

BÁV Faktor Zrt.

2017/11/11 sz. Vezérigazgatói utasítás

A BÁV Faktor Zrt Panaszkezelési Szabályzatáról a jelen 2017/11/11. számú vezérigazgatói utasítás szerint rendelkezem.

Jelen utasítás 2017.12.01-én lép hatályba, mellyel egyidejűleg az 1/2014 számú 2014.03.10-i igazgatósági döntéssel 2014.03.15-én hatályba lépett Panaszkezelési Szabályzat hatályát veszti.

Budapest 2017.11.28.



Rátkai Tamás
vezérigazgató

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

1.§

A panaszkezelési szabályzat célja, alapelvek

1. A jelen panaszkezelési szabályzat (a továbbiakban: „**Szabályzat**”) célja az, hogy a **BÁV Faktor Zrt.** (a továbbiakban: „**Társaság**”) által nyújtott pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásoknak az ügyfelek által történő igénybevétele, illetve az ezen szolgáltatások igénybevételére irányuló szerződések megkötését megelőző tárgyalások során, valamint a szerződéses jogviszony megszűnését követően felmerült, a jelen Szabályzat tartalma szerint panasznak minősülő ügyfélbejelentések fogadásának, kezelésének, kivizsgálásának és megnyugtató rendezésének eseteire kötelező iránymutatással szolgáljon a Szabályzat hatálya alá tartozó személyek részére.
2. A Társaság az ügyfelek panaszainak kezelése során a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján, így különösen a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. tv. (a továbbiakban: „**Hpt.**”), a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (a továbbiakban: „**Fgytv.**”), valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. szerint jár el és az eljárása során messzemenőig figyelembe veszi a Magyar Nemzeti Bank, mint felügyeleti szerv panaszügy-kezelési és fogyasztóvédelmi típusú ajánlásait és állásfoglalásait.
3. A Társaság célja az, hogy a kiemelkedő ügyfélkapcsolatokra alapozva olyan panasz ügyintézési eljárásrendet határozzon meg, amelynek keretében a panasznak minősülő ügyféligenyek mindenfajta megkülönböztetés nélkül, egyenlően, ugyanazon eljárás keretében és szabályai szerint kerülnek elbírálásra. A Társaság elkötelezett abban, hogy az ügyfelek által bejelentett panaszok elbírálásának eredménye függvényében a szolgáltatásait folyamatosan fejlessze.
4. A Társaság Igazgatósága a fentebb meghatározott célok hatékonyabb elérése és a deklarált alapelvek megerősítése érdekében a korábbi panaszkezelési és fogyasztóvédelmi szabályzatot hatályon kívül helyezte és a jelen Szabályzatot léptette hatályba.

2.§

A Szabályzat személyi és területi hatálya

1. A jelen Szabályzat hatálya kiterjed a Társaság valamennyi munkavállalójára és vezető tisztségviselőjére (az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság tagjaira).
2. A Társasággal megbízási, vállalkozási vagy egyéb jogviszonyban álló természetes és jogi személyekre, jogi személyiség nélküli társaságokra, egyéb szervezetekre, valamint ezek munkavállalóira, vezető tisztségviselőire, megbízottakra és alvállalkozóikra a jelen Szabályzat hatálya akkor terjed ki, ha a nevezett személyek a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően a Társaság pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásának létrejöttét, teljesítését vagy megszűnését segítik elő és ezen eljárásuk során ügyfélpanasz kerül bejelentésre. Ezen ügyfélpanaszokat is a jelen Szabályzat alapján, illetve annak szellemében kell elbírálni, amennyiben ez lehetséges.
3. A jelen Szabályzat hatálya nem terjed ki az 1. pontban meghatározott azon munkavállalókra, akik a hatályos munkaköri leírásuk alapján semmilyen mértékben nem lehetnek érintettek az ügyfélpanasszal.
4. A jelen Szabályzat területi hatálya megegyezik a Társaság mindenkori és valamennyi ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségének területi hatályával.

3.§

Fogalom meghatározások

1. A jelen Szabályzat értelmezése és végrehajtása során az alábbi fogalmak a következő tartalommal bírnak:
 - 1.1. **Társaság:** a Társaság és annak valamennyi szervezeti egysége (telephelye, fióktelepe).
 - 1.2. **Panaszos:** bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki a Társaság szolgáltatását közvetlenül vagy közvetve igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje. Panaszosnak tekintendő az a személy is, aki a Társaság eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés) kapcsolatban kifogásolja. A jelen Szabályzat alkalmazása szempontjából Panaszosnak minősül a Meghatalmazott és a Képviselő is, amennyiben a képviseleti jogosultságuk igazolásra kerül.
 - 1.3. **Meghatalmazott vagy képviselő:** bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy más szervezet, akit, illetve amelyet a panaszos a panasz bejelentésére, kivizsgálásra, illetve panaszügyben a Társasággal történő kapcsolattartásra írásban meghatalmaz. Képviselőnek minősülnek azon személyek, akik jogszabályi rendelkezés erejénél fogva, külön meghatalmazás hiányában jogosultak a panaszos képviseletére.
 - 1.4. **Panasz:** a Társaság közvetlen vagy közvetett tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a Társaság, avagy a 2.§ 2. pontban meghatározott személy eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza. Nem minősül panasznak és így a bejelentő panaszosnak, ha az ügyfél a Társaságtól, avagy a 2.§ 2. pontban meghatározott személytől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.
 - 1.5. **Panaszbejelentés:** a Panaszos szóbeli, tehát személyesen vagy telefonon, illetve írásbeli formában tett bejelentése, amely a tartalmát tekintve megfelel az 1.4. pontban meghatározottaknak. A Panaszos a szóbeli panaszt a jelen Szabályzat mellékletében megjelölt ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben jelentheti be. Írásbeli panasz személyesen vagy más által átadott irat útján postai úton, telefaxon vagy elektronikus levélben jelenthető be. Az írásbeli panaszbejelentéshez szükséges levelezési címet, telefon- és faxszámot, illetve az elektronikus levelezés e-mail címét a jelen Szabályzat tartalmazza.
 - 1.6. **Fogyasztó:** a Társaság által nyújtott bármely pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatást - önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében – igénybe vevő bármely természetes személy, ideértve azt a személyt is, aki a Társaság által nyújtott pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, illetve amely személy szolgáltatást igényel.
 - 1.5. **Pénzügyi Békéltető Testület:** a Magyar Nemzeti Bank mellett működő, a Társaság és a Fogyasztó között a Társaság által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban, illetve a felek között létrejött szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggő vitás ügy, a pénzügyi fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésének fóruma.

4.§

Panaszkezelésért és panaszfelvételért felelős szervezeti egység

1. A panaszbejelentések kivizsgálásáért és a panaszügyekben született döntések meghozataláért, valamint a Panaszossal, Meghatalmazottal vagy Képviselővel történő közléséért a – jelen

Szabályzatban meghatározott szűk kivételtől eltekintve - Társaság központja (1065 Budapest, Révay u. 10., IV. emelet), személyében Páris Miklós igazgatósági tag, illetve a helyettese felel.

2. A panaszfelvételért – ide nem értve a telefonon megtett panaszbejelentést - a Társaság mindenkor és valamennyi ügyfélfogadásra nyitva álló helyisége, személyében ezen helyiségek vezetője (a továbbiakban: „vezető”) felel. Mindazon személyek, akikre a jelen Szabályzat személyi hatálya kiterjed a jelen Szabályzatban meghatározott eljárásrend figyelembevételével kötelesek a panaszkezelésért felelős szervezeti egység és személy tevékenységét elősegíteni.

5.§

A panasz felvétele

1. A Panaszos a Meghatalmazott és a Képviselő a Társaság valamennyi ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében jogosult személyesen (személyesen írásban vagy személyes megjelenéssel szóban) panaszbejelentést tenni. Mindezen felül a Panaszos a Meghatalmazott és a Képviselő az írásbeli panaszbejelentést telefax vagy postai küldemény (levél) formájában jogosult valamennyi a Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiséget üzemeltető szervezeti egységhez címezni, illetve oda benyújtani. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni. A Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeinek név, cím, telefonszám és telefaxszám listáját a jelen Szabályzat **1. sz. melléklete** tartalmazza. A panasz kivizsgálása teljes mértékben díj- és költségmentes.
A panasz benyújtásához a Társaság nyomtatvány mintát alakított ki, amelyet ingyenesen az azt kérő ügyfelek részére rendelkezésre bocsát. A Társaság más formátumban is elfogad panaszbejelentést, amennyiben az a panaszra vonatkozó valamennyi adatot/információt tartalmazza.
2. A Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiséget üzemeltető szervezetei a teljes napi, illetve heti nyitvatartási időben kötelesek a személyes panasztétel lehetőségét biztosítani.
3. A Panaszos a Meghatalmazott és a Képviselő érdekeinek és kényelmi szempontjainak figyelembevétele mellett a Társaság e-mail útján is lehetőséget biztosít az írásbeli panaszbejelentésre az info@bavfaktor.hu e-mail címen.
4. A Társaság tekintettel arra, hogy a Hpt. a telefonon megtett panaszbejelentések esetében hangfelvétel útján történő rögzítést, a hangfelvétel megőrzésének kötelezettségét, a visszahallgatás lehetőségének biztosítását, a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv kiadásának kötelezettségét írja elő, a panaszbejelentésre kijelölt telefonszámot és azon munkanapot, amelyen a telefonon megtett panaszbejelentéseket a Társaság a Hpt. előírásainak megfelelően, 8.00 és 20.00 óra között fogadja, a jelen Szabályzat **1. sz. mellékletében** jelöli meg.
5. A fenti, 4. pontnak megfelelően a telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság a közötte és Panaszos közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti oly módon, hogy erre a Panaszos figyelmét előzetesen felhívja. A Társaság a hangfelvételt öt évig megőrzi és a Panaszos kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá kérésre tizenöt napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. A telefonon tett panaszbejelentésre adott válasszal együtt a telefonbeszélgetésről felvett, hitelesített jegyzőkönyvet is meg kell küldeni a Panaszos részére.
6. A Társaság alkalmazottai a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálják, és szükség szerint orvosolják. Az alkalmazottak a szóbeli panasz sikeres orvoslásáról is kötelesek rövid leíratot készíteni, amely tartalmazza a Panaszos és a Panaszos által igénybe vett vagy venni tervezett szolgáltatás azonosításra alkalmas adatokat, az ügyintéző nevét, a panasz tartalmát, a panaszra adott megoldást, továbbá a leírat keltét és a felek aláírását. Amennyiben a Panaszos a panasz

kezelésével nem ért egyet, az eljáró ügyintéző a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról a jelen Szabályzat **2. sz. mellékletében** meghatározott tartalommal, illetve nyomtatványon jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a Panaszosnak átadja.

6.§

Jegyzőkönyv, Panaszos adatszolgáltatása

1. Amennyiben a Panaszos panaszbejelentése tárgyában jegyzőkönyv kerül felvételre, úgy abban legalább a következő adatokat rögzíteni kell:
 - a) Panaszos neve;
 - b) Panaszos lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
 - c) panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
 - d) a Panaszos panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy a Panaszos panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
 - e) panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
 - f) Panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
 - g) amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a Panaszos aláírása;
 - h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje;
2. A Társaság a panaszkezelés során legalább az alábbi adatokat igényelheti a Panaszostól, aki a teljes körű panaszkezelés érdekében ezen adatok szolgáltatására köteles:
 - a) Panaszos neve;
 - b) szerződésszám, ügyfélszám;
 - c) Panaszos lakcíme, székhelye, levelezési címe;
 - d) Panaszos telefonszáma;
 - e) értesítés módja;
 - f) panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
 - g) panasz leírása, oka;
 - h) Panaszos igénye;
 - i) a panasz alátámasztásához szükséges, a Panaszos birtokában lévő dokumentumok másolata;
 - j) meghatalmazott útján eljáró Panaszos esetében érvényes meghatalmazás;
 - k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.
3. A Társaság a Panaszos adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

7.§

A panasz rögzítése, kezelése, döntés panaszügyben

1. A Társaság ügyfélfogadásra nyitva álló helyiséget üzemeltető szervezeti egységeihez címzett, oda egyéb módon (faxon, személyes megjelenés útján) benyújtott, írásbeli formát öltött panaszbejelentést az átvevő személyétől függetlenül lehetőség szerint még a panaszbejelentés kézhezvételének napján, de legkésőbb a következő munkanapon át kell adni Páris Miklós igazgatósági tag vagy helyettese részére. A jelen Szabályzat **2. sz. melléklete** szerinti nyomtatványt a bejelentés formájától függetlenül – így tehát a telefonon megtett panaszbejelentések esetében is - minden esetben fel kell venni és át kell adni, illetve meg kell küldeni a Panaszos részére. A nyomtatvány a panasz bejelentési dokumentáció elválaszthatatlan részét képezi.

2. Amennyiben az írásbeli panaszbejelentést személyesen nyújtják be, úgy az átvételt a panaszbejelentés másolati példányára vezetett keltezéssel és átvételi nyilatkozattal kell igazolni, azonban a nyomtatványt ebben az esetben a Panaszossal is alá kell írni. Ugyanezen rendelkezés irányadó a Panaszos személyes megjelenése mellett megtett szóbeli panaszbejelentés esetén azzal, hogy amennyiben a személyesen benyújtott írásbeli panaszbejelentés a panaszbejelentés tartalmi követelményeinek nem felel meg, úgy a Panaszos részére minden rendelkezésre álló segítséget meg kell adni a bejelentés érdemi elbírálásához szükséges adatok kiegészítéséhez.
3. A Panaszost a nyomtatvány átadásával egyidejűleg tájékoztatni kell a panaszbejelentés kivizsgálására és megválaszolására irányadó határidőről, amely a bejelentés kézhezvételét követő 30. (harcincadik) naptári nap.
4. Amennyiben a panaszbejelentés postai küldeményként vagy fax útján érkezett, a Társaság a Panaszost a bejelentés kézhezvételét követő 3 (három) munkanapon belül írásban tájékoztatja a panaszbejelentés kézhezvételének napjáról, a panaszbejelentés ügyintézésének fentiek szerinti határidejéről, továbbá azon adatoknak vagy információknak a pótlási szükségességéről, amelyek nem állnak a Társaság rendelkezésére, azonban a panaszbejelentés érdemi elbírálásához és megválaszolásához elengedhetetlenül szükségesek. Az írásbeli értesítéssel egyidejűleg a Panaszos részére meg kell küldeni a Társaság által egyoldalúan kitöltött nyomtatvány egy eredeti példányát.
5. A Panasz bejelentésének formájától és helyétől függetlenül vizsgálni kell, hogy amennyiben a Panaszbejelentést a Panaszos nem személyesen tette meg, úgy a nevében eljáró meghatalmazott vagy képviselő rendelkezik-e szabályszerű meghatalmazással, illetve egy a Panaszos által adott írásbeli nyilatkozattal, amelyben a Panaszos a Társaságot a meghatalmazottal, illetve a képviselővel szemben felmenti a banktítok megtartásának kötelezettsége alól. Ezen meghatalmazás és nyilatkozat hiánya esetén a meghatalmazottat, a képviselőt és velük egyidejűleg a Panaszost tájékoztatni kell a szükséges hiányok pótlásának szükségességéről, a hiánypótlás formájáról. A tájékoztatást legkésőbb a fenti 3. és 4. pontban meghatározott tájékoztatással egyidejűleg kell megadni.
6. A panaszbejelentésekről a Társaság folyamatos nyilvántartást vezet, amelyben rögzíti a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését, a panasz benyújtásának időpontját, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát, az egyes intézkedések teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését, továbbá a panasz megválaszolásának időpontját. A nyilvántartásban rögzíteni kell, amennyiben a Panaszos a Pénzügyi Békéltető Testület előtt eljárást kezdeményezett, az eljárásban keletkezett iratokat a nyilvántartáshoz kell fűzni. A nyilvántartást Páris Miklós igazgatósági tag vagy a helyettesítésére kijelölt személy kezeli és vezeti.
7. A Társaság különös figyelmet fordít arra, hogy a panaszbejelentés kivizsgálása során az azonosítás céljából bekért adatok ne sértsék az adatvédelmi előírásokat, és ne szolgáljanak más, a panaszügyek regisztrálásán kívüli egyéb adatgyűjtési célt. A Társaság a kizárólag a panaszügyintézés vagy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása okán birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület döntéséből eredő panaszosi igény elévülése után törli vagy más módon egyedi azonosításra, alkalmatlanná teszi.
8. A panaszbejelentés ügyében eljáró alkalmazott vagy ügyintéző felel azért, hogy a **2. sz. melléklet** szerinti nyomtatványt a Panaszos – személyes bejelentés esetén a bejelentés napján, írásbeli bejelentés esetén postai úton – megkapja a 6.§ 4. pontjában meghatározott tájékoztatással egyidejűleg. A panaszbejelentés ügyében eljáró alkalmazott vagy ügyintéző a panaszbejelentés kézhezvételét követő legkésőbb 3 (három) munkanapon belül köteles valamennyi olyan szerződésnek, szerződés megkötését megelőző tárgyalások során keletkezett iratnak, dokumentációnak stb. a másolatát a panaszbejelentés dokumentációjával együtt Páris

Miklós igazgatósági tagnak átadni, amely (amelyek) a panaszügy elbírálása szempontjából nélkülözhetetlenek és a rendelkezésére állnak. Ugyanezen határidőben, az iratok és dokumentációk megküldésével egyidejűleg az eljáró alkalmazott köteles írásos összefoglalót készíteni, amelyben röviden bemutatja a panaszbejelentéssel érintett feleket és szolgáltatást és javaslatot tesz a panaszbejelentés elbírálása során meghozandó döntésre akkor is, ha ez a javaslat a még esetlegesen hiányzó dokumentumokra vagy információra tekintettel feltételes. Az írásos összefoglalóban külön ki kell térni arra, hogy milyen típusú irat vagy információ nem volt csatolható (mert az pl. külső szolgáltatónál található vagy kérésre még nem érkezett be) és egyidejűleg meg kell nevezni a fellelhetőség helyét, illetve a kiadásért felelős személy nevét és elérhetőségeit. Az írásos összefoglalót az alkalmazottnak keltezéssel és aláírással kell ellátnia.

9. A Társaság titkársága a panaszügyben eljáró alkalmazott vagy ügyintéző által összekészített dokumentációt panaszbejelentésként iktatja Páris Miklós igazgatósági tag nevére és ezzel egyidejűleg teljes másolatot készít a Társaság jogi előadója, megbízott ügyvédje illetve a Társaság fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartója (a továbbiakban: „**Kapcsolattartó**”) részére is, amennyiben a panaszbejelentés fogyasztóvédelmi tárgyú kérdést is érint vagy érinthet. Páris Miklós igazgatósági tag külön kérésére a jogi előadó/ügyvéd és fogyasztóvédelmi tárgyú kérdés esetén a Kapcsolattartó a dokumentáció másolatának kézhezvételét követő 2 (kettő) munkanapon belül írásos szakvéleményt készít, amelyben részletesen kitér arra, hogy a panaszbejelentésben foglaltak a panaszossal hatályos szerződések, továbbá a panaszossal fennálló jogviszonyra irányadó mindenkor hatályos jogszabályok alapján mennyiben tekinthetők megalapozottnak, illetve megalapozatlannak. A szakvéleménynek – amennyiben ezt a rendelkezésre álló dokumentáció lehetővé teszi – részletes, az irányadó jogszabályi rendelkezéseket szövegszerűen is magában foglaló döntési javaslatot kell tartalmaznia a panaszbejelentésben megfogalmazott igény elfogadására vagy elutasítására. A Kapcsolattartó a szakvéleményben részletesen kitér arra, hogy a panaszbejelentés által indokolt-e és ha igen milyen mértékben, formában, illetve módon a Társaság fogyasztóvédelmi típusú szerződéses rendelkezéseinek, illetve üzleti gyakorlatának módosítása. A jogi előadónak/ügyvédnek, illetve a Kapcsolattartónak a szakvélemény keretében ki kell térnie arra is, hogy a panaszbejelentésre adott válasz megküldhető-e közvetlenül a meghatalmazottnak, illetve a képviselőnek, azaz vizsgálnia kell a meghatalmazás szabályszerűségét, illetve, hogy a banktitok megtartásának kötelezettsége alól a Panaszos a meghatalmazottal vagy képviselővel szemben szabályszerű és joghatályos felmentést adott-e. A jogi előadó/ügyvéd, illetve a Kapcsolattartó a szakvélemény keretein belül megjelöli a döntéshez nélkülözhetetlen, még hiányzó iratokat, dokumentumokat, információkat, stb.

A Társaság az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi az ügyfélnek.

A Társaság a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

10. A panaszbejelentés elbírálására nyitva álló határidőn belül, a panaszbejelentésben eljáró ügyintéző, illetve a jogi előadó/ügyvéd és Kapcsolattartó előterjesztése, illetve szakvéleménye alapján, az összes beérkezett iratra alapozva Páris Miklós igazgatósági tag vagy a helyettese ad pontos, közérthető és egyértelmű indokolással ellátott, írásbeli választ a Panaszosnak. Az írásbeli válasz tartalmának kialakításakor a fogyasztói érdekek elsődlegességének figyelembevételével kell eljárni. Amennyiben a Társaság válasza jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell a Panaszossal. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a Társaság tájékoztatja a Panaszost a rendelkezésre álló igényérvényesítési és jogorvoslati lehetőségekről (pl. alternatív vitarendezési fórumokhoz – Pénzügyi Békéltető Testület, közvetítő – illetve a bírósághoz való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

11. A panaszbejelentésre az eljáró alkalmazott vagy ügyintéző abban az esetben adhat önállóan, érdemi választ a Panaszosnak, amennyiben a panasz helyben azonnal orvosolható. Amennyiben ez nem lehetséges, mert a panasz orvoslása tárgyában olyan előkérdés eldöntése válik

szükségessé, amelyben az alkalmazott nem rendelkezik döntési hatáskörrel vagy a Panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panaszbejelentés fentiek szerinti továbbításáról. A helyben orvosolt panaszról is fel kell venni a 2. sz. mellékletben meghatározott nyomtatványt, amelyben rögzíteni kell a panasz orvoslásának módját és a Panaszos nyilatkozatát, amely szerint a panaszbejelentésének ily módon történő kezelését elfogadja. A nyomtatvány egy eredeti példányát a Panaszosnak át kell adni, a másik eredeti példányt Páris Miklós igazgatósági tag részére át kell adni legkésőbb a felvételt követő 2 (kettő) munkanapon belül.

8.§

Összeférhetlenségi szabályok, nyelvhasználat

1. A panaszbejelentéssel kapcsolatos döntéshozatalban nem vehetnek részt a jelen Szabályzat hatálya alá tartozó azon személyek, akik a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vettek.
2. A panaszügyintézés nyelve a magyar, a Társaság azonban lehetőség szerint igyekszik biztosítani a panaszos által beszélt és értett nyelven történő panaszügyintézését.

9.§

Panaszügyben keletkezett adatok és iratok tárolásának módja és határideje

1. A panaszügyben keletkezett iratok összességét, tehát az eredeti és másolati példányokat együttesen a Társaság a székhelyén papír alapon minimum öt évig, illetve addig őrzi, amíg a 2013. évi V. tv. alapján a Panaszos igénye kétséget kizáróan el nem évült. Ezen iratokat a Társaság a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja, illetőleg a Panaszos által a Pénzügyi Békéltető Testület által folyamatba helyezett vitarendezési eljárásban rendelkezésre bocsátja.
2. A Társaság az 1. pontban meghatározott határidő elteltével a panaszügyben keletkezett iratokat jegyzőkönyv felvétele mellett megsemmisíti.

10.§

A panaszügyintézéssel kapcsolatos folyamatos és utólagos teendők

1. A Társaság a panaszok nyilvántartását oly módon alakítja és vezeti, hogy az alkalmas legyen panaszügyi statisztikák és kimutatások készítésére is, amelyek célja többek között a panaszügyintézés hatékonyságának mérése.
2. A Társaság a panaszokról negyedévente elemzést készít, amelyben felméri a panaszügyek kapcsán leginkább érintett termékeket, szolgáltatásokat, üzletágakat vagy egyéb működési területeket, és a jogi osztály, illetve a jogi előadó bevonásával meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges és lehetséges intézkedéseket, ideértve a termékek vagy szolgáltatások szerződéses hátterének módosítását is.
3. A Társaság Igazgatósága szintén negyedévente jelentést küld a belső ellenőr részére. Ezen negyedéves jelentés a panaszügyi statisztikán túl a fenti, 2. pont szerinti elemzés eredményeit is magában foglalja.
4. A Társaság Igazgatósága folyamatosan gondoskodik arról, hogy az alkalmazottak, illetve a szerződéses jogviszonyban álló együttműködő partnerek a jelen Szabályzat legfontosabb rendelkezéseit, továbbá a fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabályi rendelkezéseket, illetve a Pénzügyi Békéltető Testület iránymutató döntéseit naprakészen ismerjék.
5. A Társaság a jelen Szabályzatot, a jelen Szabályzat 2. sz. melléklete szerinti nyomtatványt és a jelen Szabályzat alapján készített rövid ügyfélértékelő táblát az ügyfelek számára nyitva álló

valamennyi helyiségében kifüggeszti és a honlapján közzéteszi. Az ügyfél tájékoztatónak tartalmaznia kell, hogy a Panaszos, amennyiben a Társaság döntésével nem ért egyet, úgy a Magyar Nemzeti Bankhoz (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., központi levélcím: 1535 Budapest 114. Pf. 777. tel: (1) 489 9100), illetve a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testülethez (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., központi levélcím: 1525 Budapest BKKP, P.f.: 172., Telefon: (1) 489-9700, e-mail: pbt@mnb.hu) fordulhat vagy a hatályos vonatkozó jogszabályok illetve az adott szerződés szerint bírósági eljárást kezdeményezhet az adott eljárásra illetékes bíróság előtt.

Az ügyfelektől a jelen Szabályzat 2. számú melléklete szerintieltől eltérő nyomtatványon is el kell fogadni a panaszbeadványt.

Nyomtatvány található az MNB honlapján a következő elérési útvonalon:

http://felugyelet.mnb.hu/fogyasztoknak/formanyomtatvanyok/panasz_formanyomtatvany

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

1. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbiakhoz fordulhat:

a) Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén):

Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.,

Telefon: +36-80-203-776,

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

b) Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ:

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon:+ 36 80 203 776

Fax:+ 36 1 489 9102

Email: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Levélcím:1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

c) bíróság.

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.

3. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy kérelmére a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány megküldését igényelheti.

7. A jelen Szabályzat aktualizálásáért a Társaság Igazgatósága felel. Az Igazgatóság évente köteles a jelen Szabályzat felülvizsgálatát és szükség szerinti aktualizálását elvégezni.

Panaszkezelési szabályzat – 1. sz. melléklet

**A BÁV Faktor Zrt. ÜGYFÉLFOGADÁSRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGEINEK
ELÉRHETŐSÉGE**

A BÁV Faktor Zrt. a panaszkezelési szabályzatában meghatározottak szerint az alábbiakban teszi közzé azon ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeinek név, cím, telefonszám és telefaxszám listáját, amely helyiségekben a Panaszosnak minősülő ügyfél, illetve meghatalmazottja vagy képviselője személyesen szóban vagy írásban, illetve postai úton vagy telefaxon küldött üzenet formájában panaszbejelentéssel élhet:

BÁV Faktor Zrt.

1066 Budapest, Mozsár u. 16. IV. emelet;
telefax: (+36) 1 343 7400;
telefonszám: (+36) 1 800 9380;

A BÁV Faktor Zrt. a panaszkezelési szabályzatában meghatározottak szerint az alábbiakban teszi közzé azon ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeinek címét, telefonszámát és e-mail címét, ahol a Panaszosnak minősülő ügyfél, illetve meghatalmazottja vagy képviselője telefonon vagy e-mail útján panaszbejelentést tehet:

BÁV Faktor Zrt.

1066 Budapest, Mozsár u. 16. IV. emelet;
telefax: (+36) 1 343 7400;
telefonszám: (+36) 1 800 9380
e-mail: info@bavfaktor.hu

Panasz tehető személyesen a Társaság székhelyén, 1066 Budapest, Mozsár u. 16. IV. emelet, a nyitvatartási idő alatt H-P 9-17 óráig,

Panasz tehető telefonon munkanapokon 9-17 óra között – keddenként 8 órától 20 óráig. Amennyiben a kedd munkaszüneti nap, úgy az azt követő első munkanapon.

Panaszkezelési szabályzat – 2. sz. melléklet

NYOMTATVÁNY
A BÁV FAKTOR ZRT. ELJÁRÁSA SORÁN FELMERÜLT PANASZOK BEJELENTÉSÉRE

Az írásbeli panaszt a fogyasztó közvetlenül a pénzügyi intézménynek nyújthatja be. A panasszal érintett intézménynek 30 napja van, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva a panaszosnak írásban megküldje. A pénzügyi szervezetnek megküldött panaszt célszerű tértivevényes és ajánlott küldeményként postázni. A válasz elmaradása esetén a fogyasztó a Magyar Nemzeti Bankhoz fordulhat beadvánnyal, és ha a kérelemre indult eljárás során bebizonyosodik a jogsértés, bírságot szabhat ki.

**Pénzügyi
intézmény:**

BÁV Faktor Zrt.
székhelye: 1066 Budapest, Mozsár u. 16. IV. emelet

**Felvevő
munkatárs:**

**Panaszos
neve:**

Lakcíme:

Telefon:

Fax:

E-mail:

**Ügyfél
azonosító:**

Panaszolt szolgáltatástípus (pl. faktoring, követelés adásvétel, lízing, stb.):

**A BÁV Faktor Zrt.-nél az Ön azonosítására szolgáló egyéb adat
(pl. ügyfélazonosító, szerződésszám):**

***PANASZ** (Kérjük, hogy a panaszbejelentését a panasz jellegének rövid leírásával kezdje, majd ismertesse a panasz lényeges körülményeit a konkrét igényének megjelölésével):

1. Panasz jellegének rövid leírása:

2. Panasz indokainak, magyarázatának, lényeges körülményeinek ismertetése:

3. A panaszos konkrét igényének megjelölése:

A BÁV Faktor Zrt. ezúton tájékoztatja Önt, hogy a panaszbejelentését annak kézhezvételétől számított 30 napon belül megvizsgálja és írásban megválaszolja.

Kelt:

Aláírás:

A BÁV Faktor Zrt.-nél panaszügyben intézkedésre, illetve döntésre jogosult személy állásfoglalása:

Kelt:

Aláírás:

A BÁV Faktor Zrt. panaszügyben meghozott döntése:

Kelt:

Aláírás:

A BÁV Faktor Zrt. panaszügyben kelt tájékoztatásának, értesítésének, határozatának, stb. megküldésének ténye, időpontja, stb.

Kelt:

Aláírás: