

Komplex megoldások
1143 Budapest, Ilka u. 35. A ép. A lph. 1
E-mail: info@komplexfaktor.hu



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

Komplex Faktor
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Hatályos: 2022. május 04. napjától

I. Alapelvek

A Komplex Faktor Zrt. (továbbiakban: Társaság) az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok és MNB ajánlások rendelkezései alapján, az azokban meghatározott kötelezettségek betartásával jár el. A jelen szabályzat megalkotásakor figyelembevételre kerültek mindazon szempontok, amelyeket a pénzügyi intézmények a piaci gyakorlatban kialakítanak, és működésük során sikerrel alkalmaznak saját munkájuk hatékonyabb megszervezése és ügyfelek 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 Társaság arra törekszik a panaszkezelés során, hogy elkerülje a fogyasztói jogvita kialakulását.

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

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

A Társaság az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében és a honlapján elérhetővé teszi a Magyar Nemzeti Bank által készített Pénzügyi Navigátor Füzetet.

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, magatartását, tevékenységét érintő minden kifogás.
2. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Társaságtól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást kér, vagy egyéb kérelmet nyújt be.

III. A panaszos

1. A panaszos az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Társaság magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli. A panaszos általában ügyfele a Társaságnak, azonban panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja, vagy a Társaságot szolgáltatás igénybevétele céljából megkeresi, azonban nem veszi azt igénybe, a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatást kér, szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
2. Gazdasági társaság, vagy más szervezet esetén a panasz benyújtója a képviselőre jogosult vezető tisztségviselő.
3. Fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.
4. A panasz meghatalmazott útján is benyújtható a közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás egyidejű csatolása mellett, amely során a Társaság vizsgálja a képviselői 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 panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

1. A Társaságon belül a panaszfelvételt és a panaszügyintézés, meghatározott és egyértelműen azonosítható szervezeti egység vagy munkatárs(ak) végzik. A panaszügyintézés során Társaságunk biztosítja az panaszkezelést végző munkatárs pártatlanságát és elfogulatlanságát. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a Társaság felépítéséhez, sajátosságaihoz.

2.	A panaszügyintézés helye:	Komplex Faktor Zrt. székhelye
	Székhely:	1143 Budapest, Ilka u. 35. A ép. A lph. 1.
	Személyes ügyfélfogadási idő:	H: 9:00 – 17:30 K-CS: 9:00 – 17:00 P: 9:00 – 15:00 (Szabad ügyintéző rendelkezésre állása érdekében a Társaság javasolja, hogy a panaszos telefonon előzetesen egyeztetett időpontra érkezzen.)
	Levelezési cím:	1143 Budapest, Ilka u. 35. A ép. A lph. 1.
	Telefonszám:	+36-1-920-0830
	Elektronikus levelezési cím (e-mail cím):	info@komplexfaktor.hu
	Honlap:	www.komplexfaktor.hu

V.A panasz bejelentés módja

1. Az Ügyfelek a panaszbejelentést a Társaság felé:

a. szóban:

- i. személyesen, vagy
- ii. telefonon;

b. írásban

- i. személyesen, vagy más által átadott irat útján, vagy
- ii. postai úton levélben, vagy
- iii. elektronikus levélben tehetik meg.

A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékos, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában.

2. A **személyesen tett szóbeli** panaszt a IV/2. pontban feltüntetett panaszügyintézési helyen, amely egyben a Társaság székhelye, személyes ügyfélfogadási időben lehet megtenni.

3. A **telefonon közölt szóbeli** panaszbejelentéseket a Társaság munkanapokon az ügyfélfogadásra nyitva álló időben, hétfői munkanapokon pedig 8-20 óra közötti időpontban fogadja a IV/2. pontban megjelölt telefonszámon.

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 telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését.

A telefonon érkező panaszbejelentésekről hangfelvétel készül, amelyet a Társaság 5, azaz öt évig megőriz. Erről a telefonos panaszbejelentés kezdetekor az ügyfelet tájékoztatni kell. A Társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, és a panaszos kérésére térítésmentesen 25, azaz huszonöt naptári napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

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.

4. 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 munkatársnak adja át, a Társaság a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

A Társaság az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében **személyesen leadott írásbeli panasz** esetén, **vagy szóbeli panasz** felvételét követően Társaságunk tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon leadott szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

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.

5. **Az írásbeli panaszt elektronikus eléréssel** a Társaság folyamatosan fogadja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy a panaszbejelentéséről hangfelvétel készül.

VI. A panasz rögzítése

1. A panaszt a Társaság nyilvántartásba veszi.

2. 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 Európai Unió általános adatvédelmi rendelete, azaz az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: GDPR), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Belső Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának rendelkezései szerint kezeli.

3. A Társaság a panaszkezelés során különösen a következő adatokat kérheti az ügyfélről:

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 a III/4. pontban foglaltak szerinti, és k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Amennyiben a Társaságnak a panasz kivizsgálásához az ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az ügyféllel a kapcsolatot az információ beszerzése céljából.

3. **Panasznyilvántartás:** 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, elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés 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. 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 megtörténteig a Társaság nem köteles a panaszvizsgálását megkezdeni.
5. A Társaság erre irányuló kérés esetén a panasz beérkezésének visszaigazolásakor írásbeli tájékoztatást nyújt a panaszkezelés folyamatáról. Szóban előterjesztett panasz esetén a Társaság felhívja az ügyfél figyelmét a honlapon elérhető panaszkezelési szabályzat elérhetőségére.

VII. A panaszügy intézése

1. **Szóbeli panaszok** (személyesen megtett, vagy telefonon keresztül érkező):
 - a. A személyesen előterjesztett panaszt a Társaság – **amennyiben ez lehetséges – azonnal** vizsgálja és szükség szerint orvosolja.
 - b. Amennyiben a személyesen előterjesztett panasz azonnali orvoslása **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 megadja a panasz azonosítására szolgáló adatokat és a jegyzőkönyvet a panaszra adott válaszával együtt küldi meg az ügyfélnek.
 - c. Amennyiben a szóban (akár személyesen, akár telefonon keresztül) előterjesztett panasz azonnali vizsgálása nem lehetséges, úgy a Társaság az indokolással ellátott álláspontot tartalmazó választ a panasz közlését követő **30 (harminc) napon belül** postai úton küldi meg az ügyfélnek.
2. **Írásbeli panaszok** (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton, e-mailben érkezett):
 - a. A személyesen benyújtott írásbeli panasz esetén a panaszos megkapja az általa benyújtott panasz bejelentési nyomtatvány egy, az átvétel igazolásával ellátott eredeti példányát.
 - b. A Társaság az **írásbeli panaszbejelentésben** foglaltakat vizsgálja, és az indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő **30, azaz harminc naptári napon belül** postai úton megküldi a panaszosnak.
3. A **jegyzőkönyv** legalább az alábbiakat tartalmazza:

az ügyfél neve, b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe, e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen vizsgálásra kerüljön, f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, g) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása.
4. A Társaság a panasz vizsgálatát követően a **válaszában** részletesen bemutatja a panasz teljes körű vizsgálásának eredményét, kifejti az álláspontját, ismerteti a panasz rendezésére, vagy megoldására vonatkozó intézkedést, illetve a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a panaszost az elutasítás indokáról. A Társaság a panaszra adott választ pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, amely indokolás tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltételt, illetve szabályzat, jogszabály pontos szövegét.
5. Amennyiben az ügyfél a Társaság által korábban már elutasított panaszával azonos tartalommal **ismételten panaszt** terjeszt elő, és a Társaság a korábbi álláspontját fenntartja, úgy ismételt válaszában jogosult a korábbi válaszlevélre hivatkozással, és a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is megtenni.
6. A Társaság a **válaszát oly módon küldi meg** a panaszos részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Társaság a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg és kétséget kizáróan igazolja a feladás tényét és időpontját. Amennyiben a válaszlevelet nem sikerült kézbesíteni, úgy a Társaság a fogyasztónak a Társaság nyilvántartásában szereplő címére ismételten megküldi.
7. Amennyiben az ügyfél a **panaszát elektronikus úton küldte** meg, úgy a **Társaság** elektronikus úton a panasz érkezésével azonos csatornán, arra adott **válaszlevélként a panasz beérkezéséről visszaigazolást küld és tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy válaszát postai úton küldi meg.**

8. Amennyiben a Társaság a jogszabályi határidőn belül nem tudja a panaszt megválaszolni, úgy a késedelem okáról és a vizsgálat befejezésének várható időpontjáról a tudomásszerzést követően haladéktalanul tájékoztatja a panaszost.
9. 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.
10. A Társaság gondoskodik arról, hogy a panaszügyintézésrel foglalkozó munkatársak rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel. 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.
11. A panaszügyintézés **nyelve a magyar**, kivéve, ha a Társaság és az ügyfél eltérő nyelvben állapodtak meg. A Társaság a panaszügyintézés során a vonatkozó jogszabályok szerinti tájékoztatást ad és egyszerű nyelvezetet használ.

12. Jogorvoslat:

- a. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg (ideértve a panasz elutasítását vagy a panasznak történő helyt adást is) a Társaság tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési és **jogorvoslati lehetőségekről**.
- b. A **fogyasztónak minősülő ügyfelet** a panasz elutasítása esetén a Társaság tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz 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.
- c. A **panasz elutasítása** vagy a panasz kivizsgálására előírt **30 napos** törvényi válaszadási határidő **eredménytelen eltelte esetén** a **fogyasztónak minősülő ügyfél** az alábbiakhoz fordulhat, továbbá a panasz elutasítása esetén erről a Társaság az ügyfelet **tájékoztatja a panaszra adott válaszában:**

- i. A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a **Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti** amennyiben fogyasztónak minősül. A Társaság a válaszában tájékoztatja a fogyasztót a Pénzügyi Békéltető Testület alábbi elérhetőségeiről.

Pénzügyi Békéltető Testület elérhetőségei:

székhely: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
 levelezési cím: H-1525 Budapest, BKKP, Pf. 172.
 telefonszám: +36-80-203-776
 telefax: +36-1-489-9102
 e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 internetes honlap: www.mnbb.hu/bekeltetes; www.penzugyibekeltetotestulet.hu
 formanyomtatványok elérhetősége: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>

- ii. A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknál **fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet**.

Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat / Ügyfélkapcsolati Információs Központ elérhetőségei:

székhely: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
 levelezési cím: H-1534 Budapest, BKKP, Pf. 777.
 telefonszám: +36-80-203-776
 telefax: +36-1-489-9102
 e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
 internetes honlap: <http://www.mnbb.hu>
 formanyomtatványok elérhetősége: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

- iii. A fogyasztó szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén **bírósághoz** is fordulhat.

- d. A **fogyasztónak nem minősülő ügyfél** a panasz **elutasítása**, vagy a panasz kivizsgálására előírt **30 naptári** napos törvényi válaszadási határidő **eredménytelen eltelte** esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezése céljából bírósághoz fordulhat. A panasz elutasítása esetén erről a Társaság az ügyfelet tájékoztatja a panaszra adott válaszában.

- e. A Társaság a fogyasztónak minősülő ügyfél ilyen tartalmú külön kérése esetén az MNB és a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához szükséges és MNB honlapján közzétett formanyomtatványokat – a Társaság rendelkezésére álló adatok alapján dokumentáltan elektronikus hozzáféréssel rendelkező ügyfél számára elektronikus úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A formanyomtatvány megküldésére vonatkozó kérelmét az alábbi elérhetőségek valamelyikére szükséges megküldeni: Komplex Faktor Zrt., címünk: 1143 Budapest, Ilka u. 35. A ép. A lph. 1. szám; e-mail cím: info@komplexfaktor.hu.

11. A Társaság tájékoztatja az ügyfeleit arról, hogy nem tett általános alávetési nyilatkozatot a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását illetően.
12. A Társaság tájékoztatja a panaszost, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, ha a Társaság alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.

VIII. A panaszügyintézésrel 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 kimutatók 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 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. Amennyiben vannak, úgy monitorozza a Társasággal együttműködő közvetítőket, közreműködőket érint panaszokat. Az elemzés célja az ismétlődő, rendszerszintű hibák, jogi kockázat kiszűrése, a panaszügyekből levonható tapasztalatok beépítése a szolgáltatási folyamatba és a felsővezetés tájékoztatása.
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 Magyar Nemzeti Bank a 2013. évi CXXXIX. törvényben biztosított jogköre alapján jogosult a Társaság panaszkezelési eljárását ellenőrizni, ennek során tőle tájékoztatást kérni.

Budapest, 2022. május 04.

**Komplex Faktor Követeléskezelő
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**