



**ERSTE FAKTOR PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

2011. december 14.

Általános rendelkezések

1. A jelen szabályzat célja, hogy a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 215/B.§-ában foglalt előírások szerint az Erste Faktor Zrt., mint pénzügyi intézmény, ezen belül, mint pénzügyi vállalkozás (a továbbiakban: Társaság) rendezett formában biztosítsa ügyfelei számára a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panasz közlésének lehetőségét, szabályozza a panasszal kapcsolatos eljárás rendjét.
2. Panaszos (a továbbiakban: Panaszos) lehet a jelen szabályzat vonatkozásában az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, valamint magánszemély, akinek a részére Társaság pénzügyi szolgáltatást nyújt, vagy nyújtott, továbbá akit szolgáltatás nyújtására vonatkozóan a Társaság megkeres, vagy részére ajánlatot tesz, illetve aki a tájékoztatás, reklám címzettje, továbbá az is, aki a Társaság szolgáltatásai iránt érdeklődik.
3. Panasz és panaszként kezelendő a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó minden olyan konkrét, kritikai tartalmú észrevétel, kérelem, indítvány, melyet a panaszos panaszként közöl, panaszkénti elbírálását igényli, vagy a körülményekből nyilvánvalóan panasznak minősíthető.

A panasz előterjesztése

4. A Panaszos a panaszt szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölheti.
5. A panasz bejelentése történhet
 - a) szóban a Társaság 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26. alatti székhelyén üzemelő irodájában munkanapokon H-Cs 8.30 - 17.00 és P 8.30 - 15.00 óra között korlátozás nélkül,
 - b) telefonon a Társaság (00-36-1) 328 4055 számú telefonszámán, illetve a Panaszos kapcsolattartójánál mobiltelefonon, munkanapokon H-Cs 8.30 - 17.00 és P 8.30 – 15.00 óra között, továbbá a hétfői munkanapokon 8.00 órától 20.00 óráig
 - c) levélben, postai úton a Társaság székhelyére, azaz 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26. címére történő megküldéssel, vagy a Társaság (00-36-1) 327 0749 telefaxszámára történő megküldéssel, továbbá a székhelyen a napi munkaidőben történő leadással,
 - d) elektronikus úton, a Társaság faktor@erstefaktor.hu e-mail címére történő megküldésével.

A panasz rögzítése és nyilvántartása

6. A Társaság a szóbeli (telefonos vagy személyesen közölt) panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszt regisztrálja, és ennek másolatát átadja, illetve – ha a bejelentése telefonon történt – megküldi az ügyfél részére, a panaszra adott válasszal egyidejűleg. A regisztrálás a Társaságnál erre rendszeresített panaszfelvételi nyomtatványon történik, mely rögzíti

- a Panaszos személyét,
- a panasz leírását,
- a panaszhoz kapcsolódó tények, események, adatok megjelölését,
- a panasz beérkezésnek időpontját,

továbbá

- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását,
- elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét,
- a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a panasz megválaszolásának időpontját,

majd ezt követően a panasz folyamatos sorszámozással bevezetésre kerül a Társaság egységes panasznyilvántartó rendszerébe.

7. A Társaság köteles a Panaszost a panasz előterjesztőjét a panasz előterjesztésekor, ellenőrzéssel azonosítani, annak érdekében, hogy a Panaszos jogosulti mivolta megállapítható, illetve ellenőrizhető legyen.

A panasz ügyintézése

8. A Társaság a panaszokkal kapcsolatos eljárása során nagyfokú gondossággal jár el és a panaszokat ügyfélbarát módon köteles mérlegelni.

9. A panasz vizsgálatát - amennyiben azt ügyfél terjeszti elő és az nem a kijelölt kapcsolattartó tevékenységét kifogásolja - a Panaszos kijelölt ügyfél-kapcsolattartója intézi. Amennyiben a panasz e körben és két munkanapon belül orvosolható, úgy azt az ügyfél-kapcsolattartó elvégzi és erről tájékoztatja a Panaszost, valamint a Társaságnál panaszügyintézésre kijelölt személyt. Amennyiben a panasz ügyintézése várhatóan meghaladja a két munkanapot, akkor a panasz intézésébe bevonja a panaszügyintézőt.

10. Amennyiben a panaszt nem ügyfél terjesztette elő, vagy a panasz az ügyfél-kapcsolattartó eljárását érint, úgy a panasz ügyintézése a Társaság panaszügyintézésre kijelölt személy által történik.
11. A panasz orvoslásáról, illetve a Társaság panaszra vonatkozó megfelelően indokolt álláspontjáról a Társaság a Panaszost 30 napon belül, írásban köteles tájékoztatni.
12. A Társaság a panasz kivizsgálásáért külön díjat nem számít fel.
13. A panaszról, valamint annak orvoslásáról, annak Panaszos általi elfogadásáról, vagy elutasításáról a panaszt intéző/orvosoló személy köteles a Társaság ügyvezető igazgatóját igazoltan tájékoztatni, továbbá a Társaság egységes panasznyilvántartó rendszerében e tényeket rögzíteni és az utólagos ellenőrzés biztosításához a Panasz kapcsán keletkezett iratokat csatolni.
14. A Társaság egységes panasznyilvántartó rendszerében feltüntetett adatok és kapcsolódó iratok három évig nem selejtezhetőek. A panaszt rögzítő hangfelvétel (amennyiben készül ilyen) egy évig kerül megőrzésre.

A panasz egyéb fórumai

15. A Panaszos, ha a panasz orvoslásával, annak kezelésével, a Társaság panaszra adott válaszával nem ért egyet, úgy - annak jellege szerint -
 - a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett működő Pénzügyi Békéltető Testülethez (levelezési címe: 1535 Budapest BKKP Pf.: 777) (a békéltető testületek eljárása csak fogyasztónak minősülő magánszemélyek esetében vehető igénybe),
 - bírósághoz,
 - egyedi jogvitának nem minősülő esetekben a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéhez (Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.; Levélcím: 1534 Budapest BKKP. Pf. 777; Telefon: 06-40-203-776)fordulhat.
16. A Társaság, amennyiben a panasz orvoslásra nem kerül sor, tájékoztatja a Panaszost a 16. pontban írt további eljárási lehetőségekről.
17. A Társaság a panaszt és az annak kapcsán keletkezett összes iratot a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete kérésére a Felügyeletnek bemutatja.

A Társaság általános panaszügyi tevékenysége

18. A Társaság a panaszokkal kapcsolatos ügyrendjét úgy alakítja, hogy az panaszügyi statisztikák, elemzések elkészítésre alkalmas legyen.
19. A Társaság a panaszokat, azok kezelését évente felülvizsgálja, elemzi annak érdekében, hogy tevékenysége ügyfélbarát jellegét erősíteni tudja.

Erste Faktor Zrt.