

**M Faktorház Zrt.**

**Panaszkezelési szabályzat**

Hatálybalépés dátuma: 2016.január 01

Frissítve: 2021.március 23

## Tartalomjegyzék

1 A szabályzat hatálya	3
2 Fogalmak	3
3 Kapcsolódó jogszabályok	3
4 Panaszkezelés elve	3
5 Panaszkezelés menete	3
6 A Panasz kivizsgálása és megválaszolása	4
7 Panaszkezelés során a panaszostól kérhető adatok	5
8 A panaszkezelés folyamatának bemutatása	5
9 Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről	6
10 A panaszkezeléssel kapcsolatos nyilvántartás	6

## 1. A szabályzat hatálya kiterjed

Az M Faktorház Zrt. (a továbbiakban Zrt.) tevékenységével kapcsolatos, írásban és szóban beérkező ügyfélpanasz kezelésére. A bejelentések során a vonatkozó törvények és az MNB rendeletek rendelkezései alapján kell eljárni.

## 2. Fogalmak

**Panasz:** Az üzletfél és a Zrt. szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés Zrt. részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása.

**Panaszos:** lehet természetes személy, jogi személy vagy más szervezet, aki/amely a Zrt. szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje, illetve a felsoroltak bármelyikének képviselője. A panaszos általában a Zrt. ügyfele, de panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Zrt. eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatban kifogásolja.

**Fogyasztó:** a panaszosok közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

**Meghatalmazás:** a Meghatalmazottat a Panaszos képviselőtére feljogosító okirat, amely teljes bizonyító erejű magánokirattal vagy a közjegyzői okirattal szemben támasztott követelményeknek megfelel.

**Felügyelet:** Magyar Nemzeti Bank

## 3. KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK

- 3.1 2013. évi CCXXXVII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (a továbbiakban: Hpt.)
- 3.2 28/2014. számú (VII. 23.) MNB rendelet a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról

## 4. PANASZKEZELÉS ELVE

A Zrt. köteles a panaszt – amely a társaság tevékenységével kapcsolatos – teljes körűen kivizsgálni és megválaszolni.

A Zrt. együttműködik a panaszossal a kapcsolattartás teljes ideje alatt.

A Zrt. a teljes panaszkezelési eljárás alatt törekszik a közérthetőség, szakmai gondosság és kiszámíthatóság biztosítására.

## 5. PANASZKEZELÉS MENETE

Bejelentés módja: Szóban:- személyesen vagy telefonon  
Írásban:- személyesen, vagy meghatalmazott útján, postán keresztül, elektronikus levélben.

Szóbeli bejelentés esetén: a panasz a Zrt. székhelyén: 1012. Budapest Lovas u.6/a. Munkaidőben H-CS 8-16,00, P 8-14,00 óra között személyesen vagy telefonon

Írásban a Zrt. székhelyére küldött levélben vagy elektronikus levélben a társaság E-Mail címére: [merkantrade@merkantrade.hu](mailto:merkantrade@merkantrade.hu)

Meghatalmazott általi bejelentés esetén a meghatalmazást szükséges mellékelni.

## 6. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA ÉS MEGVÁLASZOLÁSA

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

### 6.1 Szóbeli panasz:

- 6.1.1 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. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.
- 6.1.2 Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készülhet.
- 6.1.3 A telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 1 évig meg kell őrizni.
- 6.1.4 Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.
- 6.1.5 Ha az ügyfél a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel.
- 6.1.6 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.
- 6.1.7 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, elektronikus levél 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,
  - 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, címe és képviselőjének neve.

### 6.2 Írásbeli panasz:

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

## **7. Panaszkezelés során a Panaszostól kérhető adatok**

A Zrt. a panasz kezelése során a következő adatokat kérheti a panaszostól

- panaszos neve,
- szerződés szám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás,
- panasz leírása, oka,
- panaszos igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, a panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata,
- meghatalmazott útján eljáró panaszos esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

A Zrt. a panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve a Hpt. banktitokra vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

## **8. A panaszkezelés folyamatának bemutatása**

- 8.1 A panasz benyújtását követően a Zrt. elsődleges feladata annak eldöntése, hogy a jelen szabályzatban meghatározott fogalom szerint a bejelentés panasznak minősül-e vagy sem. Amennyiben igen, sor kerül a panasz nyilvántartásba vételére.
- 8.2 A panasz nyilvántartásba vétele után megkezdődik a kivizsgálás. A vizsgálati szakaszban kerülhet sor a hiányzó információk, illetve szakvélemény beszerzésére.
- 8.3 Amennyiben valamennyi, a panaszbejelentés szempontjából fontos információ rendelkezésre áll, a vizsgálat lezárul és sor kerül a döntéshozatalra.
- 8.4 A döntésnek három fajtája van:
- panasz elfogadása
  - panasz részbeni elfogadása
  - panasz elutasítása
- 8.5 A döntéshozatalt - a panasz eljárás befejezéseként - a panaszosnak adott válasz elkészítése és megküldése követi a jogszabály által meghatározott, illetve a panaszos által igényelt közzéadási formában (írásban, faxon, e-mailben, stb.).
- 8.6 A döntéshozatalt követően a Zrt. intézkedési tervet készít, amennyiben a panaszos által benyújtott és a Zrt. által elfogadott, vagy részben elfogadott panaszban megjelölt kérelem teljesítése, illetve a további problémák megelőzése ezt szükségessé teszi.

## 9. Tájékoztatás jogorvoslati lehetőségekről

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

9.1.1 Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén): az aktuális elérhetőségek:

PBT székhelye:	MNB 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
ügyfélszolgálat:	1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
telefonszáma:	06-1-489-9700, 06-80-203-776
internetes elérhetősége:	<a href="http://www.penzugybekeltetotestulet.hu">www.penzugybekeltetotestulet.hu</a>
levelezési címe:	Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.
meghallgatások helye:	1133 Budapest, Váci út 76.

9.1.2 Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ: az aktuális elérhetőségei levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777., telefonszám: + 36 80 203 776

9.1.3 Zrt. felhívja a fogyasztó figyelmét, hogy a Magyar Nemzeti Banknak nincs hatásköre eljárni a fogyasztó és a társaság közötti szerződés létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben. Polgári jogvita esetén ugyanis a bírósági út vagy alternatív vitarendezési fórum – békéltető testületi eljárás – vehető igénybe.

9.2 Fogyasztónak nem minősülő panaszosok számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

9.2.1 Amennyiben a Zrt. panaszkezelése a fogyasztónak nem minősülő panaszos számára nem jár kielégítő eredménnyel, a következő jogorvoslati lehetőség áll rendelkezésére:

9.2.2 Bármely, így különösen a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

## 10. A panaszkezeléssel kapcsolatos nyilvántartás

10.1 A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást kell vezetni.

A nyilvántartás tartalmazza:

10.1.1 a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,

10.1.2 a panasz benyújtásának időpontját,

10.1.3 a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,

10.1.4 az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,

10.1.5 a panaszra adott válaszlevél postára adásának dátumát.

10.2 A panaszt és az arra adott választ három évig meg kell őrizni.