

Komplex megoldások

1149 Budapest, Róna u. 120-122.

E-mail: info@komplexfaktor.hu

KOMPLEX



FAKTOR ZRT.

Egyszerű ügyintézés

Tel.: (36-1) 920-08-30

Fax: (36-1) 920-05-20

Komplex Faktor
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2011. április 1. napjától

I. Alapelvek

A Komplex Faktor Zrt. (továbbiakban: a Társaság vagy a pénzügyi szervezet) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A hatályos jogi rendelkezések azonban nem tartalmazzák minden esetben és teljes körűen azokat a szempontokat, amelyeket a pénzügyi szervezetek a piaci gyakorlatban kialakítanak, és működésükben sikerrel alkalmaznak saját munkájuk hatékonyabb megszervezése és ügyfelek igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

Jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a Komplex Faktor Zrt. panasz ügyintézési tevékenysége során szem előtt tart, követendő piaci gyakorlatként elismer, és amelyet – felismerve a piac önszabályozó erejének növekvő jelentőségét – nem jogszabályi kötelezettség alapján, hanem önként, a jó panaszügyintézés általánosan elfogadott egységes mércéjeként követ.

A felmerült panaszok fontos ismereteket, információkat hordoznak Társaságunk számára, ezért azok kezelésének, kivizsgálásának, elemzésének és értékelésének rendjét szervesen beépítjük a Társaság tevékenységébe.

Társaság a panaszokat és a panaszosokat mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kezeli.

A pénzügyi szervezet jelen Panaszkezelési Szabályzata az Ügyfelek számára nyitva álló helyiségében kifüggesztésre, és az internetes honlapján közzétételre kerül.

II. A panasz

1. Panasz a Társaság tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt megfogalmazza.
2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, vagy egyéb kérelmet nyújt be.

III. A panaszos

1. Panaszos lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki valamely pénzügyi szervezet szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén a panasz benyújtója a képviseletére jogosult vezető tisztségviselő.
2. A panaszos általában ügyfele a pénzügyi szervezetnek, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a pénzügyi szervezet eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
3. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján is benyújtható a meghatalmazás egyidejű csatolása mellett, amely során a Társaság vizsgálja a képviseleti jogosultságot. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). A meghatalmazásnak ki kell terjednie a banktitok alóli felmentére is a Társaság részére, ellenkező esetben a meghatalmazott semmiféle információt nem kaphat a panaszolt ügyről, a Társaság a panasz kivizsgálását követően közvetlenül az érintett Ügyfelet tájékoztatja írásban.

IV. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

1. A pénzügyi szervezeten belül a panaszfelvételt és a panaszügyintézés, meghatározott és egyértelműen azonosítható szervezeti egység vagy munkatársak köre végzi. A panaszügyintézés során biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a pénzügyi szervezet felépítéséhez, sajátosságaihoz.

2.	A panaszügyintézés helye:	Komplex Faktor Zrt. székhelye
	Levelezési cím:	1149 Budapest, Róna u. 120-122.
	Telefonszám:	+36-1-920-0525
	Fax szám:	+36-1-920-0520
	Email cím:	info@komplexfaktor.hu
	Honlap:	www.komplexfaktor.hu

V. A panasz bejelentés módja

1. Az Ügyfelek a panaszbejelentést a pénzügyi szervezet felé **személyesen írásban, vagy szóban a panasz-bejelentési nyomtatvány felvétele mellett, postai úton levélben, telefax útján, vagy elektronikus úton tehetik meg.**
A pénzügyi szervezet törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában.
2. **Telefaxon, vagy e-mailen** érkező panaszbejelentéseket a Társaság folyamatosan fogadja, de az ekként érkező panasz csak akkor fogadható be, amennyiben az Ügyfél által már korábban megadott fax számról, vagy email címről érkezik.
3. A **személyesen tett szóbeli** panaszt a Társaság ügyfélszolgálatán, ügyfélfogadási időben, azaz munkanapokon 9-17 óra között lehet megtenni a panasz-bejelentési nyomtatvány felvétele, és egy másolati példányának a bejelentő részére történő átadása mellett.

4. A **telefonos** panaszbejelentéseket a Társaság munkanapokon az ügyfélfogadásra nyitva álló időben, hétfői munkanapokon pedig 8-20 óra közötti időpontban fogadja. A panaszbejelentésekről hangfelvétel készül, amelyet a Társaság 1, azaz egy évig megőriz, és az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását. A Társaság a telefonon tett panaszbejelentéseket a panasz-bejelentési nyomtatvány (jegyzőkönyv) kitöltése mellett rögzíti, az Ügyfél kérésére térítésmentesen a rendelkezésére bocsátja.

VI. A panasz rögzítése

1. A panaszt – annak elintézéséig – a pénzügyi szervezet nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat, és nem szolgálhatnak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A pénzügyi szervezet a – kizárólag a panaszügyintézés okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
2. A Társaság a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panaszügy-intézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván. A Társaság a hozzá beérkező panaszokról, azok rendezéséről, és azok megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az alábbi adatokat:
 - a) a panaszos megnevezését, a kölcsönügylet azonosító számát;
 - 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.
3. A pénzügyi szervezet – amennyiben erre a panaszos igényt tart – a személyesen megjelenő panaszost segíti a panasz megfogalmazásában és benyújtásában. Ennek érdekében a panasz benyújtásához megfelelő nyomtatványt rendelkezésre bocsát számára. A **panasz bejelentési formanyomtatvány** a Társaság ügyfélfogadásra alkalmas helyiségében elérhető, illetve az internetes oldaláról letölthető.
4. Személyesen benyújtott panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasz bejelentési nyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
5. A képviselő útján meghatalmazás nélkül, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmatlan módon történő panasz benyújtás esetén a pénzügyi szervezet kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését, és a meghatalmazás csatolását. Ennek megtörténteig a pénzügyi szervezet nem köteles a panaszvizsgálását megkezdeni.

VII. A panaszügy intézése

1. A Társaság a **személyesen megtett, vagy telefonon keresztül érkező** panaszokat – **amennyiben ez lehetséges – azonnal** vizsgálja és orvosolja. Amennyiben ez **nem lehetséges**, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, a Társaság **az írásbeli panaszbejelentésekre irányadó rend szerint jár el**, és a telefonon megtett panaszbejelentésről felvett panasz bejelentési nyomtatvány egy példányát a Társaságnak a panasz elbírálásáról szóló álláspontjával együtt küldi meg az Ügyfél részére.
2. A Társaság az **írásbeli (postai úton, telefaxon, e-mailben érkezett) panaszbejelentésben** foglaltakat vizsgálja, és az indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **30, azaz harminc napon belül** postai úton, vagy amennyiben a panaszbejelentés elektronikus úton érkezett, úgy elektronikus úton megküldi az Ügyfélnek.
3. A pénzügyi szervezet gondoskodik arról, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a pénzügyi szervezet olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedés vagy döntés meghozatalában részt vett.
4. A panaszügyintézés nyelve a magyar, lehetőség szerint azonban biztosítani kell a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézt.
5. A Társaság gondoskodik arról, hogy a panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
6. A panaszügyintézés rendszerét és folyamatát a Társaság úgy határozza meg, hogy abban a panasz elbírálásával kapcsolatos egyes feladat- és felelősségi körök, valamint a döntési jogkörök egyértelműen kerüljenek meghatározásra. A panaszkezelési eljárásban egyértelműen azonosíthatók az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek.
7. A pénzügyi szervezet a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a Társaság határozata jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.
8. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és **jogorvoslati lehetőségekről**, arról, hogy a panasz jellege szerint a Felügyeletnek az eljárását kezdeményezheti, egyúttal közölve vele az adott szervet nevéét és elérhetőségét.
Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete – levelezési cím: 1535 Budapest, 114. Pf: 777.

VIII. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a pénzügyi szervezet a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább 3, azaz három megőrzi, és a Felügyelet kérésére bemutatja.

2. A pénzügyi szervezet a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
3. A Társaság a panaszokról meghatározott időközönként, de célszerűen legalább éves gyakorisággal elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket. Az elemzés célja a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
4. A Társaság a panaszügyintézésrel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

IX. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

1. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, 2010. évi CLVIII. törvényben biztosított jogköre alapján jogosult a Társaság panaszkezelési eljárását ellenőrizni, ennek során tőle tájékoztatást kérni. Nem tartozik a Felügyelet hatáskörébe a Társaság és az Ügyfele között létrejött kölcsönszerződések és biztosítéki szerződések létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá a szerződésszegésnek és annak joghatásainak megállapítása. Ezért a fogyasztói bejelentések kapcsán a pénzügyi szervezet és ügyfele közötti egyedi vitába a Felügyelet nem avatkozik be, a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja az érintett pénzügyi szervezet részére, aki a bejelentéssel kapcsolatos álláspontjáról írásban tájékoztatja a Felügyeletet.

Budapest, 2011. április 1.

Komplex Faktor Zrt. Igazgatósága