
VIN-FAKTOR ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályba léptette: 2/2014. sz. Vezérigazgatói Utasítás

Hatályba lépés dátuma: 2014. augusztus 01.

Módosítva: 2019.03.01.

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.

1. A panasz fogalma

- 1.1. Panasznak minősül minden, a VIN-FAKTOR Zrt. (a továbbiakban Társaság) tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét és egyértelmű igényt fogalmaz meg.
- 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 ismételten 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.
- 3.2. A panasz ügyintézése során – a feladatok delegálása során is - biztosítani kell, hogy a panasz ügyintézése pártatlanul, megfelelő szakértelemmel és a jogszabályoknak megfelelően történjen.

4. A panasz bejelentésének módjai

- 4.1. A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Társaság számára: írásban postai úton, e-mailben, faxon, személyesen, vagy telefonon.
- 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 <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>
- 4.4. 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.
- 4.5. A panaszokat e-mailben a panasz@vinfaktor.hu címre lehet beküldeni.
- 4.6. A panaszokat 06-1- 429-0068 fax-számra lehet megküldeni.
- 4.7. **Személyesen** panaszt az ügyintézési órák alatt az ügyintézésre kijelölt helyen **VIN-FAKTOR Zrt. 1053 Budapest, Ferenciek tere 2. I. em. 8. (székhely követeléskezelés iroda)** lehet tenni. Itt az ügyintéző munkatársak a szóbeli panaszt kötelesek két példányban írásba foglalni, amelyeket a panaszos aláírásával hitelesít. Az egyik példányt a panasz felvételének igazolásával a munkatárs a panaszos számára köteles kiadni.
Nyitvatartási idő: hétfőtől csütörtökig 8:00 és 16:00 óra között, pénteken 8:00 és 15:00 óra között.
- 4.8. **Telefonon** keresztül a panaszt az adósság rendezéssel 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.
- 4.9. Telefonon történő panaszkezelés 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 hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

5. A panasz kivizsgálása

- 5.1. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díjat nem számolunk 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 panaszt 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet tájékoztatni.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.

6. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

- 6.1. A szolgáltató 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 az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

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: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

levelezési cím: H-1525 Budapest Pf. 172.

telefonszám: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

- b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ
Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. (Krisztina Plaza)

levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777

telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Honlap: www.mnb.hu/penzugyinaravigator

- c) bíróság

7.3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.

- 7.4. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

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 Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjának köteles bemutatni.
- 8.2. A panaszok nyilvántartását oly módon kell kialakítani és vezetni, 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 nyilvántartást kell vezetni.

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, 2019. március 01.