

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatálybalépés időpontja:	2022.02.01.
Verziószám:	V 2022/1
Jóváhagyta:	Igazgatóság
Jóváhagyás jogcíme:	I / 2022.01.31. igazgatósági határozat

1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat a VS Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (továbbiakban VS Faktor Zrt.) működésére vonatkozóan szabályozza az ügyfelek panaszainak, bejelentéseinek fogadását, kivizsgálását, orvoslását, azaz együttesen intézését.

1.1 A szabályzat célja, hogy

- a) rögzítse a panaszkezelés módját,
- b) szabályozza a panaszok rögzítésére szolgáló nyilvántartás vezetését,
- c) biztosítsa az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését,
- d) szabályozza a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások VS 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.
2007. évi LXXV. törvény	a Magyar Könyvvizsgálói Kamaráról, a könyvvizsgálói tevékenységről, valamint a könyvvizsgálói közfelügyeletről.
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 szervezetek panaszkezeléséről.

2. Általános elvek

2.1 A VS 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 azáltal képes legyen megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az Ügyfél és a VS Faktor Zrt. között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen.

2.4 A VS 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 Az általános ügyfélszolgálatot a VS Faktor Zrt.-nél a Követeléskezelés látja el. A panaszok elbírálásáról és megválaszolásáról az ügyintézők az arányosság elvének figyelembevételével gondoskodnak, szükség esetén a panasz kivizsgálásába bevonva a Jogi területet is.

3.2 A panaszkezelésért a workout vezető 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. A VS Faktor Zrt. rendszeres, megfelelő képzésben és szinten tartó oktatásban részesíti az ügyintézőit a panaszok kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzésének érdekében.

3.3 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.

3.4 A VS Faktor Zrt. panaszkezelési szabályzata elérhető valamennyi ügyintézője – különösen a panaszkezeléssel érintett szervezeti egység munkatársai – számára a belső informatikai rendszeren keresztül.

3.5 A workout vezető – legalább negyedéves gyakorisággal – tájékoztatást ad a VS Faktor Zrt. felső vezetése részére a visszatérő vagy rendszerproblémákról, valamint a lehetséges jogi és működési kockázatokról, amelyek révén azonosítja, felméri, kezeli és kontrollálja a kockázatokat és meghozza a panaszok okainak megoldását szolgáló döntéseit.

3.6 A workout vezető a panasz-nyilvántartás alapján évente kimutatást készít a VS 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 panaszok bejelentésének módja, csatornái:

A VS Faktor Zrt. az ügyfelei részére, panasz benyújtására több választható lehetőséget biztosít, így az ügyfelek panaszait és egyéb bejelentéseit, javaslatait elfogadja

- a) személyesen,
- b) telefonon,
- c) írásban postai úton közölt levélben,
- d) elektronikus üzenetben a VS Faktor Zrt. e-mail címén: **panasz@vsfaktor.hu**

A VS Faktor Zrt.

- a) a személyesen közölt szóbeli panaszt – a székhelyén, 1133 Budapest Árbóc utca 6. – nyitvatartási idejében, munkanapokon 8:00-16:00 óráig fogadja,
- b) a levélben közölt írásbeli panaszt postai címén: 1133 Budapest Árbóc utca 6.,
- c) telefonon a +36 1 556 127 telefonszámon szóbeli panaszt a hétfői munkanapokon 8:00 órától 20:00 óráig, illetve a többi munkanapon nyitvatartási időben, 8:00 órától 16:00 óráig tud fogadni,
- d) elektronikus eléréssel, a VS Faktor Zrt. e-mail címén: **panasz@vsfaktor.hu** folyamatosan fogadja.

4.2 A VS Faktor Zrt. honlapján elérhető az ügyfelei részére a panaszkezelési szabályzat mellett egy panaszbejelentési űrlap, melyet kitöltve az Ügyfél azt akár postai úton, akár e-mail mellékleteként beküldheti a VS Faktor Zrt.-nek: Panasz bejelentési nyomtatvány és jegyzőkönyv (1. sz. melléklet).

A VS 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 VS Faktor Zrt. a panaszkezelési szabályzat mellett a panaszkezeléssel összefüggésben készített közérthető formában, rövid tájékoztató dokumentumot (2. sz. melléklet), továbbá az MNB által írt – pénzügyi panaszokra vonatkozó – Pénzügyi Navigátor Füzetet is elérhetővé tette az ügyfelek számára nyitva álló irodájában, valamint elektronikus formában a honlapján (**<https://vsfaktor.hu>**) is.

4.4 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.

4.5 Telefonon történő panaszkezelés esetén a VS 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 VS Faktor

Zrt. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően – 25 (huszonöt) napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

4.6 Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A VS Faktor Zrt. által elkészített meghatalmazás minta elérhető a honlapján (<https://vsfaktor.hu>), valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló irodájában (1133 Budapest, Árbóc utca 6.). A VS 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 VS 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, 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.

5.2 A panaszt benyújtó Ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni. A VS 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 VS 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 VS FaktorZrt. követeléskezelési ügyintézője 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 „VS 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 VS 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 VS Faktor Zrt. az 1. számú melléklet szerinti panaszbejelentési nyomtatványt és jegyzőkönyvet – ingyenesen – biztosítja az ügyfelek részére, amelyeket személyesen az irodájában (1133 Budapest, Árbóc utca 6.) és elektronikusan is (<https://vsfaktor.hu>) elérhetnek.

A panasz kezeléséért a VS Faktor Zrt. külön díjat nem számít fel.

6. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

6.1 A panaszt – annak elintézéséig – a VS 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 VS 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 VS 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 VS Faktor Zrt. a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, lehetőség szerint megjelölve a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

6.4 A VS 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 hivatkoznia, 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 mellékletek 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 a workout vezetőt a panaszban foglalt kifogásokról, aki ezt követően a VS Faktor Zrt. felső

vezetőjét tájékoztatja. A panasz elbírálásához az illetékes ügyintéző jogosult kikérni jogi ill., vezetői álláspontot is (jogtanácsos részvételével a panaszban kifogásolt esetleges jogszabálysértések megvizsgálására).

6.9 A panasz elbírálásában nem vehet részt a VS 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 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 VS 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 VS 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 VS Faktor Zrt. Igazgatósága hagyja jóvá, amely felelős annak gyakorlati alkalmazásáért, a megfelelés ellenőrzéséért, figyelemmel kíséréséért.

8.3 A VS 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 VS Faktor Zrt.-nél a fogyasztóvédelmi feladatok végzéséért felelős kapcsolattartónak az Ügyvezető-Igazgatót jelöli ki, aki az utasítás hatálybalépésekor:

Név: Borgul'ova Andrea
E-mail: borgulova.andrea@vsfaktor.hu
Telefon: +36 1 5566 127

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 VS 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.

Amennyiben az Ügyfél által előterjesztett panaszt a VS Faktor Zrt. elutasítja, akkor az elküldött válaszlevélben tájékoztatja Ügyfelét az összes jogorvoslati lehetőségről, mivel panaszaiakkal közvetlenül az MNB-hez, mint Felügyelethez és a Pénzügyi Békéltető Testülethez, bírósághoz is fordulhatnak az alábbi elérhetőségeken:

10.3 Magyar Nemzeti Bank

Levélcím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
Telefon: + 36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

10.4 Az elutasított panaszbeadványra adott válaszlevélben a VS Faktor Zrt. egyúttal tájékoztatja Ügyfelét a fenti elérhetőségeken túl a fogyasztóvédelmi eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatványokról, mint:

(<http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyontatvanyok>)

és az ügyfélszolgálati elérhetőségről,

cím: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.

e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

telefon: +36-1-4899-700, 06-80-203-776

10.5 Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Levelezési cím: H- 1525 Budapest Pf.: 172
Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest Krisztina krt. 6.
Telefon: 06-1-489-9700, 06-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

11. Adatvédelem

A VS Faktor Zrt. a panaszt benyújtó ügyfelei adatait A PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) és 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.

12. A panaszkezelési szabályzat hatályba lépése

Ez a szabályzat 2022. február 01. napján lép hatályba; rendelkezéseit a folyamatban lévő panaszügyekben is alkalmazni kell.

2022. február 01. napjától hatályát veszti a VS Faktor Zrt. korábbi panaszkezelési szabályzata.

Panasz bejelentési nyomtatvány és jegyzőkönyv (1. sz. melléklet)

I. A panaszos tájékoztatása

A nyomtatvány a panaszának leírására és igényének megjelölésére szolgál. A panasz és igény részletesen kifejtendő, hogy annak orvoslásához szükséges információk teljeskörűen rendelkezésre álljanak.

Ha rendelkezik panaszát alátámasztó dokumentummal (lehetőleg másolatban), csatolandó a panaszfelvételi nyomtatványhoz.

A VS Faktor Zrt. a felvett panasszal kapcsolatos álláspontját, válaszát a panasz benyújtását követő 30 (harminc) naptári napon belül köteles Önnek postai úton megküldeni.

II. A panasz bejelentésének módja

III. A panaszos adatai (név, lakcím/székhely, telefonszám, ügyfélszám, értesítés módja)

IV. A panaszos igénye, a kifogásolt intézkedés leírása

V. A panaszos által mellékelte iratok, dokumentumok, mellékletek

VI. A nyomtatvány / jegyzőkönyv záró része

Kelt:.....

Aláírások:

.....

Panaszos

.....

VS Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.

Mi történik, ha az Ügyfél panasszal él? (2. sz. melléklet)

Az alábbiak szerint járunk el:

panasz beérkezése			
személyesen, telefonon, levélben, e-mailben			
panasz nyilvántartásba vétele és visszaigazolása Ügyfél részére			
panasz továbbítása workout vezető részére			
panasz kivizsgálása, iratanyagok ellenőrzése, hiányzó irat esetén bekérése Ügyféltől, jogelődtől végrehajtótól, válasz elkészítése			
írásban válasz Ügyfél részére 30 napon belül			
választ elfogadja	választ nem fogadja el		
panaszkezelés lezárul	keresetet vagy írásbeli kérelmet nyújt be		
	Pénzügyi Békéltető Testülethez	MNB-hez	Bírósághoz