

Panaszkezelési szabályzat

Az ügyfelek panaszainak bejelentéséről, kezeléséről, nyilvántartásától

Hatályos: 2020. március 6.

Az **ELEMENTOR Faktor Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 3.em. 31., a továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszokkal kapcsolatos nyilvántartás vezetésének szabályairól 2020. március 6. napján jelen Panaszkezelési szabályzatot alkotja, mely az MNB engedély birtokában kezdeményezett cégbejegyzési eljárás során a cégbíróság bejegyző végzése kézhezvételének a napján lép hatályba, azzal, hogy a Társaság a hatálybalépés napját dátumszerűen, annak ismeretében, a jelen szabályzat fedőlapján feltünteti.

A Társaság Panaszkezelési szabályzatát a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. (XII.17.) MNB rendeletében, továbbá 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. (XII. 16.) Korm. rendeletben, valamint a Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X.16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról foglaltakra tekintettel az alábbiak szerint határozza meg.

I. Értelmező rendelkezések

E Panaszkezelési szabályzat alkalmazásában az alábbi fogalmak az itt rögzített tartalommal értelmezendők:

1. Panasz: az Ügyfél a Társaság – szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a Társaság szerződés fennállása alatti teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt, illetve állásfoglalást igényel.

2. Ügyfél: Az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

A Társaság követelésvásárlási tevékenysége során Panaszosnak kell tekinteni a megvásárolt követelés eredeti fő- és mellékkötelezettjét is.

A követelések megbízás alapján történő kezelésére, behajtására irányuló tevékenység során Panaszosnak kell tekinteni a követelés fő- és mellékkötelezettjét is.

Ügyfélnek minősül továbbá az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.

II. Általános elvek

A Társaság a panasztételt megelőzően, a teljes panaszkezelési eljárás folyamán és a válaszadást követően is az alábbi elvek mindenkorai figyelembe vételével jár el:

- a) együttműködés, valamint a rugalmas, segítőkész szolgáltatói magatartás elve;
- b) a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített elve;
- c) a transzparencia, illetve ezzel összefüggésben a közérthetőség, valamint a kiszámíthatóság elve;
- d) jogszabályi előírásoknak megfelelő, világos, pontos és naprakész információt nyújtásának elve.

III. A panasz bejelentésének módjai:

1. Szóbeli panasz:

a) személyesen:

A Társaság székhelyén a 1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 3.31 szám alatt munkaidőben: hétfőtől péntekig 9 és 15 óra között, illetve

b) telefonon:

A +36303226868 telefonszámon hétfőn 8 és 20 óra között, keddtől péntekig 8 és 16 óra között.

2. Írásbeli panasz:

- személyesen vagy más által átadott irat útján;
- postai úton az **ELEMENTOR Faktor Zártkörűen Működő Részvénytársaság**, székhely: 1152 Budapest, Szentmihályi út 171. 3.31;
- elektronikus levélben a titkarsag@elementor.hu címen, melyet a Társaság folyamatosan fogad.

Írásbeli panasz benyújtásához az Ügyfél használhatja a jelen szabályzat 1. sz. mellékletét képező nyomtatványt, azonban a Társaság köteles az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadni és megvizsgálni. Az Ügyfél az MNB által a honlapján közzétett nyomtatványt az alábbi linkről is letöltheti: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszomvan/formanyomtatvanyok>

3. Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, úgy a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. *A fenti követelmény a 2. sz. mellékletben található meghatalmazás mintával is teljesíthető.*

IV. A panasz kivizsgálása:

A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel, a panasz kivizsgálása térítésmentes.

A Társaság a panaszt fogyasztóbarát módon, az összes körülmény figyelembe vételével vizsgálja ki.

1. Szóbeli panasz:

1.1 A Társaság, a szóbeli, ideértve a személyesen és telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Telefonon közölt panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző az indított hívás felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben

általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

1.2. Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül.

1.3. A telefonon közölt panaszokat a Társaság rögzíti, és a hangfelvételeket 5 évig megőrzi.

1.4. A Társaság az Ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

1.5. Ha az Ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

1.6. A Társaság a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt az Ügyfélnek megküldi.

1.7. A Társaság az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panaszra adott indokolással ellátott válaszát a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az Ügyfélnek.

A jegyzőkönyvnek legalább a következőket kell tartalmazni:

- a) az Ügyfél (ha meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazó és a meghatalmazott) neve;
- b) az Ügyfél (ha meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazó és a meghatalmazott) lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az Ügyfél panaszának részletes leírása, az egyes panaszelemek 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;
- f) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása;
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
- i) a Társaság neve és címe.

2. Írásbeli panasz:

2.1. A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az Ügyfélnek.

2.2. A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél:

- a) a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Társaság által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy
- b) a Társaság által üzemeltetett, kizárólag a Társaság Ügyfele által hozzáférhető internetes portálon keresztül terjesztette elő.

2.3. A IV.2.2. pont szerinti esetben a Társaság a választ a panasz előterjesztésére igénybe vett megegyező csatornán küldi meg.

V. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

1. 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) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, ami a Társaságnál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

2. A panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kell kezelni.

VI. A panaszkezeléshez kapcsolódó tájékoztatás:

1. A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő** Ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén: székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.: 172, telefon: 06/1-489-9700, 06/80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777, telefon: 06/80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
- illetékes bíróság (illetékes területek és elérhetőségek a www.birosag.hu címen)

2. A Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő Panaszos érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

3. A fogyasztónak minősülő Ügyfél a VI.1. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön i tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

4. **Fogyasztónak nem minősülő** Ügyfél a VI.1. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

VII. A panasz nyilvántartása

1. A Társaság a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés – dátumát.

A telefonon tett panaszt a Társaság egyedi azonosítószámon tartja nyilván.

2. A Társaság a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

VIII. A panaszok belső monitoringja, nyomon követése

1. A Társaság a visszatérő vagy rendszerproblémák és az esetleges jogi és működési kockázatok azonosítása és kezelése érdekében folyamatosan elvégzi a panaszkezelésre vonatkozó adatok elemzését, így különösen köteles vizsgálni:

- a) az egyéni panaszok okait (az egyes panasztípusok közös kiváltó okainak azonosítása és kiküszöbölése érdekében);
- b) a kiváltó okok egyéb folyamatokat vagy termékeket érintő jellegét (beleértve azokat is, amelyek közvetlenül nem képezik a panasz tárgyát).

2. A panaszok belső monitoringja útján a Társaság arra törekszik, hogy az ügyfélérdekek maradéktalan érvényesülése érdekében azonosítsa, felmérje, kezelje és kontrollálja a kockázatokat és a panaszok kiváltó okainak kiküszöbölése érdekében meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

IX. Záró rendelkezések

A Társaság panaszfelelőst jelöl ki, akinek feladata a panaszkezelési eljárások jogszabályoknak megfelelő lefolytatásának biztosítása. A panaszkezelési felelős Veréb István Back Office igazgató.

A Társaság gondoskodik arról, hogy jelen Panaszkezelési Szabályzatot a honlapján közzéteszi és az ügyfelek számára jól láthatóan és elérhető módon a székhelyén kifüggeszti. A Társaság gondoskodik arról, hogy az MNB által készített, „Fogyasztói panasz” elnevezésű formanyomtatvány ügyfél-forgalom számára nyitva álló helyiségében nyomtatott formában is folyamatosan elérhető legyen.

Jelen szabályzathoz felhasznált jogszabályok és ajánlások:

- hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény
- A Magyar Nemzeti Bank 13/2015. (X. 16.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról

- A Magyar Nemzeti Bank 46/2018. (XII. 17.) MNB rendelete az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról
- 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. (XII. 16.) Korm. rendelet

Budapest, 2020. március 6.

.....
Igazgatóság nevében
Igazgatóság elnöke

1. számú melléklet

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

Panasszal érintett pénzügyi szervezet	
Név:	

Felek adatai

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

Egyéb típusú panasz megnevezése:

hogy a panaszában foglalt minden kifogás kivizsgálásra kerüljön.]

Kelt:

Aláírás:

2. számú melléklet

MEGHATALMAZÁS ELEMENTOR FAKTOR Zrt. előtti eljáráshoz

Amely létrejött egyrészről:

Név:

Anyja neve:

Lakcím:

Születési hely:

Születési idő:

Személyigazolvány szám:

mint **meghatalmazó** / továbbiakban meghatalmazó / és másrészlől:

Név:

Anyja neve:

Lakcím:

Születési hely:

Születési idő:

Személyigazolvány szám:

mint **meghatalmazott** / továbbiakban meghatalmazott /.

1. Jelen okiratban a meghatalmazó meghatalmazza a meghatalmazottat, hogy nevében és érdekében a ELEMENTOR FAKTOR Zrt. előtti eljárásban, vagy panaszkezelése ügyében teljes jogkörben eljárjon. Meghatalmazás minden olyan ügyintézésre kiterjed melyre a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) lehetőséget ad. Jelen meghatalmazás a meghatalmazó nevében történő kötelezettségvállalásra, illetőleg a kölcsönszerződés aláírására nem jogosít.
2. A meghatalmazó rögzíti, hogy a meghatalmazott által megismerhető banktitok pontosan meghatározott köre az alábbi:
.....
Meghatalmazás érvényessége a mai naptól visszavonásig tart.
3. Jelen okiratban külön ki nem emelt pontokra a Ptk. rendelkezései az irányadóak.
4. A meghatalmazást a felek, mint akaratuknak mindenben megegyezőt saját kezű aláírásukkal látják el.

Kelt:.....,.....évhó.....nap

meghatalmazó

meghatalmazott

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név:

Lakcím:

Személyi igazolvány szám:

.....

Aláírás

Név:

Lakcím:

Személyi igazolvány szám:

.....

Aláírás