

PRIMONT-FAKTOR ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályba léptette: 4./2021. sz. Vezérigazgatói Utasítás

Hatályba lépés dátuma: 2021. 02. 24 .

Érvényes: Visszavonásig

Jelen szabályzat rögzíti a panaszügyintézés szabályozását, amelyek egyértelműen rögzítik az e területre vonatkozó elvárásainkat. Ezek az elvárások hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

A szabályzat a Magyar Nemzeti Bank 28/2014. (VII.23.) MNB rendelete, és a 13/2015. (X.16.) számú ajánlásában foglaltakra, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII. 17.) MNB rendeletben foglaltakra tekintettel került megállapításra és elfogadásra. A fenti jogszabályok a Hpt. 288. § -ban foglaltakra tekintettel kerültek szigorításra.

Preambulum

A szabályzat célja

A szabályzat megalkotásával a PriMont-Faktor Zrt. (a továbbiakban Társaság) azt kívánja érvényesíteni, hogy az ügyfelek érdekeinek védelmét szolgáló elvek hatékonyan beépüljenek a szervezetünk napi működésébe, és a vezető tisztségviselők, illetve a panaszkezelésért felelős ügyintézők szemléletének integráns részét alkossák, ezáltal a Társaságunk ügyfeleket érintő valamennyi tevékenységének szerves elemévé váljanak.

1. A panasz fogalma

1.1. Panasznak minősül minden, a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.

1.2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

2. Pénzügyi szervezet

2.1. Az MNB tv. 39. §-ában felsorolt ágazati jogszabályok hatálya alá tartozó személy vagy szervezet.

3. A panaszos személy

- 3.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság Ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.
- 3.2. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható. Ilyenkor a Társaság vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. A bejelentésre szolgáló okiratban 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.). Meghatalmazás hiányában a panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.

4. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

- 4.1. A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a vezető tisztségviselő feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársai számára.
- 4.2. A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.
- 4.3. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője biztosítja és ellenőrzi a panaszok hatékony kezelésének menetét, továbbá a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartást és adatszolgáltatást.
- 4.4. A panaszkezelésért felelős szervezeti egység vezetője gondoskodik arról, hogy a munkatársak széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel, valamint kellő empátiával rendelkezzenek a panaszkezelést illetően.
- 4.5. A panaszkezelési szervezeti egység együttműködik a fogyasztóvédelmi kapcsolattartóval.

5. A panasz felvétele, a panasz bejelentésének módjai

- 5.1. A panaszt annak tényleges felmerülésétől számított 8 (Nyolc) napon belül kell bejelenteni.
- 5.2. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
- 5.3. A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Társaság számára:
 - 5.3.1. szóbeli panaszt személyesen: a panaszügyintézés alább meghatározott helyén a honlapon közétett és alább rögzített nyitvatartási időben

- 5.3.2. szóbeli panaszt telefonon az alábbi telefonszámon és hívásfogadási időben
- 5.3.3. írásbeli panasz előterjesztése történhet írásban postai úton, faxon, személyesen, vagy elektronikus levélben.
- 5.4. A panasz formai kötöttség nélkül nyújtható be. A minimális formai követelményekhez tartozik, hogy egyértelműen kiderüljön belőle a panaszos személye, a panaszos elérhetősége, a panaszos kapcsolata a Társasággal, a panasz konkrét tárgya, a panasz időpontja és helye. A panaszosnak a panaszát – ha ezen szabályzat eltérően nem rendelkezik – aláírásával kell hitelesítenie.
- 5.5. Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az ügyfélforgalmi órák alatt a [Cég faxszáma] szám alatt található ügyfélszolgálati irodában (székhely), vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető. Amennyiben a panaszt meghatalmazott adja le, úgy a közokiratba vagy teljes bizonyítóerejű magánokiratba foglalt meghatalmazás fogadható el.
- 5.6. A panaszokat e-mailben a [Kulcsszavak] címre lehet beküldeni.
- 5.7. A panaszokat [Kivonat] fax-számra is lehet elküldeni.
- 5.8. Személyesen panaszt az ügyfélforgalmi órák alatt az ügyfélszolgálati irodában (székhely) lehet tenni. Itt az ügyfélszolgálati munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára kiadni köteles.
- 5.9. Telefonon keresztül a panaszt a [Közzététel dátuma]-os (ügyfélszolgálati) telefonszámon keresztül lehet bejelenteni az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt 8:00 és 18:00 óra között. Hétfőnként telefonon keresztül a panaszok 8.00 és 20.00 óra között is bejelenthetők.
- 5.10. Telefonon történő panaszkezelés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

6. A panasz kezelése

- 6.1. A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.
- 6.2. A panaszt 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet tájékoztatni.

- 6.3. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – az MNB Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni az MNB és a békéltető testületnek a levelezési címét. A jogorvoslati eljárásokról bővebben a *Tájékoztató* részben.
- 6.4. A Társaság gondoskodik a panaszban felvetett minden egyes probléma, kifogás kivizsgálásáról, és ennek érdekében összegyűjti és megvizsgálják a panasszal kapcsolatos valamennyi lényeges bizonyítékot és információt.

Szóbeli panasz

- 6.5. A telefonon keresztül vagy személyesen bejelentett panaszt a Társaság lehetőség szerint azonnal megvizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek – az 6.2. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.
- 6.6. A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. A szolgáltató 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.
- 6.7. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.
- 6.8. A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt a Hpt. 288. § (2) értelmében 5 évig meg kell őrizni.
- 6.9. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 6.10. 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 teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve a tag pénztári azonosítója,
- 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 panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

Írásbeli panasz

- 6.11. Amennyiben az ügyfél az írásbeli panaszát nem az e szabályzatban meghatározott, panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére, ahol nyilvántartásba veszik azt.
- 6.12. A Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében személyesen leadott írásbeli panasz esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

7. Tájékoztatásra vonatkozó elvek

- 7.1. A panaszkezelés során a Társaság munkatársa a panaszkezelés menetrendjéről szóló tájékoztatást közérthető módon, szakszerűen és érdemi információkra vonatkozó módon teszi.
- 7.2. Személyes ügyfélkapcsolat alkalmával – az ügyfél ez irányú kérése esetén – az ügyfél számára elegendő időt és nyugodt körülményeket biztosít a panaszkezelési szabályzat áttanulmányozására.

- 7.3. Társaságunk a panasztételre, a panaszkezelési eljárásra, továbbá az ügyféljogok érvényesítésére vonatkozóan a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújt.
- 7.4. Társaságunk a panaszkezelési szabályzat mellett a panaszkezeléssel összefüggésben közérthető formában, rövid információs kiadványt, tájékoztatót készít és ezen tájékoztató kiadványokat az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben elérhetővé teszi.
- 7.5. A panaszkezelési eljárás során Társaságunk - az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfeleket arról, hogy az eljárás milyen szakaszban van.
- 7.6. Társaságunk mind szóban, mind írásban felhívja az ügyfelek figyelmét az MNB honlapjára, és az ott szereplő panaszkezelési formanyomtatványra, valamint honlapunkon biztosítunk oda átlinkelési lehetőséget. Az MNB által készített, „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatvány Társaságunk ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is elérhető.
- 7.7. Társaságunk biztosítja, hogy az ügyfelek a panasztétel során a kifogásaikat és azok indokait az adott panaszbeadványban lehetőség szerint elkülönítetten, lényegre törően és felsorolásszerűen rögzítsék.
- 7.8. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:
- a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján megtalálhatók, ezek: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; telefon: +36 (1) 428 2600
 - b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségei (levelezési cím, telefonszám) az MNB honlapján megtalálhatók; ezek: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; telefon: + 36 80 203 776
 - c) bíróság.
- 7.9. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

7.10. 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.

8. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban, nyilvántartás

8.1. A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, és legalább három évig megőrzi. Ezen iratokat a Társaság kérésre a MNB Felügyeletének megmutatja.

8.2. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

8.3. A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) panaszos ügyfél megjelölését,
- b) a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- c) a panasz benyújtásának időpontját,
- d) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- e) a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
- f) a panasz megválaszolásának időpontját, a válaszlevél postára adás dátumát

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

9. Adatkezelés

9.1. Társaságunk a panaszkezelési eljárás során felvett természetes személyeket érintő adatokat az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendeletében foglaltaknak és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek megfelelően kellő gondossággal és az adatok biztonságos kezelésének biztosításával tartja nyilván. A nyilvántartás módjáról a Társaság adatvédelmi szabályzata rendelkezik.

- 9.2. A szolgáltató a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől: a) neve, b) szerződésszám, ügyfélszám, illetve pénztári azonosító, 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 szolgáltatónál nem áll rendelkezésre, j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

10. Záró rendelkezések

- 10.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 10.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a MNB Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 10.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina körút 39.) jogosult békéltető testületként eljárni.
- 10.4. A jelen szabályzat hatályba lépésének napja a vezérigazgatói aláírást követően, a Társaság ügyfélforgalmi helyiségében ([Cég faxszáma]) történő elhelyezés (közzététel) napja.

Kelt: Budapest, 2011.03.26.

.....
PriMont-Faktor Zrt.

képv.: Varga Dániel

ügyvezető

