

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatálybalépés időpontja:	2020.01.01.
Verziószám:	V06
Jóváhagyta:	Igazgatóság
Jóváhagyás jogcíme:	II/2020. (I.24.) igazgatósági határozat

1. Általános rendelkezések

1.1. 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.

A szabályzat célja, hogy

- rögzítse a panaszkezelés módját,
- szabályozza a panaszok rögzítésére szolgáló nyilvántartás vezetését,
- biztosítsa az ügyfélpanaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését,
- szabályozza a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások VS-Faktor Zrt-n belüli egységes rendjét.

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
28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet	a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó 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

1.2. A szabályzat hatálya

Az általános ügyfélszolgálatot a VS-Faktor Zrt-nél a Követeléskezelés látja el. A panaszok elbírálásáról és megválaszolásáról az ügyintézők gondoskodnak, szükség esetén a panasz kivizsgálásába bevonva a Jogi területet is. A VS-Faktor Zrt. fogyasztóvédelmi ügyekben fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelöli, és a Felügyeletnek 15 napon belül a felelős személyét, illetve annak változását írásban bejelenti.

2. A panaszkezelési eljárás

2.1. A panaszok bejelentésének módja

A VS-Faktor Zrt. az ügyfelei részére panasz benyújtására több választható lehetőséget biztosít, így az ügyfelek panaszait és egyéb bejelentéseit, javaslatait elfogadja személyesen szóban, valamint telefonon, írásban postai úton közölt levélben, telefaxon és elektronikus üzenetben (a VS-Faktor Zrt. **panasz@vsfaktor.hu** e-mail címére).

Bejelentés csatornái:

Telefonon / telefaxon a +36 1 556 127 telefonszámon.

E-mailben: **panasz@vsfaktor.hu** e-mail-címre

Postai címen: **1133 Budapest Árbóc utca 6.**

A VS-Faktor Zrt. a

- **személyesen** közölt szóbeli panaszt – **a székhelyén, 1133 Budapest Árbóc utca 6.** nyitvatartási idejében, munkanapokon 8:00-16:00 óráig fogadja,
- **telefonon** szóbeli panaszt a hétfői munkanapokon 8:00 órától 20:00 óráig, illetve a többi munkanapon nyitvatartási időben, 8:00 órától 16:00 óráig lehet bejelenteni. Telefonon történő panaszkezelés esetén a VS-Faktor Zrt és az Ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétel rögzíti, és a hangfelvétel öt évig megőrzésre kerül. Az ügyfél kérésére a VS-Faktor Zrt. biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
- **elektronikus eléréssel**, a VS-Faktor Zrt. e-mail-címén – **panasz@vsfaktor.hu** folyamatosan fogadja.

A személyesen vagy telefonon közölt szóbeli panaszt a VS-Faktor Zrt. illetékes alkalmazottja 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.

Ha a panasz

- azonnali kivizsgálása nem lehetséges,
- továbbá, ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet,

akkor a panaszt fogadó dolgozó a panaszról és az ügyfél által képviselt állásponttól felveszi az 1. sz. melléklet szerinti panaszfelvételi jegyzőkönyvet, és annak egy másolati példányát a

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja,
- 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.

2.2. A panasz rögzítése

A VS-Faktor Zrt. 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.

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

- személyesen
- valamint telefonon,
- írásban postai úton közölt levélben,
- elektronikus üzenetben a VS-Faktor Zrt. e-mail címén: panasz@vsfaktor.hu-n.

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

A VS-Faktor Zrt. és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül, és a hangfelvételt a VS-Faktor Zrt. öt évig megőrzi. 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.

A szóbeli - ideértve a személyesen és telefonon tett - panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni.

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.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a VS-Faktor Zrt. jegyzőkönyvet vesz fel.

2.3. Az ügyfél eljárása meghatalmazott útján

Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

2.4. A panaszbejelentő dokumentum

A VS-Faktor Zrt. az 1. számú melléklet szerinti panaszbejelentési nyomtatvány és jegyzőkönyvet – ingyenesen- biztosítja az Ügyfelek részére, amelyeket személyesen és elektronikusan is elérhetnek.

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

2.5. A panaszok elbírálása és megválaszolása

A panaszt – annak elintézéséig – a VS-Faktor Zrt. 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.

A VS-Faktor Zrt. a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg, és köteles azt bemutatni a Felügyelet kérésére.

A felvett panasszal kapcsolatos álláspontot ill. választ VS-Faktor Zrt. a panasz benyújtását követő 30 naptári napon belül köteles az ügyfélnek megküldeni.

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

A panasz elbírálásában nem vehet részt a VS-Faktor Zrt. azon alkalmazottja, akinek a személye ellen irányul panasz.

A panaszügyintézés nyelve a magyar (szükség szerint a panaszos nyelve, ha az nem a magyar). A választ az ügyvezető írja alá.

A panasz elutasítása esetén kötelezően tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy a döntéssel szemben – a panasz jellege szerint – a Felügyelet vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét és elérhetőségeit is.

2.6. A panaszügyintézéssel kapcsolatos nyilvántartás

A panaszról – a panasz ügyintézés befejezése után – a következő adatokat kell a nyilvántartásnak tartalmaznia:

- a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a benyújtás időpontját, a panasztevő személyét,
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedés leírását,
- vagy a panasz elutasítása esetén annak indokát,
- a panaszkezelő intézkedés a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját,
- a panasz rendezésére szolgáló intézkedés teljesítésének határidejét.

A VS-Faktor Zrt. a panasz-nyilvántartás alapján évente kimutatást készít és meghatározza a panaszok megelőzése, érdekében szükséges intézkedéseket.

2.7. Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó:

A VS-Faktor Zrt-nél a fogyasztóvédelmi feladatokat végzéséért felelős kapcsolattartót az Ügyvezető jelöli ki, aki az utasítás hatálybalépésekor:

Név: Lehoczky Artúr
E-mail: lehoczky@vsfaktor.hu
Telefon: +36 1 5566 127

3. Jogorvoslati lehetőségek a panaszkezelési eljárásban

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.***

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:

Magyar Nemzeti Bank

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP. Postafiók: 777.

Telefon: +36-40-203-776

E-mail-cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

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 ügyfélszolgálati elérhetőségről, cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu, telefon: +36 40 203-776

Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

Levelezési cím: H- 1525 Budapest BKKP Pf.: 172

Telefon: +36 1 4899-700

E-mail cím: pbt@mnbb.hu

4. Közzététel

A VS-Faktor Zrt. a panaszkezelési szabályzatát az ügyfelek részére nyitva álló helyiségeiben és honlapján teszi közzé.

5. Adatvédelem

A VS-Faktor Zrt. a panaszt benyújtó ügyfelei adatait AZ 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 5 évig kerülnek megőrzésre.

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

I. A panaszos tájékoztatása

A nyomtatvány 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 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 melléke

VI. A nyomtatvány / jegyzőkönyv záró része

Kelt:.....

Aláírások:

.....
Panaszos

.....
VS-Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt.
1133 Budapest, Árbóc u. 6.