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: 2016. szeptember 20. napjától

I. Alapelvek

A Komplex Faktor Zrt. (továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A jelen szabályzat megalkotásakor figyelembe vételre kerültek mindazon szempontok, amelyeket a pénzügyi szervezetek a piaci gyakorlatban kialakítanak, és működésük során sikerrel alkalmaznak saját munkájuk hatékonyabb megszervezése és ügyfeleik igényeinek magasabb szintű kielégítése érdekében.

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 panasz kivizsgálása díjmentesen történik. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A Társaság 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, a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, létrejöttével, a Társaságnak a szerződés fennállása alatti teljesítésével, vagy a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő eljárását érintő minden olyan kifogás, vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság eljárását, tevékenységét, vagy mulasztását kifogásolja.
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 fogyasztó, vagy fogyasztónak nem minősülő természetes személy, gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Gazdasági társaság, vagy más szervezet esetén a panasz benyújtója a képviseletére jogosult vezető tisztségviselő.
2. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja.
3. A panasz meghatalmazott útján is benyújtható a közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt 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, panaszt benyújtó természetes személy nevét is (pl. gazdasági társaság 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 panaszügyintézést ellátó szakmai terület meghatározása

1. A Társaságon belül a panaszfelvételt és a panaszügyintézést, 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 Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

2.	**A panaszügyintézés helye:**	Komplex Faktor Zrt. székhelye
	Személyes ügyfélfogadási idő:	H: 9:00 – 17:30
		K-CS: 9:00 – 17:00
		P: 9:00 – 15:00
	Levelezési cím:	1149 Budapest, Róna u. 120-122.
	Telefonszám:	+36-1-920-0830
	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 Társaság felé **szóban (személyesen, vagy telefonon) vagy írásban (személyesen, vagy más által átadott irat útján, vagy postai úton levélben, vagy telefax útján, vagy elektronikus úton) tehetik meg.**
   A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékosság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában.
2. **Telefaxon, vagy e-mailen** érkező panaszbejelentéseket a Társaság folyamatosan fogadja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy a panaszbejelentéséről hangfelvétel készül.
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. A panaszügy intézésére, a jegyzőkönyv felvételi kötelezettségre vonatkozó szabályok a VII.1. pontban kerülnek rögzítésre.
4. A **telefonon közölt szóbeli** panaszbejelentéseket a Társaság munkanapokon az ügyfélfogadásra nyitva álló időben, hétfői munkanapokon pedig 8-20 óra közötti időpontban fogadja.
   A Társaság az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
   A panaszbejelentésekről hangfelvétel készül, amelyet a Társaság 5, azaz öt évig megőriz, és az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, és a panaszos kérésére térítésmentesen 15, azaz tizenöt naptári napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet. A Társaság a telefonon tett panaszbejelentéseket a panasz-bejelentési nyomtatvány (jegyzőkönyv) kitöltése mellett rögzíti, az Ügyfél kérésére térítésmentesen a rendelkezésére bocsátja. A panaszügy intézésére, a jegyzőkönyv felvételi kötelezettségre vonatkozó szabályok a VII.1. pontban kerülnek rögzítésre.
5. Amennyiben az ügyfél az **írásbeli panaszát** nem a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az ügyfél az írásbeli panaszt a Társaság valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére, ahol panaszt nyilvántartásba veszik. A Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében **személyesen leadott írásbeli panasz** esetén az ügyfelet tájékoztatja a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.
   Amennyiben az ügyfél **szóbeli panaszát** nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnél terjeszti elő, a Társaság köteles az ügyfelet tájékoztatni a panaszt a továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről.

VI. A panasz rögzítése

1. A panaszt a Társaság nyilvántartásba veszi. Az azonosítás céljából bekért adatok nem sérthetik az adatvédelmi előírásokat, és nem szolgálhatnak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.
   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 Társaságnál nem áll rendelkezésre, j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás és k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
2. A Társaság a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben, valamennyi panasz ügyintézési szakaszban követhetően kezeli és tartja nyilván akként, hogy a beérkező panasz, annak rendezésére, megoldására szolgáló intézkedések egyértelműen megállapíthatóak legyenek.
   A panasznyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:
   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 (a válaszlevél postára adásának a dátumát).

3. A Társaság – 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. A panasz bejelentési formanyomtatvány használata nem kötelező.
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 Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését, és a meghatalmazás csatolását. Ennek megtörténtéig a Társaság nem köteles a panaszkivizsgálását megkezdeni.

VII. A panaszügy intézése

1. A Társaság a **szóbeli (személyesen megtett, vagy telefonon keresztül érkező)** panaszokat – **amennyiben ez lehetséges – azonnal** kivizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben ez **nem lehetséges**, vagy a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról **jegyzőkönyvet** vesz fel, amelynek egy másolati példányát a **személyesen közölt szóbeli** panasz esetén a panaszosnak átadja, **a telefonon közölt szóbeli panasz** esetén a panaszra adott válaszával együtt az ügyfélnek megküldi 30 naptári napon belül ajánlott tértivevényes küldeményként. A Társaság közli a panaszossal a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
   A jegyzőkönyv 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) a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítése, 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, a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása, h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje és i) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe.

2. A Társaság az **írásbeli (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, e-mailben érkezett) panaszbejelentésben** foglaltakat kivizsgálja, és az indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **30, azaz harminc naptári napon belül** postai úton, vagy amennyiben a panaszbejelentés elektronikus úton érkezett, úgy elektronikus úton megküldi a panaszosnak.
3. A Társaság gondoskodik arról, hogy a panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Társaság 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 panaszügyintézést. A Társaság a panaszügyintézés során a vonatkozó jogszabályok szerinti tájékoztatást ad és egyszerű nyelvezetet használ.
5. A Társaság gondoskodik arról, hogy a panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.
   A Társaság a panasz kivizsgálását követően a válaszában részletesen bemutatja a kivizsgálás eredményét, kifejti az álláspontját, ismerteti a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedést, illetve a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a panaszost az elutasítás indokáról. . A panaszra adott választ, tájékoztatást pontos, közérthető és egyértelmű indokolással kell ellátni, amely indokolásnak tartalmaznia kell a vonatkozó szerződési feltétel, szabályzat pontos szövegét, hivatkozik az ügyfélnek küldött elszámolásokra és a szerződéses jogviszony alatt teljesített egyéb tájékokoztatásokra.
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 és egyértelműen azonosíthatók legyenek az egyes eljárási szakaszok, illetve a felelős személyek.
7. A Társaság 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 (ide értve a panasz elutasítását vagy a panasznak történő helyt adást is) a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és **jogorvoslati lehetőségekről**.
   A **fogyasztónak minősülő ügyfelet** a panasz elutasítása estén a Társaság tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével,

továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy b) fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének a kivizsgálására irányult. Amennyiben a panasz az a) és b) pontokat egyaránt érinti, úgy a Társaság arról is tájékoztatja a fogyasztót, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a) és mely része tartozik a b) pont körébe.

8.1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbiakhoz fordulhat és a panasz elutasítása esetén erről a Társaság az ügyfelet tájékoztatja a panaszra adott válaszában:

a) A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti amennyiben fogyasztónak minősül.

Pénzügyi Békéltető Testület

Elérhetőségei: székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
levelezési cím: H-1525 Budapest, BKKP, Pf. 172.
telefonszám: +36-40-203-776
telefax: +36-1-489-9102
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
honlap: www.mnb.hu/bekeltetes; www.penzugyibekeltetotestulet.hu

b) A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet.

Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Elérhetőségei:
székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.
levelezési cím: H-1534 Budapest, BKKP, Pf. 777.
telefonszám: +36-40-203-776
telefax: +36-1-489-9102
e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

c) **bíróság**.

8.2. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a **fogyasztónak nem minősülő** ügyfél **bírósághoz** fordulhat és a panasz elutasítása esetén erről a Komplex Faktor Zrt. az ügyfelet tájékoztatja a panaszra adott válaszában.

8.3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztó kérelmére a kérelem benyújtását követően haladéktalanul és díjmentesen megküldjük a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható **eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatványokat.** A Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésre szolgáló nyomtatványokat a fogyasztó letöltheti a Társaságunk www.komplexfaktor.hu internetes oldaláról, vagy a Magyar Nemzeti Bank www.mnb.hu a www.mnb.hu/bekeltetes internetes oldaláról is, továbbá személyesen átvehetők ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségünkben.

A formanyomtatvány megküldésére vonatkozó kérelmét az alábbi elérhetőségek valamelyikére szükséges megküldeni: Komplex Faktor Zrt., címünk: 1149 Budapest, Róna u. 120-122.; e-mail cím: info@komplexfaktor.hu.

A Társaság az ügyfél fogyasztó ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványokat – a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező ügyfél számára elektronikus úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

9. A Társaság tájékoztatja az ügyfeleit arról, hogy nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását illetően.

VIII. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

1. A Társaság a panaszt és az arra adott választ, valamint a panaszkezelés során keletkezett vagy részére megküldött dokumentumokat 5 évig, azaz öt évig megőrzi, és a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.
2. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja ki és vezeti, hogy abból a válaszadási határidő és annak betartása egyértelműen megállapítható legyen és alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére. A nyilvántartásnak alkalmasnak kell lennie továbbá arra, hogy a Társaság *a)* a panaszokat azok témája szerint csoportosíthassa, *b)* a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárhassa és azonosíthassa, *c)* megvizsgálhassa, hogy a *b)* pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra vagy termékre, szolgáltatásra, *d)* eljárást kezdeményezhessen a feltárt, *b)* pontban rögzített tények és események korrekciójára és *e)* összefoglalhassa az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, a jogi kockázatokat.
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 az ismétlődő, rendszerszintű hibák, jogi kockázat kiszűrése, a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba.
4. A Társaság a panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

IX. A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

1. A Magyar Nemzeti Bank a 2013. évi CXXXIX. törvényben biztosított jogköre alapján jogosult a Társaság panaszkezelési eljárását ellenőrizni, ennek során tőle tájékoztatást kérni.

Budapest, 2016. szeptember 20.

Komplex Faktor Követeléskezelő
Zártkörűen Működő Részvénytársaság