
VIN-FAKTOR ZRT.

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályba léptette: 1/2010. sz. Vezérigazgatói Utasítás

Hatályba lépés dátuma: 2010. január 05.

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, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Társaság Ügyfele, vagy aki közvetlen kapcsolatba kerül a Társasággal annak tevékenysége során.
- 2.2. 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 felvétele

- 4.1. A panaszt annak tényleges felmerülésétől számított 8 (Nyolc) napon belül kell bejelenteni.
- 4.2. A panaszosok panaszait a következő módokon juttathatják el a Társaság számára: írásban postai úton, e-mailben, faxon, személyesen, vagy telefonon.
- 4.3. 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.
- 4.4. Az írásbeli panasz személyesen vagy meghatalmazott útján leadható az ügyintézési órák alatt a Társaság székhelyén a 1053 Budapest, Ferenciek tere 2. I. em. alatt, vagy ugyanezen címre postai úton is elküldhető.
- 4.5. A panaszokat e-mailben a vin-faktor.2@r-csoport.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 (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.
- 4.8. Telefonon keresztül a panaszt a 06-1-429-0067-es központi telefonszámon keresztül lehet bejelenteni az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt hétfőtől 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 8 (nyolc) 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 kezelése

- 5.1. A panaszt beérkezésekor iktatni és a hatáskörrel rendelkező személy részére kézbesíteni kell.
- 5.2. A panaszt 30 (harminc) napon belül kell kivizsgálni, és annak eredményéről az ügyfelet tájékoztatni.

- 5.3. A panasz elutasítása esetén a Társaság válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá meg kell adni a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének és a békéltető testületnek a levelezési címét.
- 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 5.2. pontban foglaltakkal egyidejűleg – megküldi. Egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

6. Utólagos teendők a panaszkezeléssel kapcsolatban

- 6.1. A Társaság a panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, és legalább három évig köteles megőrizni. Az iratokat a Társaság kérésre, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének köteles bemutatni.
- 6.2. 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.
- 6.3. A panasznyilvántartásnak panaszonként az alábbi adatokat kell tartalmaznia:
- 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) a d) pont szerinti intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá
 - f) a panasz megválaszolásának időpontját.

7. Záró rendelkezések

- 7.1. A jelen szabályzatban megfogalmazott szabályokról, követelményekről a Társaság munkatársai kötelesek tájékoztatást nyújtani a panaszos fél számára.
- 7.2. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (1013 Budapest, Krisztina krt. 39.) jogosult felügyeleti szervként eljárni.
- 7.3. A panaszok kezelésének és a jogszabályok, valamint jelen szabályzat előírásainak betartása kapcsán a Budapesti Békéltető Testület (1016 Budapest, Krisztina körút 99.) jogosult békéltető testületként eljárni.
- 7.4. A vezérigazgató által aláírt szabályzat hatályba lépésének napja a Társaság székhelyén (1053 Budapest, Ferenciek tere 2. I.em.) az ügyintézési helyiségben történő elhelyezésének (közzététel) napja.

Budapest, 2010. január 05.