



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Verziószáma:	Készítette:	Jóváhagyó határozat száma:	Készült:
V3	Sipos Péter	Igazgatóság 1/2018.08.01. számú határozata módosítva az 1/20220112 számú határozattal módosítva a 003/2024 határozattal	2018. augusztus 01. módosítva 2022. január 12. módosítva 2024. április 24.

TARTALOMJEGYZÉK

<i>I. Általános rendelkezések</i>	2
<i>I.1. A szabályzat célja, hatálya</i>	2
<i>I.2. A fogalom-meghatározások</i>	2
<i>II. A panasz kivizsgálása</i>	2
<i>II.1. Szóbeli panasz</i>	2
<i>II.2. Írásbeli panasz</i>	3
<i>III. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai</i>	5
<i>IV. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség</i>	5
<i>V. A panasz nyilvántartása</i>	6
<i>Záradék</i>	6

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

I.1. A szabályzat célja, hatálya

Jelen Panaszkezelési Szabályzat (a továbbiakban: **Szabályzat**) egységes szerkezetben szabályozza a **FORTE FAKTOR Zrt.** (a továbbiakban: **Társaság**) ügyfele által a Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogásának (a továbbiakban: panasz) teljes körű kivizsgálása és megválaszolása során követendő eljárást.

A Szabályzat kiterjed minden olyan panasz, bejelentés vagy javaslat Társaságon belüli kezelésére, feldolgozására és megválaszolására, amely a Társaság magatartása, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozik. A Szabályzat hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára.

I.2. A fogalom-meghatározások

I.2.1. A panasz

A panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

Panasznak minősül a fentiek szerint különösen: a kölcsön- vagy egyéb szerződés megkötését megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés hitelező részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő –, a Társaság tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogás

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, igényel.

I.2.2. A panaszos

Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki valamely pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

Képviselő vagy meghatalmazott: A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

Amennyiben a panaszos meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben, és a Hpt-ben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. Meghatalmazott útján eljáró panaszos esetén a panaszhoz csatolni kell a meghatalmazott meghatalmazásának eredeti példányát. Ennek hiányában a meghatalmazott által benyújtott panasz kivizsgálását a Társaság a meghatalmazás kézhezvételéig nem kezdi meg.

I.2.3. Fogyasztó

Jelen Szabályzat alkalmazásában fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

II. A panasz kivizsgálása

II.1. Szóbeli panasz

A szóbeli panasz

- a) személyesen a Társaság székhelyén, a **1037 Budapest, Bécsi út 267. 23. ép. I. em. 4.** szám alatt, minden munkanapon 9⁰⁰ és 15⁰⁰ óra között;

b) telefonon a **+36-1-391-7049** telefonszámon, minden munkanapon 8⁰⁰ és 16⁰⁰ óra között, szerdai munkanapokon 20.00 óráig nyújtható be.

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, az ügyfélszolgálati ügyintéző 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.

Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról 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.

II.2. Írásbeli panasz

Az írásbeli panasz

- a) személyesen vagy más által átadott irat útján,
- b) postai úton, a **1037 Budapest, Bécsi út 267. 23. ép. I. em. 4.** szám alatti címre,
- c) telefaxon, a **+36-1-275-5236** telefaxszámra,
- d) elektronikus levélben, az **info@fortefaktor.hu** elektronikus levélcímre nyújtható be.

A Társaság az elektronikus úton benyújtott írásbeli panaszt – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan fogadja.

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

Engedményezett követelés esetén a követelés korábbi jogosultjainak (hitelező pénzügyintézet, szolgáltatást nyújtó gazdasági társaság, továbbiakban: engedményező jogelőd) működésével kapcsolatos, a követelésnek a Társaságra történt engedményezését megelőző időszakra vonatkozó panaszokat kizárólag írásban lehet előterjeszteni.

II.3. A panasz kivizsgálása

II.3.1. A Társaság általános kötelezettségei

A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Társaságnak az ügyfélnél rendelkezésre álló további – így különösen az ügyfél azonosításához szükséges, a panasszal érintett jogviszonnal kapcsolatos – információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi azt.

A Társaság lehetővé teszi, hogy az ügyfél az írásbeli panasz benyújtásához – a Magyar Nemzeti Bank által a honlapján közzétett – formanyomtatványt alkalmazzon. A Társaság a honlapján az ügyfelek számára elérhetővé teszi a formanyomtatványt. A Társaság köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni.

A Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

Amennyiben az ügyfél szóbeli panaszát nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Társaság köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

A panaszra adott, indokolással ellátott választ a fenti esetekben is a közlést követő 30 napon belül kell az ügyfél részére megküldeni.

A Társaság a telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

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

A Társaság a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

A Társaság a panasz kivizsgálásának eredményéről történő tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás – a panasz tárgyától függően – tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra, és valamennyi, a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékoztatásra.

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelet a panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja, hogy panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. **A panaszok kivizsgálása minden egyedi esetben ügyvezetői ellenőrzés mellett, a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva, transzparensten zajlik.**

II.3.2. 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.

A fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a fenti a) pont esetében a **Pénzügyi Békéltető Testülethez** vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, míg a fenti b) pont esetében a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az **MNB**-nél kezdeményezheti.

Ha a Társaság álláspontja szerint a panasz a fenti a) és a b) pontot is érinti, akkor a fogyasztónak minősülő ügyfelet tájékoztatni kell arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe, és ennek megfelelően panaszja mely részével kihez fordulhat.

A Társaság az elutasító döntésében feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület levelezési címét, telefonszámát, a Magyar Nemzeti Bank levelezési címét, telefonszámát, valamint az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezése, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) benyújtása céljára rendszeresített formanyomtatványok (a továbbiakban: formanyomtatványok) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségét is, továbbá jól látható módon tájékoztatást ad arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Társaság általi költségmentes megküldését is. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszám, e-mail elérhetőség és postai cím megjelölését is.

II.3.3. A Társaság a fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton – költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A Társaság tájékoztatási kötelezettségének figyelemfelhívásra alkalmas módon tesz eleget, illetve a tájékoztatás során egyszerű nyelvezetet használ.

A Társaság válaszát 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 tényét és időpontját is.

Szóbeli panasz esetén, ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy az nem vezet eredményre, a Társaság köteles az ügyféllel közölni a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

II.3.4. Az engedményező jogelődök tevékenységével kapcsolatos panaszokat a Társaság legkésőbb az írásbeli panasz beérkezését követő 5 munkanapon belül továbbítja az engedményező jogelődnek. A Társaság az engedményező jogelőd panasszal kapcsolatos válaszát haladéktalanul továbbítja a panaszosnak és szükség esetén megteszi azokat az intézkedéseket, melyek a panasz megfelelő kezeléséhez szükségesek.

III. A PANASSZAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

III. 1. Amennyiben jogszabály jegyzőkönyv készítését 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 teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám,
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása,
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és
- i) a Társaság neve és címe.

III. 2. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfélől:

- a) neve,
- b) szerződésszám, ügyfélszám,
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- d) telefonszáma,
- e) értesítés módja,
- f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- g) panasz leírása, oka,
- h) ügyfél igénye,
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a Társaságnál nem áll rendelkezésre,
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és
- k) 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 kell kezelni.

IV. PANASZKEZELÉSHEZ FÜZŐDŐ TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

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

A fogyasztónak minősülő ügyfél **jogvita rendezésére irányuló panasz** elutasítása esetén a panaszos a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy az illetékes bírósághoz fordulhat. Az ehhez szükséges formanyomtatvány elérhető a Pénzügyi Békéltető Testület honlapján (<https://www.mnb.hu/bekeltetes>).

Elutasítás esetén fel kell hívni az érintett figyelmét arra, hogy 2024. január 1. napjától a Békéltető Testület egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat (MNB törvény 113. § (2) bekezdés), ha az adott ügyben érintett pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kettőmillió forintot.

Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén); levélcím elszámolással,

szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben: 1539 Budapest Pf.: 670., általános ügyekben: 1525 Budapest Pf.:172., ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6. telefon: +36-80-203-776.

A fogyasztónak minősülő ügyfél **fogyasztóvédelmi típusú panasz** elutasítása esetén a vonatkozó 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet szerint az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárását kezdeményezheti. Az ehhez szükséges formanyomtatvány elérhető az MNB honlapján (<https://www.mnb.hu/bekeltetes>):

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefon: + 36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

V. 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 panaszra adott válaszelevél postára adásának dátumát.

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

A Társaság a panaszkezeléssel összefüggő nyilvántartását úgy köteles kialakítani, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen.

A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a Társaság

- a) a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa,
- b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa,
- c) megvizsgálhassa, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményezhessen a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára és
- e) összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.

ZÁRADÉK

Jelen Szabályzat rendelkezéseit módosításig vagy visszavonásig kell alkalmazni. Jelen Szabályzatot jól láthatóan, figyelemfelhívásra alkalmas módon kell közzétenni. A Társaság folyamatosan nyomon követi és szervezetére szabottan alkalmazza az MNB által megfogalmazott elveket és jó gyakorlatokat.