
VIN-FAKTOR ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályba léptette: 2/2014. sz. Vezérigazgatói Utasítás

Hatályba lépés dátuma: 2014. augusztus 01.

Módosítva: 2022. 02. 01.

Érvényes: Visszavonásig

A Társaság Panaszkezelési Szabályzatában rögzíti mindazokat az elvárásokat, melyek a panasz ügyintézésre vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezésein alapulnak, így azok betartása mindenki számára kötelező.

Általános elvek

Együttműködés elve: a VIN-FAKTOR Zrt. (a továbbiakban: Társaság) a panaszkezelés teljes folyamata során, így a panasztételkor, a panasz kivizsgálása során, valamint a válaszadást követően is törekszik az ügyféllel való együttműködésre, a rugalmas és segítőkész bánásmódra.

Jóhiszeműség és tisztesség elve: a Társaság a panasz 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.

További érdekellentét elkerülésére való törekvés: annak érdekében, hogy az elhúzódó, elmélyülő jogvita elkerülhető legyen, a Társaság a panaszt olyan szellemben kezeli, hogy azáltal minél hatékonyabban legyen képes megelőzni, illetve felismerni és megfelelően kezelni az ügyfél és a Társaság között esetlegesen felmerülő további érdekellentétet.

Transzparencia elve: a Társaság a panaszkezelés során a transzparencia elvét követve jár el annak érdekében, hogy az ügyfél a szolgáltatás igénybe vétele kapcsán felmerülő kifogásával összefüggésben megfelelő időben megkapja a megfelelő információt és tájékoztatást, illetve jogos igényét érvényesíthesse, valamint jogorvoslati lehetőségét kimeríthesse. A társaság a panasz kezelését megelőzően és annak során egyaránt fokozottan biztosítja a közérthetőséget, az átláthatóságot, valamint a kiszámíthatóságot.

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 Társasággal létrejött jogviszonyát megelőző, avagy a jogviszony fennállása alatti, illetve annak megszűnésével kapcsolatos, megszűnése utáni körülmény tekintetében a pénzügyi szervezet magatartását, tevékenységét, eljárását, vagy mulasztását kifogásolja.
- 1.2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel, vagy fogalmaz meg.

2. A panaszos személye

- 2.1. Panaszos lehet minden természetes személy, jogi személy, nem jogi személy szervezet, aki a Társaság Ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.
- 2.2. Vonatkozó rendelet szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
- 2.3. A panasz benyújtható képviselő vagy meghatalmazott útján is. 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. társaság képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Meghatalmazás hiányában a panaszt nem áll módunkban elfogadni. A meghatalmazás pótlásával vagy személyesen a panasz ismételt benyújtható.

3. A panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egységek

- 3.1. A Társaság szervezetén belül a panaszok kezelése a vezérigazgató feladata, aki ezen hatáskörén belül – közvetlen ellenőrzése mellett – a feladatokat delegálhatja a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársai számára. A delegálás során a Társaság biztosítja a panaszok tisztességes kivizsgálását, valamint azonosítja és enyhíti az esetleges összeférhetlenségeket.
- 3.2. A Társaság a panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is – biztosítja, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.
- 3.3. A vezérigazgató biztosítja és ellenőrzi a panasz hatékony kezelésének menetét, a szükséges belső információáramlást, valamint a megfelelő nyilvántartás és adatszolgáltatást.
- 3.4. A Társaság az ügyintézőit a panasz kezeléséhez szükséges szakmai ismeretek megszerzése, megtartása érdekében megfelelő képzésben és rendszeres szintentartó oktatásban részesíti.

4. A panasz bejelentésének módjai

- 4.1. A panasz bejelentésének módjai:
 - szóbeli panasz: személyesen vagy telefonon
 - írásbeli panasz: személyesen vagy más által átadott irat útján, vagy postai úton, vagy telefaxon, vagy elektronikus levélben.

- 4.2. 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 ez a szabályzat eltérően nem rendelkezik róla – aláírásával kell hitelesítenie.
- 4.3. A panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett formanyomtatványok használhatóak. A Társaság az ettől eltérő formában benyújtott írásbeli panaszt is befogadja.

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

- 4.4. A szóbeli panasz személyes benyújtása:

Személyesen panaszt az ügyintézési órák alatt az ügyintézésre kijelölt helyen – VIN-FAKTOR Zrt. 1053 Budapest, Ferenciek tere 2. I. em. 8. szám alatti székhelyén, mint követeléskezelés irodában – lehet tenni. Itt az ügyintéző munkatárs a szóbeli panaszt köteles két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára köteles kiadni. A panaszról felvett jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza: az ü Nyitvatartási idő: hétfőtől csütörtökig 8:00 és 16:00 óra között, pénteken 8:00 és 15:00 óra között

- 4.5. Szóbeli panasz telefonon történő benyújtása

Telefonon keresztül a panaszt az adósságrendezéssel kapcsolatos 06-1-429-0033-as telefonszámon keresztül lehet bejelenteni az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt: **hétfőn 8 órától 20 óráig**, keddtől csütörtökig 8:00 és 16:00 óra között, pénteken 8:00 és 15:00 óra között.

Telefonon történő panaszbejelentés esetén a szolgáltató és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a szolgáltató hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 1 (egy) 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 hangfelvétellel készített hitelesített jegyzőkönyvet.

- 4.6. A szóbeli panasz felvételét követően a panasz tárgyában a Társaság által a panasz benyújtására megadott elérhetőségek valamelyikén lehet érdeklődni azzal, hogy tájékoztatás adása tekintetében a Társaság a személyes adatok védelmére vonatkozó előírások betartására köteles.

4.7. Írásbeli panasz benyújtása irat átadása útján vagy postai úton

Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az ügyintézési órák alatt a Társaság székhelyén a 1053 Budapest, Ferenciek tere 2. I. em. 8. alatt, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.

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

A Társaság honlapján meghatalmazásmintát tesz közzé és tájékoztatja ügyfeleit a meghatalmazás elengedhetetlen formai és tartalmi követelményeiről.

4.8. Írásbeli panasz telefax útján

A telefax útján benyújtott panaszt a Társaság a 06 1 429 0068 telefax számon fogadja.

4.9. Írásbeli panasz elektronikus levélben (e-mail útján)

A panaszokat e-mailben a Társaság a panasz@vinfaktor.hu címen fogadja.

5. A panasz kivizsgálása

5.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért a Társaság külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

5.2. A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.

5.3. A Társaság gondoskodik a panaszban foglaltakkal kapcsolatos valamennyi lényeges információ és dokumentum beszerzéséről és megvizsgálásáról, ide értve szükség esetén az eljáró ügyintéző nyilatkozatát is.

5.4. A panaszt 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet tájékoztatni. A Társaság törekszik arra, hogy indokolatlan késedelem nélkül adjon választ a panaszos részére. Amennyiben nem adható válasz a jogszabályban előírt határidőn belül, úgy a Társaság a késedelem okáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet, és a lehetőségekhez képest megjelöli a vizsgálat befejezésének várható időpontját.

5.5. 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 5.3. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

- 5.6. Amennyiben jegyzőkönyv felvételére kerül sor, az 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,
 - 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.
- 5.7. A Társaság az ügyfél panaszának kezelése során érdemi, kifejtő válaszadásra törekszik a panaszban megfogalmazott valamennyi kifogás, a kifogással kapcsolatos kérések és kérdések tekintetében; a közértehetőség követelményének messzemenő szem előtt tartásával nem kizárólag a releváns jogszabályhelyekre vagy a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat pontos szövegére hivatkozik, hanem azokat röviden értelmezi és választát ellátja az ügyre vonatkozó alkalmazásának indokával, továbbá egyszerű és könnyen értelmezhető nyelvezetet használva kommunikál.
- 5.8. A Társaság a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az ügyfél kapcsolattartás céljából bejelentett és a szolgáltató által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte.
- 5.9. Az 5.7. pontban foglaltak nem alkalmazhatók, amennyiben az nem biztosítja
- a) azt, hogy alkalmas lenne annak megállapítására, hogy a Társaság a küldemény kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg és kétséget kizáróan nem igazolja a küldemény elküldésének tényét és idejét.
 - b) a titokvédelmi szabályok által védett adatoknak azok megismerésére nem jogosult harmadik személyekkel szembeni védelmét.
- 5.10. A Társaság a panaszra adott, papír alapú válasz sikertelen kézbesítését követően, a nyilvántartásban szereplő címre egy alkalommal ismételt megkísérli a válaszlevél kézbesítését.

5.11. A panasz kivizsgálása során a Társaság – az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére – tájékoztatja az ügyfelet a vizsgálat állásáról.

6. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

6.1. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyféltől:

- 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) 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.

6.2. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Társaság az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

7. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

7.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára. **A tájékoztatás kiterjed arra is, hogy a társaság tett-e a jogszabályi alávetésen túl alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület felé.**

7.2. 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):

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

levelezési cím: H-1525 Budapest Pf. 172.

telefonszám: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

- b) Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálat:
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Ügyfélkapcsolati Információs Központ: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1850 Budapest
telefon: +36-80-203-776
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Honlap: www.mnb.hu/penzugyinavigator

- c) bíróság

7.3.A Pénzügyi Békéltető testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

7.4. A fogyasztónak minősülő ügyfél a 7.2. pontban foglalt esetben a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését kérheti, amelyről a panasz elutasítása esetén a Társaság külön is tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet.

7.5.Fogyasztónak nem minősülő ügyfél a 7,2. pontban foglalt esetben a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

8. A panasz nyilvántartása

8.1. A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, **5 évig** köteles megőrizni. Az iratokat a Társaság kérésre, a Magyar Nemzeti Bank eljáró szervének köteles bemutatni.

8.2. A panaszok nyilvántartását a Társaság oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.

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

A nyilvántartás tartalmazza:

- 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) az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- f) a panaszra adott válaszlevél postára adásának – elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátumát.

9. Záró rendelkezés

- 9.1. A vezérigazgató által aláírt szabályzat hatályba lépésének napja a Társaság székhelyén (1053 Budapest, Ferenciek tere 2. I. em. 8.) az ügyintézési helyiségben történő elhelyezésének (közzététel) napja.

Budapest, 2022. február 01.