



BÁCS-FAKTOR-HÁZ ZRT.

Panaszkezelési Szabályzat

Budapest, 2016. január 11.

1. Bevezetés

A **BÁCS-FAKTOR-HÁZ** Zártkörűen működő Részvénytársaság (továbbiakban: Bács-Faktor Zrt. vagy Társaság; székhely: 1163 Budapest, Cziráki utca 26-32., céget nyilvántartó Bíróság a Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság: Cg. 01-10-046031, adószám: 11577889-2-42, Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete engedélyének száma: 2078/1998/F) a tevékenysége során felmerült panaszokat e szabályzatban (továbbiakban: Szabályzat) foglaltaknak megfelelően kezeli.

A Társaság panaszkezelése az alábbi jogszabályokkal és ajánlásokkal összhangban történik:

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Info tv.);
- a Magyar Nemzeti Bank elnökének 28/2014. (VII.23.) MNB rendelete a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról;
- a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete elnökének 11/2012 (XI.8.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról.

1.1. Fogalmi meghatározások

1.1.1. Panasz

Az Ügyfélnek a Társaság tevékenységét, magatartását vagy mulasztását érintő kifogása. Nem minősül panasznak például:

- általános tájékoztatás, állásfoglalás, vélemény iránti kérelem,
- szerződés módosítás, részlefizetés iránti kérelem,
- a követelés rendezésével kapcsolatban felmerülő tájékoztatás iránti kérelem,
- követeléssel kapcsolatban felmerülő adat-, vagy információ kérése iránti kérelem.

1.1.2. Ügyfél

A Szabályzat alkalmazásában minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, vagy más szervezet, amely a Társaság eljárását annak valamely konkrét tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban kifogásolja.

Ezen körben Ügyfélnek kell tekinteni mindenkit, akivel szemben a Társaság engedményezés folytán követelést támaszt.

1.2. A Szabályzat célja

A Szabályzat meghatározza az ügyfél panaszok benyújtásának módját és kivizsgálását, továbbá meghatározza a panaszok ügyintézésével összefüggő feladatokat, kompetenciákat,

nyilvántartások és eljárások Társaságon belüli egységes rendjének kialakítását.

1.3. Szabályzat hatálya

1.3.1. A Szabályzat alanyi hatálya

A Szabályzat kiterjed a Társaság munkavállalóira, valamint bármilyen egyéb munkavégzésre irányuló jogviszony alapján foglalkoztatott személyekre.

1.3.2. A Szabályzat időbeli hatálya

A Szabályzat az előlapon jelzett időpontban lép hatályba határozatlan időre. A Szabályzat hatálybalépésével egyidőben minden korábbi a Társaság által kiadott panaszkezelési szabályzat hatályát veszti.

1.3.3. A Szabályzat tárgyi hatálya

A Szabályzat kiterjed az Ügyfél által előterjesztett panasz Társaságon belüli kezelésére, kivizsgálására, megválaszolására és nyilvántartására.

2. A panasz bejelentésének módjai

A panaszkezeléssel kapcsolatos feladatok ellátása megoszlik a Társaság operációs és Jogi képviselete között, amely révén biztosítható a panaszok teljes körű és tisztességes kivizsgálása.

A szóban előterjesztett panaszokat a Titkárság fogadja és kezeli. A telefonon előterjesztett szóbeli panaszok, az írásbeli panaszok, valamint a szóbeli panaszok írásban történő kezelését és megválaszolását a jogi képviselet végzi.

A fenti szervezeti egységekkel a Társaság fogyasztóvédelmi kapcsolattartója is együttműködik a fogyasztói panaszok kezelése vonatkozásában.

A Társaság a panaszkezelési eljárás során együttműködik az Ügyfelekkel és az Ügyfél erre irányuló kifejezett kérése esetén tájékoztatást nyújt a panaszkezelési eljárás aktuális állásáról.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- név
- szerződésszám, ügyfélszám,
- állandó lakcím/székhely, ideiglenes lakcím, levelezési cím, tartózkodási hely
- telefonszám,
- értesítés módja,
- panasz leírása, oka,
- Ügyfél igénye,
- panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata,
- meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat.

A Társaság az ügyfél adatait az Info. tv. rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Az Ügyfél meghatalmazott útján is eljárhat. Ebben az esetben a meghatalmazásnak, mint okiratnak meg kell felelnie a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény által meghatározott tartalmi és formai követelményeknek.

2.1. Szóban előterjesztett panasz

2.1.1. A személyesen előterjesztett szóbeli panasz

Az Ügyfél minden munkanapon 9.00-15.00 óráig terjeszthet elő panaszt személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán.

Ügyfélszolgálat elérhetősége: 1163 Budapest, Cziráki utca 26-32

A személyes panasz benyújtása során a Társaság képviselője személyes okmány (személyi igazolvány/útlevél/jogosítvány és laccímka) alapján a Társaság adatvédelmi szabályzatában foglalt rendelkezések, továbbá a bank- és üzleti titokra vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően ellenőrzi az Ügyfél személyazonosságát. Az Ügyfél az ellenőrzés és az adatkérés során köteles együttműködni. Amennyiben az Ügyfél nem működik együtt vagy személyazonossága kétséget kizárólag nem állapítható meg, a Társaság képviselője megtagadhatja az ügyintézését.

A meghatalmazott útján történő ügyintézés során a Társaság képviselője a fentiekben meghatározottak alapján ellenőrzi a meghatalmazott személyazonosságát.

Az Ügyfél a szóbeli panaszát a Társaság ügyfélszolgálati helyiségében, az ügyfélszolgálati kollégáknál terjesztheti elő.

2.1.2 Telefonon előterjesztett szóbeli panasz

A Társaság 06-1/402-0202 telefonszámon fogadja a panaszokat. A Társaság a telefonon előterjesztett szóbeli panaszokat minden munkanapon 9.00.-15.00. óráig fogadja. A Társaság biztosítja az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezését.

A Társaság tájékoztatja az Ügyfélét, hogy a vele folytatott beszélgetést rögzíti és a Hpt. hatálya alá tartozó panasz hangfelvételét egy, a Fgyt. hatálya alá tartozó panasz hangfelvételét egy évig megőrzi. Az ügyfél kérésére a Társaság előzetes időpont egyeztetést követően ügyfélszolgálatán biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának a lehetőségét, továbbá az Ügyfél kérelmére a Hpt. hatálya alá tartozó panasz esetén hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet, a Fgyt. hatálya alá tartozó panasz esetén a hangfelvételt térítésmentesen a rendelkezésére bocsátja. Továbbá a Társaság biztosítja az ügyfélszolgálati időn túli üzenetrögzítés lehetőségét.

2.2. A szóban közölt panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja, és azt szükség szerint orvosolja. Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról a panasz azonosításához szükséges számmal ellátott jegyzőkönyvet vesz fel (1. sz. melléklet). Személyesen tett szóbeli panasz esetében a panasz felvételéről készült jegyzőkönyv, álláspontját is tartalmazó, aláírásával ellátott eredeti példányáról az ügyintéző másolatot készít és átadja azt az Ügyfél részére. Telefonon közölt panasz esetében a Társaság a jegyzőkönyvet az írásbeli válasszal együtt küldi meg az Ügyfél részére.

A Társaság a panaszt a jegyzőkönyven rögzítettek alapján 30 napon belül kivizsgálja, és a kivizsgálás eredményéről a 30 napos határidőn belül, írásban tájékoztatja az Ügyfelet.

A Társaság a panaszok kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel és fogyasztóbarát módon mérlegeli azokat.

A Társaság a panaszra adott szóbeli vagy írásbeli válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A panaszválasz indokolása tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra és egyéb tájékoztatásra. Az írásbeli válaszlevél igazolható módon kerül postázásra.

A panaszt és az arra adott írásbeli választ a Társaság a Hpt. hatálya alá tartozó panasz esetén három, a Fgyt. hatálya alá tartozó panasz esetén három évig megőrzi.

2.3. Írásban előterjesztett panasz

2.3.1. Személyesen előterjesztett írásbeli panasz

Az Ügyfél az írásbeli panaszát személyesen leadhatja a Társaság ügyfélszolgálati helyiségében, az ügyfélszolgálati kollégáknál. Az ügyfélszolgálati kollégák az írásbeli panaszt haladéktalanul továbbítják a Jogi képviselőhöz, ahol nyilvántartásba veszik.

2.3.2. Postai úton előterjesztett írásbeli panasz

Az Ügyfél postai úton megküldheti panaszát a Társaság alábbi postacímére: 1163 Budapest Cziráki utca 26-32, vagy a 1631 Budapest, Pf. 151.

2.3.3. E-mailben előterjesztett panasz

A Társaság az írásbeli panaszt a bacsfaktor@gmail.com címen fogadja. A Társaság az elektronikus úton érkező panaszokat minden esetben elektronikusan válaszolja meg.

2.3.4. Faxon

A Társaság az írásbeli panaszt a 06-1/402-0203 faxszámon fogadja. A Társaság a faxon érkező panaszokat minden esetben írásban válaszolja meg.

2.4. Az írásban benyújtott panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Az írásbeli panaszt formai és tartalmi megkötések nélkül be lehet nyújtani. Amennyiben a panasz tartalmából nem állapítható meg az Ügyfél személyazonossága vagy a Társaság érdemben azért nem tudja kivizsgálni, mert a panasz tartalma nem egyértelmű, megkísérli az Ügyféllel felvenni a kapcsolatot, a fenti hiányosságok pótlása céljából.

Az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy az írásbeli panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (MNB) által a honlapján közzétett a formanyomtatványt alkalmazza („Fogyasztói panaszúrlap”), amely a Társaság honlapján és az Ügyfélszolgálati helyiségében is elérhető.

Az írásban benyújtott panaszt a Jogi képviselet panaszkezelési részlege tartalmában megvizsgálja és az Ügyfélnek postai úton – ha egyéb jogszabály rövidebb határidőt nem határoz meg- legkésőbb 30 napon belül írásban megválaszolja.

A Társaság a panaszra adott írásbeli válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A panaszválasz indokolása tartalmazza a vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat pontos szövegét és hivatkozik az Ügyfélnek küldött elszámolásokra és egyéb tájékoztatásra.

Az elutasított panaszokra adott választ indoklással látja el és tájékoztatja az Ügyfelet jogorvoslati lehetőségekről.

A válaszlevél igazolható módon kerül postázásra.

A panaszt és az arra adott írásbeli választ a Társaság a Hpt. hatálya alá tartozó panasz esetén három, a Fgyt. hatálya alá tartozó panasz esetén öt évig megőrzi.

3. Jogorvoslati tájékoztatás

3.1. A Hpt. hatálya alá tartozó panasz

A Hpt. hatálya alá tartozó panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy amennyiben a panasz és a panaszkezelés

(a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult és a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat;

(b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására irányult és a fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást az MNB-nél kezdeményezheti.

Amennyiben a panasz az (a) és (b) pontokba foglaltakat együttesen érinti, abban az esetben a Társaság tájékoztatást ad arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az (a) és (b) pont körébe.

3.1.1. Jogorvoslati szervek elérhetőségei

Pénzügyi Békéltető Testület

Levelezési cím: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefonszám: 061-489-9700, e-mail: pbt@mnbb.hu

Az eljárás megindításához szükséges „Fogyasztói kérelem a PBT-hez” elnevezésű nyomtatvány (3. számú melléklet) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei: https://felugyelet.mnbb.hu/pbt/bal_menu/letoltheto_dok és 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. A nyomtatvány a Társaság honlapján és az Ügyfélszolgálati helyiségében is elérhető.

Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefonszám: 06-40-203-776, ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Az eljárás megindításához szükséges „Fogyasztói kérelem az MNB-hez” elnevezésű nyomtatvány (4. számú melléklet) elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei: https://felugyelet.mnbb.hu/fogyasztoknak/panaszokrol/panaszkezeles_menete/vitarendezesi_forumok.html és 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

A nyomtatvány a Társaság honlapján és az Ügyfélszolgálati helyiségében is elérhető.

3.1.2. Nyomtatványok megküldése

A Társaság kérelem esetén haladéktalanul és költségmentesen megküldi az Ügyfél részére a jelen Szabályzatban hivatkozott valamennyi nyomtatványt a rendelkezésre álló adatok alapján az elektronikus hozzáféréssel rendelkező fogyasztó számára elektronikus úton, más esetben postai úton.

3.2. A Fgyt. hatálya alá tartozó panasz

A Fgyt. hatálya alá tartozó panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy

- (a) az Ügyfél lakhelye szerinti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz
- (b) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az Ügyfél lakhelye szerinti Békéltető Testülethez továbbá a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott hatáskör és illetékesség alapján rendes bírósághoz fordulhat.

4. A panasz nyilvántartása

A Társaság a panaszokról és az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- panasz kelte;
- iktatás időpontja;
- panasz leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése;
- panasz rendezése, megoldását szolgáló intézkedés leírása, annak határideje, a végrehajtásért felelős személy megnevezése;
- elutasítás esetén annak indoklása;
- válasz keltének időpontja;
- válasz postázás időpontja.