve az első kapcsolatfelvétel során közölt ügyintéző elérhetőségein is bejelentheti.

1.4 A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban nem vehet részt Társaságunk olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A Társaságnál kijelölt panaszkezeléssel foglalkozó személy a kijelölt fogyasztóvédelmi kapcsolattartó, aki a panasz kivizsgálását más munkavállalóra delegálhatja. Az ügyfél írásbeli panaszát, illetve a szóbeli/telefonon tett panaszról készített jegyzőkönyvet a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó veszi nyilvántartásba, és felügyeli a panaszkezelés során előírt törvényi szabályok betartását.

Szóbeli panasz

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt **azonnal meg kell vizsgálni**, és **lehetőség szerint orvosolni**. A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali **kivizsgálása nem lehetséges**, a Társaság **jegyzőkönyvet vesz fel**, melynek egy példányát a Társaságunk az ügyfél részére átad

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a panasz bejelentéséről hangfelvétel készül törvényi kötelezettség alapján (Hpt. 288.§ (4) bekezdés alapján).

A szóban közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni.

Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet a panaszra adott, indokolással ellátott válasszal együtt a panasztételt követő 30 napon belül.

Ha az ügyfél **a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet**, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról - ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges - **jegyzőkönyvet vesz fel**.

A jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek át kell adni, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az ügyfélnek meg kell küldeni. Ebben az esetben **a panaszra adott indokolással ellátott választ a közlést követő 30 naptári napon belül kell megküldeni**.

Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv rögzítését írja elő, 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) 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;
- e) a panasszal érintett szerződés száma;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – a telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Írásbeli panasz

Az írásbeli panasszal kapcsolatos, **indokolással ellátott álláspontot** a panasz közlését **követő 30 naptári napon belül kell megküldeni az ügyfélnek**.

Panasz megválaszolásának a módja

Társaságunk az érdemi döntést írásba foglalva - pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátva – oly módon küldi meg az ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére, és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének a tényét és időpontját. Tekintettel arra, hogy ezen követelményeknek nem felel meg az e-mail útján történő értesítés, így a Társaság még az ügyfél kifejezett kérelme ellenére is a döntést az ügyfél levelezési címére küldi meg.

1.5 A szolgáltató 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) panasz leírása, oka;
- g) panaszos igénye;

- h) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- i) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás; és
- j) 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 megfelelően kezeli Társaságunk.

A panaszkezelés során megadott adatai kezeléséről további információt az Adatkezelési tájékoztatóban talál, mely elérhető székhelyünkön, illetve honlapunkon (www.defactoring.hu) a „Rólunk” → „Szabályzatok” → Adatkezelési tájékoztató” menüpont alatt.

1.6 Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés:

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult.

Ha a Társaság álláspontja szerint a panasz a felsorolt mindkét esetet érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az *a)*, illetve a *b)* pont körébe, és ennek megfelelően panaszra mely részével kihez fordulhat.

A panaszról hozott döntés írásbeli.

Fogyasztónak minősülő ügyfél

A panasz elutasítása esetén – amennyiben az a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita – a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslással:

- a) Pénzügyi Békéltető Testülethez

Levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf. 172.

telefon: 06 1 489 9700, 06 80 203 776

székhely: MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

internetes elérhetősége: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>

A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanács egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató aláveti 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 az egymillió forintot.

- b) a polgári perrendtartás szerint illetékes bírósághoz.

Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, illetve ha a Társaság a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidőt elmulasztotta a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi szervhez fordulhat jogorvoslással:

- a) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
Levelezési cím: 1534 Budapest, BKKP Pf. 777,
Tel: 06 80 203 776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A fogyasztó kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítandó eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványát Társaságunk térítésmentesen megküldi, vagy letölthető a Magyar Nemzeti Bank honlapjáról is: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

Fogyasztónak nem minősülő ügyfél

A panasz elutasítása esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a polgári perrendtartás szerinti illetékes bírósághoz fordulhat.

1.7 A panasz nyilvántartása

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni. 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 panasz megválaszolásának időpontját.

A panaszt és az arra adott választ 5 évig meg kell őrizni.

A panaszkezelési nyilvántartást a Társaságnál kijelölt fogyasztóvédelmi kapcsolattartó vezeti.

2. SPECIÁLIS SZABÁLYOK A FOGYASZTÓI KÖLCSÖNSZERZŐDÉSEK ELSZÁMOLÁSÁVAL KAPCSOLATOS PANASZKEZELÉSRŐL ÉS TÁJÉKOZTATÁSRÓL

A Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló 2014. évi XXXVIII. törvényben rögzített elszámolás szabályairól és egyes egyéb rendelkezésekről szóló 2014. évi XL. törvény alapján a DEFACTORING Zrt. a következő szabályokat alkalmazza.

2.1 Elszámolással kapcsolatos panaszkezelés

A fogyasztó a 2014. évi XL. törvény 18. § - 21. § és 30. § rendelkezései alapján panasszal fordulhat a DEFACTORING Zrt.-hez, ha:

- a) a fogyasztó a DEFACTORING Zrt. által neki megküldött elszámolásban foglaltakat vitatja, vagy
- b) a DEFACTORING Zrt. vele nem számolt el és álláspontja szerint vele szemben a DEFACTORING Zrt.-nek az elszámolási kötelezettsége fennáll.

A panasz bejelentésének módja

Az elszámolással kapcsolatos panasz **kizárólag írásban** terjeszthető elő, azt a DEFACTORING Zrt.-hez kell benyújtani az alábbi elérhetőségek egyikén.

- a) postai úton a DEFACTORING Zrt. 1122 Budapest, Ráth György u. 56. postacímen;
- b) ügyfélfogadásra nyitva álló, 1122 Budapest, Ráth György u. 56. cím alatti helyiségben;
- c) telefaxon a 06 (1) 489-4799 fax számon;
- d) elektronikus levélben panasz@defactoring.hu e-mail címen.

A panasz bejelentése nincs alakszerűséghez kötve, ugyanakkor a bejelentés történhet a DEFACTORING Zrt. által rendszeresített nyomtatványon is. Panasz bejelentési nyomtatvány társaságunk honlapján (www.defactoring.hu), a „Elszámolási és forintosítási információk” → „Panasz” → „Panasz bejelentő” menüpont alatt megtalálható.

A panasz elintézése

A DEFACTORING Zrt. a beérkezett panaszt megvizsgálja, és írásban a panasz közlését követő **60 naptári napon** belül küldi meg indokolással ellátott írásbeli válaszát a fogyasztó részére. A DEFACTORING Zrt. döntése szerint:

- a) a megküldött elszámolást módosítja, illetve az elmaradt elszámolást megküldi a fogyasztó részére;
- b) érdemben elutasítja a panaszt, mivel az elszámolás álláspontja szerint helyes, illetve a DEFACTORING Zrt.-nek nem áll fenn elszámolási kötelezettsége a fogyasztóval;
- c) a panaszt annak elkésettsége miatt érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

A DEFACTORING Zrt. a fogyasztót a panasz elutasítása esetén minden esetben kioktatja a jogorvoslati lehetőségről.

2.2 Jogorvoslat a DEFACTORING Zrt. előtti elszámolással kapcsolatos panasz eljárás eredménytelensége esetén

A panasz elutasítása esetén a fogyasztónak - ha a panaszban foglaltakat továbbra is fenntartja - a DEFACTORING Zrt. álláspontjának kézbesítésétől számított 30 napon belül a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kell kezdeményeznie. Ha a kérelem benyújtásában akadályozva volt, akkor az akadály megszűnésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a kézbesítéstől számított 6 hónapon belül kell az eljárást kezdeményezni. Erről a DEFACTORING Zrt. a válaszában tájékoztatja a fogyasztót, és megadja a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét.

A Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címe elszámolással kapcsolatos kérelem esetén:
Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest, Pf.: 670.

A kérelem előterjesztésének módja

A Pénzügyi Békéltető Testülethez címzett kérelem az erre rendszeresített és **kötelezően alkalmazandó nyomtatványon** a benne foglalt állítások igazolása érdekében mellékelt okiratokkal együtt nyújtható be a kormányablakoknál vagy közvetlenül a Pénzügyi Békéltető Testülethez.

A kérelmek benyújtásához alkalmazandó nyomtatványok elérhetők:

- a DEFACTORING Zrt. ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében (1122 Budapest, Ráth György u. 56.)
- kérhetők a Pénzügyi Békéltető Testülettől (levélcím: Pénzügyi Békéltető Testület 1539 Budapest Pf. 670; Telefon: +36-1 489-9700),
- letölthetők az elszámolásra kötelezett pénzügyi szolgáltatók (www.defactoring.hu), valamint a Magyar Nemzeti Bank (<http://mnb.hu>) és a Pénzügyi Békéltető Testület honlapjáról (<http://www.mnb.hu/bekeltetes>) is.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzat 2017. április 3. napjától hatályos és a hatálybalépésekor már előterjesztett, illetve benyújtott panaszokra is alkalmazni kell.

Egyidejűleg a 2015. június 15. napjától napján hatályba lépett Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.