

CE Faktor Zrt.
Panaszkezelési szabályzat

2010. január

1.	Fogalom meghatározások	2
2.	A panaszkezelést ellátó szakmai terület meghatározása	3
3.	Panasz felvétele	4
4.	A panasz rögzítése	4
5.	Tájékoztató	4
6.	A panaszügy intézése	4
7.	A panaszügyintézésel kapcsolatos utólagos teendők	5
8.	A panasz ügyintézési tevékenység ellenőrzése	6

1. Fogalom meghatározások:

1.1. A panasz

- a.) Panasz a pénzügyi szervezet tevékenységével, szolgáltatásával, termékével szemben felmerülő minden olyan egyedi kérelem vagy reklamáció, amelyben a panaszos a pénzügyi szervezet eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.
- b.) Nem minősül panasznak, ha a fogyasztó/ügyfél a pénzügyi szervezettől általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalást igényel.

1.2. A panaszos

- a.) 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.
- b.) A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a pénzügyi szervezet vizsgálja a benyújtási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. 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.). Meghatalmazás hiányában a pénzügyi szervezet közvetlenül a panaszoshoz fordul az ügyintézés gyorsítása érdekében.
- c.) 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.

2. A panaszügyintézés ellátó szakmai terület meghatározása

- 2.1. A CE Faktor Zrt.-n belül a panaszfelvételt a Titkárság és a panaszintézés a panasz tárgyának megfelelően az illetékes szervezeti egységek végzik.

A panaszkezelésre illetékes személyek az érintett szakmai terület valamennyi dolgozója, és a panaszkezelés elvégzéséért felelős személy a panasszal érintett szakmai terület vezetője.

- 2.2. A panaszügyintézés során, amennyiben az ügyfél a CE Faktor Zrt. elsődleges válaszával nem elégedett, biztosítani kell az azt ellátó szakmai terület munkatársainak pártatlanságát és elfogulatlanságát.
- 2.3. A panaszügyintézés rendje illeszkedik a pénzügyi szervezet felépítéséhez, sajátosságaihoz.

3. A panasz felvétele

- 3.1. A panasz benyújtására a CE Faktor Zrt. az ügyfelek igényei és saját adottságai alapján több, az ügyfél által választható lehetőséget biztosít, így levélben, telefax útján, telefonon, elektronikus úton, a szóbeli vagy személyes írásbeli panaszt a székhelyén hétfőtől csütörtökig 09.00 és 17.00, pénteken pedig 08.00 és 20.00 óráig.
- 3.2. A Társaság törekszik arra, hogy a panaszosokat hátrányos helyzetük (pl. távoli lakóhely, testi fogyatékoság, cselekvési szabadság korlátozottsága) ne akadályozza a panasz benyújtásában, ezért lehetőség szerint a panasz elektronikus úton (pl. Interneten keresztül) történő benyújtását is lehetővé teszi.

4. A panasz rögzítése

- 4.1. A panaszt – annak elintézéséig – a CE Faktor Zrt. minden esetben nyilvántartásba veszi. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy 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 okán – birtokába került személyes adatokat a panasz elintézése után törli vagy más módon egyedi azonosításra alkalmatlanná teszi.
- 4.2. Ha az ügyfél telefonon vagy szóban teszi meg a panaszát, a CE Faktor Zrt. munkatársa erről kiállít egy jegyzőkönyvet. A nem személyesen, vagy egyébként a benyújtási jogosultság megállapítására alkalmas módon történő benyújtás esetén a Társaság kérheti a panasz benyújtásának utólagos megerősítését.

5. Tájékoztató

- 5.1. A Panasz elutasítása esetén a CE Faktor Zrt. válaszában tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a Felügyeletnek vagy a békéltető testületnek az eljárását kezdeményezheti, továbbá megadja a Felügyeletnek és a békéltető testületnek a levelezési címét.

6. A panaszügy intézése

- 6.1. A CE Faktor Zrt. a panasz kivizsgálását és azzal kapcsolatos döntését a jogszabályban előírt határidőkre figyelemmel az általa vállalt határidőn belül teljesíti. Ha a határidőt valamilyen ok miatt meg kell hosszabbítani, erről tájékoztatja az ügyfelet az indok pontos megjelölésével.
- 6.2. A felmerülő panaszokat – amennyiben ez lehetséges – helyben és azonnal orvosolni kell. Amennyiben ez nem lehetséges, vagy a panaszos nem fogadja el a helyben felkínált megoldást, gondoskodni kell a panasz szabályozott és a szervezeti hierarchiában követhető továbbításáról.
- 6.3. A panasszal kapcsolatos döntéshozatalban lehetőleg ne vegyen részt a Társaság olyan alkalmazottja, aki a sérelmezett intézkedésben vagy döntésben részt vett.
- 6.4. A panaszügyintézéssel foglalkozó munkatársak lehetőleg rendelkezzenek széleskörű, alapos szakmai ismeretekkel és az ügyfélszolgálati munkához szükséges készségekkel és képességekkel.

- 6.5. A pénzügyi szervezet a beérkezett panaszokat az általa meghatározott, de egységes elvek szerint kialakított és áttekinthető rendszerben tartja nyilván. A CE FaktorZrt. a panaszt haladéktalanul kivizsgálja és lehetőleg 15 napon - de legkésőbb 30 napon belül – a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját írásban megküldi az ügyfélnek.
- 6.6. A CE Faktor Zrt. az ügyfelek panaszai hatékony, átlátható és gyors kezelésének eljárásáról, a panaszügyintézés módjáról, valamint a panaszügyi nyilvántartás vezetésének szabályairól szabályzatot készít. A Társaság a panaszkezelési szabályzatban tájékoztatja az ügyfelet a
- Panaszügyintézés helyéről: a Társaság székhelye,
 - Levelezési címéről: 1053 Budapest, Szép u.2.
 - Elektronikus levelezési címéről: info@cefaktor.hu,
 - Telefonszámáról: 06-1-327-7097 és
 - Telefaxszámáról: 06-1-327-02-99.
- 6.7. A CE Faktor Zrt. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indokolással látja el, és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha a határozat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell. Az érdemi döntés közlésével egyidejűleg a pénzügyi szervezet tájékoztatja a panaszost a rendelkezésére álló igényérvényesítési lehetőségekről (pl. Társaságon belüli fórumhoz, Felügyelethez, békéltető testülethez való fordulás lehetőségéről), lehetőség szerint az adott szervek nevének és elérhetőségének feltüntetésével.

7. A panaszügyintézéssel kapcsolatos utólagos teendők

- 7.1. A panaszokkal kapcsolatos írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat a CE Faktor Zrt. a panasz alapjául szolgáló jogviszonyra előírt bizonylat-megőrzési szabályoknak megfelelően, ilyen hiányában pedig legalább a polgári jogi elévülés szabályaiból következő határidőkre tekintettel megfelelő ideig megőrzi.
- 7.2. 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.
- 7.3. A pénzügyi szervezet panaszügyintézéssel kapcsolatos tevékenységét a fogyasztói igényekre és saját üzletpolitikájának fogyasztóvédelmi szempontjaira tekintettel folyamatosan fejleszti.

8. A panaszügyintézési tevékenység ellenőrzése

- 8.1. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete a CE FaktorZrt.-t érintő fogyasztói bejelentések kapcsán a Társaság és ügyfele közötti egyedi vitába nem avatkozik be,

a részére érkező írásos fogyasztói bejelentést a *Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről* szóló 2007. évi CXXXV. törvény 56. §-a alapján megvizsgálja és – amennyiben közvetlen intézkedés nem indokolt – észrevételezés, illetve kivizsgálás céljából továbbítja a Társaság részére.

8.2. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ellenőrzési tevékenysége során vizsgálhatja a panaszügyintézés gyakorlatát és jogszabályoknak való megfelelését az egyes pénzügyi szervezeteknél, illetve a pénzügyi szektorokban és ellenőrzési tevékenységének általános tapasztalatait a panaszügyintézési tevékenység továbbfejlesztése érdekében nyilvánosságra hozhatja.

2010. január

Vezérigazgató