

# **FŐNIX FAKTOR ZRT. FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**Hatályos: 2020.01.01.-től**

## **Preamblum**

Jelen fogyasztóvédelmi és panaszkezelési szabályzat célja kettős, egyrészt a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatok, kompetenciák és eljárások intézményen belüli egységes rendjének kialakítása a fogyasztók érdekeinek védelme érdekében az egységesség, az átláthatóság, a nyomon követhetőség és a korrekt ügyintézés elvei szerint, másrészt a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. rendelkezéseinek megfelelően a Főnix Faktor Zrt. (cjsz: 01-10-044368) ügyfelei által tett, a társaság tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelése, valamint ezen célok érvényesülése érdekében teljes körű tájékoztatás nyújtása az ügyfelek részére a panaszok benyújtása tekintetében, illetve az ezt követő panaszkezelési eljárás menetéről.

### **I. Fogyasztóvédelmi és panaszügyintézéshez szükséges adatok:**

Panaszügyintézés helye: 1012 Budapest, Pálya utca 4-6., 4. emelet

Levelezési cím: 1012 Budapest, Pálya utca 4-6., 4. em.

Elektronikus levelezési cím: info@fonixfaktor.hu

Telefon: 06-1-436-0340

Telefaxszám: -

### **II. Definíciók**

**Bejelentés:** minden olyan, az ügyfelek részéről szóban, vagy írásban tett kérelem vagy reklamáció, amely a társaság működésével, tevékenységével kapcsolatos, bármilyen jogellenes vagy a jó erkölcsbe ütköző hiányosságra vagy hibára utal, a társaság eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét igényt fogalmaz meg.

**Panasz:** minden, a társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó reklamáció, kifogás. Nem minősül panasznak azonban az ügyfél részéről beérkező, őt érintő ügyre vonatkozó általános tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérése, továbbá ha a társaság és az ügyfél között olyan jogvita alakult ki, amely miatt bármelyik fél időközben az illetékes bírósághoz vagy más hatósághoz fordult jogorvoslatért.

#### **Kiemelt kezelést igénylő panasz:**

- amely nagy tömegben, vagy egyszerre több helyen jelentkezik és azonnali megoldást kíván;
- jelentős kockázatot jelent a társaság jó hírnevére, ügyfelek általi megítélésére;
- jelentős kompenzációval jár, vagy jelentős pénzügyi veszteséget eredményezhet;
- hatóságoktól vagy felügyeleti szervektől érkezik;
- nem megfelelő kezelése felügyeleti, hatósági szankciót vonhat maga után;
- ha ugyanabban az ügyben ismételten nyújtották be;
- a társaság által kijelölt személy egyéb okból kiemeltnek minősíti.

**Pénzügyi szolgáltatás:** a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatás és kiegészítő pénzügyi szolgáltatás.

**Ügyfél/Fogyasztó:** minden olyan természetes személy, egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a társaság eljárását kifogásolja, illetve annak javítására vonatkozó javaslatot tesz. Ezzel összefüggésben a panasz benyújtására jogosult a társaság kereskedelmi faktoring és követelésmenedzsment tevékenységével összefüggésben a társasággal szerződéses kapcsolatban álló bármely ügyfél,

illetve a társasággal az adósságkezelés során kapcsolatba került személy. A jogosultságot az eljárás megindítása előtt a társaság nevében eljáró ügyintéző ellenőrzi.

### **III. A panasz benyújtása**

A panasz benyújtható:

- Szóban/személyesen, a társaság székhelyén, minden munkanapon reggel 8 órától 15 óráig;
- telefonon minden munkanapon reggel 8 órától 15 óráig,
- e-mailben vagy telefonon bármikor
- postai úton levélben a társaság székhelyére címezve

Amennyiben ügyfél meghatalmazott útján kíván eljárni, abban az esetben írásbeli meghatalmazás rendelkezésre bocsátása szükséges társaságunk részére, mely teljeskörűen megfelel a polgári perrendtartásról szóló hatályos jogszabályoknak.

### **IV. A panasz tartalma**

A rögzített panasznak a panasznyilvántartásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő vezetéséhez szükséges, minimálisan az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

1. a panasz benyújtásának ideje
2. a panasz benyújtásának, felvételének módja
3. az ügyfél neve
4. a panasz rövid leírása, tárgyát képező esemény/tény megjelölésével
5. a panaszos konkrét igényének megjelölése
6. a panasz alapján szükségesnek látszó intézkedés leírása, várható teljesítés határideje
7. panasz kezeléséért felelős személy neve

Az ügyfél a panaszában foglalt tények valóságáért felelősséggel tartozik.

### **V. A panasz intézése**

1. Személyesen tett szóbeli panasz esetén a társaság a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. A panaszt rögzítő munkatárs a panaszról készített jegyzőkönyv egy példányát átadja az ügyfélnek, valamint a panasz közlését követő 30 napon belül a társaságnak a panaszra vonatkozó, indoklással ellátott írásbeli álláspontját megküldi az ügyfél részére.
2. Telefonon tett panasz esetén a társaság az 1. pontban foglaltak szerint jár el azzal, hogy a társaság a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti (*erre ügyfél figyelmét kifejezetten felhívja*), melynek visszahallgatását az ügyfél kérelmére biztosítja, továbbá a panasz közlését követő 30 napon belül térítésmentesen az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Telefonon közölt panasz esetén az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadás és ügyintézés biztosított.
3. E-mailen, telefonon valamint postai úton levélben tett írásbeli panasz esetén a társaság a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfél részére.

A panasz megtételét követően a panaszt rögzítő munkatárs haladéktalanul intézkedik a panasznak a panasznyilvántartásban történő rögzítéséről és a panasz elbírálása érdekében megkeresi a társaság érintett felelős vezetőjét. A panasz rendezéséért, valamint az elbírálás során szükségesnek ítélt intézkedés megtételéért az érintett felelős vezető tartozik felelősséggel, az ő feladata mind a megfelelő intézkedés megjelölés, mind annak végrehajtására kiterjedő ellenőrzés gyakorlása. A panasszal kapcsolatos eljárás nyelve magyar.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, társaságunk a panasz megválaszolásáért külön díjat nem számol fel. A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

A jegyzőkönyv a jogszabályi előírásokat alapul véve az alábbi adatokat tartalmazza:

1. Ügyfél neve
2. Ügyfél elérhetősége
3. A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
4. Ügyfél panaszának teljeskörű leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten való rögzítésével
5. Panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám
6. Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
7. A jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása
8. Jegyzőkönyv felvételének helye és ideje

A panaszkezelés során az alábbi adatok kérhetőek be ügyféltől, melyek kezelésére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. rendelkezései az irányadóak:

1. Név
2. Szerződésszám, ügyfélszám
3. Lakcím, székhely, levelezési cím
4. Telefonszám
5. Értesítés módja
6. Panasszal érintett szolgáltatás
7. Panasz leírása, oka
8. Panaszos igénye
9. A panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata
10. Meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetén meghatalmazás
11. Egyéb szükséges adat a panasz megválaszolásához

## **VI. A panasznyilvántartás**

A társaság által vezetett nyilvántartás a törvényi előírásokat alapul véve az alábbi adatokat tartalmazza:

1. a panasz benyújtásának ideje
2. a panasz benyújtásának módja
3. ügyfél neve
4. a panasz leírása a tárgyat képező esemény/tény megjelölésével
5. a panasz alapján szükséges intézkedés leírása, teljesítésének határideje
6. intézkedésért felelő személy megnevezése
7. panasz megválaszolásának ideje

A telefonon tett panaszról készült hangfelvételt, az írásban tett panaszt, illetve a panaszról készült jegyzőkönyvet, valamint az arra adott, írásbeli választ a társaság 5 évig őrzi meg.

## **VII. Fogyasztóvédelmi kapcsolattartó feladatai**

A vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően a társaság köteles fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartót kijelölni és az MNB felé 15 napon belül a felelős személyét,

illetve annak változását írásban bejelenteni. A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó tartós távolléte esetén köteles a feladat ellátására alkalmas helyettest kijelölni.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó felelős az MNB-nél a panaszkezeléssel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatban és egyéb, fogyasztóvédelmi kérdésekben. Társaságon belüli tevékenysége elsősorban arra irányul, hogy gondoskodjék a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló, jogszabályi, felügyeleti és egyéb kritériumoknak a társaság szerves működésébe, illetve napi gyakorlatába való hatékony, szerves beépüléséről és alkalmazásáról.

A fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó általános feladatai:

- koordinálja és összefogja a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályoknak, a felügyeleti és egyéb elvárásoknak a társaság működési rendszerébe történő átlátható és gyors intézményesítését;
- rendszeres ellenőrzés keretében biztosítja, hogy a társaság valamennyi belső szabályozása és eljárásrendje a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályi előírásokat, a felügyeleti és egyéb elvárásokat megfelelően tartalmazza;
- az igazgatóság elnökének felhatalmazás alapján eljár annak érdekében, hogy a társaság gyakorlatát a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő felügyeleti és egyéb elvárásoknak megfelelő tartalommal alakítsa ki és ezt belső szabályzataiban rögzítse, illetve annak betartását az eljáró követeléskezelőktől is megkövetelje;
- biztosítja, illetve elősegíti, hogy a társaság munkatársai időben megismerjék és alkalmazzák a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos új jogszabályokat és elvárásokat;
- kialakítja az ügyfelektől kapott visszajelzések (panaszok) alapján a panaszkezelési gyakorlat monitoringjának rendszerét és gondoskodik arról, hogy a témában a társaság igazgatósága és felügyelőbizottsága rendszeres jelleggel értékelő beszámolót kapjon;
- eljár annak érdekében, hogy a társaság illetékes a fogyasztóvédelmi célú felügyeleti adatszolgáltatásokat az előírt tartalommal és határidőben megküldje az MNB részére;
- közreműködik a megfelelő ügyfél kapcsolattartás és ügyfél tájékoztatás eredményességének mérésére szolgáló folyamatok kiépítésében, az eredmények értékelésében, illetve az ezek alapján szükséges esetleges fejlesztésekben;
- járjon el annak érdekében, hogy az intézmény szolgáltatásnyújtásban részt vevő alkalmazottjait megfelelő oktatásban részesítsék, hogy azok valóban pontos, hasznos és érthető információkkal láthassák el a fogyasztókat;
- biztosítsa, illetve segítse elő, hogy a társaság belső oktatási anyagaiba fogyasztóvédelmi jogszabályokra és elvárásokra vonatkozó ismeretanyagot is építsen be, illetve tegye a további együttműködés feltételévé az ezen alapuló vizsgakövetelménynek való megfelelést;
- kezdeményezze, hogy a tudatos fogyasztói szemléletmód fejlesztését célzó tájékoztatók, fogalomtárak stb. jelenjenek meg a társaság honlapján, továbbá kövesse figyelemmel ezek naprakészségét;
- segítse elő, hogy a társaság részt vegyen az MNB-vel, illetve más, érdekelt intézményekkel, szervezetekkel történő, a fogyasztók pénzügyi ismereteinek bővítését célzó együttműködésben, támogatva ezzel az MNB pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységét.

A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó tehát koordinációs feladatokat kell, hogy ellásson, a tényleges megvalósítás, a fogyasztóvédelmi elvárásoknak való megfelelés biztosítása azonban a társaság valamennyi alkalmazottjának feladata.

## **VIII. A fogyasztóvédelmi kapcsolattartó jogai**

- jogosult a társaság minden alkalmazottjától a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos információkat, dokumentumokat kérni, amit részére biztosítani kell;
- javaslattételi joga kiterjed minden, a fogyasztókkal kapcsolatos szolgáltatás fejlesztésére, illetve a velük való kommunikációra;
- véleményezési joga kiterjed
  - a) minden, a fogyasztókhoz kapcsolható szolgáltatásra annak érdekében, hogy azok teljeskörűen megfeleljenek a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályokban, felügyeleti és egyéb elvárásokban foglaltaknak,
  - b) a fogyasztók megszólítását célzó kommunikációra,
  - c) a társaság minden olyan belső szabályozásának és eljárásrendjének a véleményezésére, amely közvetlenül, vagy közvetve fogyasztókhoz kapcsolható annak érdekében, hogy azok teljeskörűen megfeleljenek a fogyasztóvédelmi körbe tartozó jogszabályokban, felügyeleti és egyéb elvárásokban foglaltaknak;
- jogosult a társaság belső szabályzataiban és eljárásrendjeiben rögzített – fogyasztóvédelemmel kapcsolatos – előírások betartásának ellenőrzésére a fogyasztókkal közvetlen kapcsolatba kerülő követeléskezelőknél;
- jogosult az utasításban foglaltak betartását minden követeléskezelő esetében ellenőrizni és annak megsértése esetén intézkedések megtételét kezdeményezni az illetékeseknél.

## **IX. Jogorvoslat**

A szolgáltató magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, 2013. évi CXXXIX. MNB tv. fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén, a fogyasztó fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

### **Fogyasztóvédelmi eljárás:**

Magyar Nemzeti Bank Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777. telefon: 06-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu). Bővebben a [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem) honlapon kaphat tájékoztatást.

### **Békéltető testületi eljárás:**

A kérelmet a Pénzügyi Békéltető Testülethez be lehet nyújtani személyesen – Budapest 1013 Krisztina krt. 39. (közvetlenül a Déli pályaudvar mellett) vagy postai úton (levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest BKKP Pf.:172.). Ezen kívül a megyeszékhelyeken működő kormányablakoknál vagy elektronikus formában az ügyfélkapun keresztül ([www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)) is benyújtható.

Budapest, 2019.12.15.

Török Fanni Annamária  
ügyvezető